

EDITAL DE LICITAÇÃO

MODALIDADE: CARTA CONVITE Nº 076/2018

(Regida pela Lei nº 8.666 de 21/06/93 (com as alterações da Lei n.º 8883/94 e da Lei n.º 9.648/98).

Setor Interessado : Secretaria Municipal de Administração
Tipo : Menor Preço Global
Objeto : Prestação de serviço mediante locação de solução de controle de atendimento e monitoramento do fluxo dos atendimentos aos cidadãos, incluindo: software, equipamentos de hardware, assistência técnica e integração com os sistemas existentes para o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, desta Prefeitura, conforme Anexo I do Edital.

Dia de Realização: 30/11/2018

Hora: 09:00 horas

Sala de Sessões da CPL - Prefeitura Municipal de Quirinópolis - GO

Local : Sala da Comissão Permanente de Licitação

Os interessados deverão entregar os envelopes de Documentação e Proposta à Comissão Permanente de Licitação, às 09:00 horas, não havendo tolerância de horário, onde será aberta Sessão Pública.

Recurso:

0212.04.122.0009.2006 - 339039.100 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica - Manutenção da Secretaria e Departamentos da Administração.

Capítulo I DO OBJETO

1.1. A presente licitação tem como objeto a Prestação de serviço mediante locação de solução de controle de atendimento e monitoramento do fluxo dos atendimentos aos cidadãos, incluindo: software, equipamentos de hardware, assistência técnica e integração com os sistemas existentes para o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, desta Prefeitura, se dará na forma prevista neste edital, no projeto básico e especialmente na minuta do contrato.

Capítulo II DA PARTICIPAÇÃO E HABILITAÇÃO

2.1. Poderão participar da Licitação supra os Convidados, bem outros interessados, inscritos ou não, no cadastro de Fornecedores da Prefeitura Municipal de Quirinópolis, e que para tanto deverão manifestar seu interesse no certame com antecedência mínima de 24 horas da data de apresentação das propostas.

2.2. Os interessados poderão se fazer representados pôr procurador legalmente habilitado, de posse de documento procuratório reconhecido em cartório.

2.3. Deverá ser entregue o Recibo de entrega de edital, de acordo com **Anexo IV**, fora do envelope de habilitação.

2.4. DO RECEBIMENTO DOS DOCUMENTOS E DAS PROPOSTAS:

Os documentos necessários à habilitação e as propostas serão recebidos pela Comissão de licitação no dia, hora e local mencionado no preâmbulo, em 02 (dois) envelopes distintos, fechados, e identificados, respectivamente como de N.º 1 e N.º 2, para o que se sugere a seguinte inscrição:

MUNICÍPIO DE QUIRINÓPOLIS.
EDITAL DE CARTA CONVITE Nº 076/2018
ENVELOPE Nº 01 - DOCUMENTAÇÃO
PROPONENTE (NOME COMPLETO DA EMPRESA E CNPJ)

MUNICÍPIO DE QUIRINÓPOLIS
EDITAL DE CARTA CONVITE Nº 076/2018
ENVELOPE Nº 02 - PROPOSTA DE PREÇOS
PROPONENTE (NOME COMPLETO DA EMPRESA E CNPJ)

2.5. Para a Habilitação o licitante deverá apresentar no envelope n.º 01:

- a) Comprovante do CNPJ, no caso de pessoa jurídica;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no caso de pessoa jurídica;
- c) Cópia da cédula de identidade, CPF e Comprovante de Endereço, se o proponente for pessoa física ou for titular, sócio ou procurador da empresa, no caso de pessoa jurídica;
- d) Prova de regularidade de débito para com o Sistema de Seguridade Social (INSS);
- e) Prova de regularidade fiscal do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), no caso de pessoa jurídica;
- f) Certidão negativa de débitos tributários conjunta, expedida pela Secretaria da Receita Federal acompanhada da Certidão negativa da Dívida Ativa da União, na forma da lei, sendo a proponente pessoa jurídica ou pessoa física;
- g) Certidão negativa de débitos tributários, expedida pela Fazenda Pública Estadual do domicílio ou sede da firma interessada, ou outra equivalente, na forma da Lei, sendo a proponente pessoa jurídica ou pessoa física;
- h) Certidão negativa de débitos tributários, expedida pela Fazenda Pública Municipal do domicílio ou sede da firma interessada, ou outra equivalente, na forma da Lei, sendo a proponente pessoa jurídica ou pessoa física;
- i) Prova de regularidade junto à Justiça do Trabalho (CNDT), expedida pelo Poder Judiciário - Justiça do Trabalho, certificando que a empresa licitante Não Consta do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas, certidão emitida com base no art. 642-A da Consolidação das Leis Trabalho, acrescentado pela Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011, e na resolução Administrativa nº 1470/2011 do Tribunal Superior do Trabalho, de 24 de agosto de 2011.

2.6. Deverão os documentos acima ser apresentados em cópias autenticadas ou juntamente com os originais para a Comissão de licitação autenticar, além dos documentos acima deverá anexar também:

- a) Declaração de Atendimento ao Inciso XXXIII, do Art. 7º da Constituição Federal, de acordo com o **Anexo II**.
- b) Declaração das exigências para habilitação, de acordo com o **Anexo III**.
- c) Declaração de Ciência do Termo de Referência, de acordo com o **Anexo V**.
- d) Termo de Aquisição, Ciência e Aceitação das Condições para Participação do presente processo, de acordo com o **Anexo VI**.

Capítulo III DAS PROPOSTAS

3.1. As propostas serão apresentadas individualmente por cada participante, e deverão conter Preço Global, inserindo todos os custos diretos e indiretos, oriundos das Leis Trabalhistas e da Previdência Social, bem como os encargos fiscais e comerciais resultantes das Locações ou bens propostos, inseridos no formulário de convite **Anexo VII** deste Edital.

3.2. Poderão os participantes apresentar informações complementares, descrições e informações dos serviços ou bens propostos, garantias, reposições, prazos, forma de pagamentos, etc... em formulário com timbre da empresa e assinatura.

3.3. As propostas deverão conter os prazos para a locação ou entrega dos bens ofertados, forma de pagamento e vigência dos preços.

3.4. Serão desconsideradas as propostas que apresentarem preços unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero.

Capítulo IV DO JULGAMENTO

4.1. A Licitação será processada e julgada, na data e horário estabelecido neste Edital, observando os seguintes procedimentos:

a) - Juntar Prospecto do equipamento solicitado no convite, quando se tratar de material permanente;

b) - Julgamento e classificação das propostas de acordo com os critérios constantes do Edital;

c) - Deliberação da CPL (Comissão Permanente de Licitação), quanto aos resultados aferidos e indicação do vencedor;

d) - Encerrada a fase de julgamento a Comissão juntará o processo vencedor para que seja encaminhado ao Chefe do Poder Executivo Municipal, para sua homologação e adjudicação ao vencedor.

4.2. O julgamento e classificação das propostas serão realizados em função do menor preço do item cotado, classificando-se a empresa que cotar o Menor Preço Global. Ocorrendo empate, adotar-se-á o critério do parágrafo segundo do art. 45, § 2º. da Lei Federal n.º 8.666/93.

4.3. Fica ressalvado a **CONTRATANTE** o direito de rejeitar todas as propostas, revogar ou anular a licitação, obedecidos aos ditames da Lei. Na hipótese de rejeição de todas as propostas para determinada atividade a Comissão poderá valer-se da prerrogativa contida no art. 48, parágrafo único, da Lei n.º 8.666, de 21.6.1993.

Capítulo V DA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

5.1. O contrato obedecerá ao disposto na Lei n.º 8.666/93 e no presente Edital, devendo ser assinado pela pessoa física ou jurídica no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data da notificação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81, da referida Lei de Licitações.

5.2. O prazo de vigência deste contrato deverá ser iniciado a partir da Ordem de Serviço num período de 12 (doze) meses.

Capítulo VI DAS PENALIDADES

6.1. O vencedor será convocado logo após a adjudicação para assinatura do contrato.

6.2. O vencedor que não comparecer no prazo legal para assinatura do contrato perderá o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei 8.666/93.

6.3. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por período igual ao inicialmente estabelecido, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.

6.4. O não comparecimento do vencedor para assinatura do contrato, no prazo estabelecido no item anterior, além da cominação prevista no art. 81 da Lei 8.666/93, faculta à Administração convocar sucessivamente os demais licitantes, segundo a ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas.

Capítulo VII DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1. O pagamento será efetuado de acordo com o Termo de Conclusão parcial ou total, emitido pelo responsável da Secretaria Municipal de Administração, sendo pagas até o dia 10 de cada mês subsequente, pela Tesouraria da Secretaria de Economia e Finanças, desta Prefeitura.

Capítulo VIII DOS CRITÉRIOS

8.1. O julgamento das propostas será realizado em igualdade de condições, considerando as propostas de:

- a) - Menor Preço;
- b) - Melhor Condição de Pagamento;
- c) - Sorteio;

8.2. O Julgamento será feito pelo Menor Preço Global, conseqüentemente não podendo haver mais de um vencedor para o objeto licitado.

Capítulo IX DA LOCAÇÃO, SERVIÇOS OU BENS LICITADOS

9.1. As locações, serviços ou bens licitados serão entregues pelo vencedor do certame a Prefeitura Municipal de Quirinópolis, nas condições de fornecimento proposto apresentados na proposta, e/ou, ainda dos eventuais serviços quando este for objeto na área de sua execução: modalidade, técnica e capacidade, sob visto da Prefeitura de Quirinópolis.

Capítulo X DA ADJUDICAÇÃO

10.1. O objeto da presente licitação será adjudicado a apenas uma licitante, atendendo a todas as condições expressas neste Edital e seus anexos, que for declarada vencedora, de acordo com os critérios de julgamento e habilitação estabelecidos.

Capítulo XI DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. Uma vez notificada de que o Município efetivará a contratação, o licitante vencedor deverá comparecer nos 5 (cinco) dias úteis seguintes à notificação, para assinar o contrato e retirar a Nota de Empenho, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Capítulo XVII deste certame.

11.2. As obrigações serão as mesmas descritas no Anexo I do referido Edital, as demais a que estará sujeita a contratada estão consignadas na minuta do contrato anexo deste edital e que dele faz parte integrante, independentemente de sua transcrição.

Capítulo XII DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO

12.1. Além das obrigações abaixo enumeradas, as demais a que estará sujeito o Contratante estão consignadas na minuta do contrato anexo deste edital e que dele faz parte integrante, independentemente de sua transcrição:

- a) Fornecer informações para desenvolvimento das atividades administrativas;
- b) Dar publicidade aos procedimentos administrativos necessários;
- c) Demais necessidade para o desenvolvimento das atividades de apoio e acompanhamento administrativos.

Capítulo XIII DO RECEBIMENTO

13.1. A Locação objeto deste edital e do futuro contrato, no que couber, serão recebidos nos termos do art. 73, inciso II, alíneas “a” e “b” da Lei 8.666/93, pelo Secretário Municipal de Administração, em parecer declinado a realização ou não da locação contratada.

Capítulo XIV DA FISCALIZAÇÃO

14.1. O Município promoverá, através de servidor ou comissão a ser designada pela Administração, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços entregues, que anotará em registro próprio as ocorrências e falhas detectadas na sua entrega e comunicará à empresa dos serviços os fatos que, ao seu critério, exigirem medidas corretivas por parte da mesma.

19.2. As demais regras inerentes à fiscalização da entrega da locação estão detalhadamente consignadas na minuta do futuro contrato, anexo deste edital, e que dele faz parte integrante.

Capítulo XV DA RESCISÃO

15.1. Pela inentrega total ou parcial da locação a ser contratada, o Município assegura para si o direito de rescisão nos termos do art. 77 a 80 da Lei nº 8.666/93, garantindo o contraditório e a ampla defesa, sempre mediante notificação por escrito, especialmente nas seguintes circunstâncias:

- a) Não cumprir quaisquer das cláusulas contratuais especificações, projetos ou prazos.
- b) Cumprir irregularmente as cláusulas contratuais, especificações projetos e prazos.
- c) O atraso injustificado da entrega da locação ou durante sua entrega.
- d) Houver subcontratação total ou parcial do objeto contratual, a associação da vencedora com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem a prévia e a expressa anuência do Município.
- e) O desatendimento às determinações regulares da fiscalização.
- f) O cometimento reiterado de faltas na entrega do contrato.
- g) A decretação de falência da CONTRATANTE, ou a instauração de insolvência civil ou dissolução da Sociedade.
- h) A alteração social ou modificação da finalidade ou de estrutura da CONTRATADA, que prejudique a entrega do contrato.

15.2. A rescisão, conforme o caso poderá ser administrativa ou judicial.

15.3. Os casos de rescisão previstos nos itens 20.1.1 a 20.1.9., acarretarão as conseqüências previstas no Artigo 80, da Lei Federal 8.666/93, sem prejuízo das sanções previstas neste contrato.

15.4. O futuro contrato poderá ainda, ser rescindido, atendido a conveniência da Administração, mediante documento expresso e fundamentado desta, tendo a vencedora o direito de receber o valor da locação entregue, constante dos requisitos, sem nenhum direito a indenização ou multas.

Capítulo XVI DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

16.1. Qualquer pessoa poderá questionar, solicitar informações ou impugnar este Edital de **CARTA CONVITE**, até 05 (cinco) dias antes da data fixada para a realização da sessão pública de **CARTA CONVITE**, devendo o Município, através da Presidente da CPL, julgar e responder sobre a petição no prazo de 03 (três) dias, conforme § 1º do art. 41 da Lei nº 8.666/93.

Capítulo XVII DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

17.1. Na hipótese de aumento da locação na vigência do contrato, poderão as partes restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato através de termo aditivo, mantidas as demais condições da proposta, tendo que ser demonstrado o desequilíbrio contratual de uma das partes, mediante laudos técnicos e pareceres jurídicos fundamentando a necessidade de restabelecer o equilíbrio econômico financeiro do contrato.

Capítulo XVIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. Não havendo o comparecimento dos interessados e/ou convidados à licitação até a data de sua abertura, a Comissão fixará nova data para o certame, estendendo o convite a outros fornecedores na forma da lei em vigor;

18.2. Não será admitido participar da Licitação, Empresas e/ou, pessoas físicas, suspensas ou impedidas de licitar com repartições públicas Federais, Estaduais ou Municipais, bem como as com regime de falências e concordatas;

18.3. A Carta Convite prevista neste Edital é procedimento público acessível a todos interessados, salvo quanto ao conteúdo das propostas, até a respectiva abertura, podendo qualquer cidadão acompanhar o seu desenvolvimento, desde que não interfira de modo a perturbar ou impedir a realização dos trabalhos, sob pena de se tomarem às medidas coercitivas cabíveis;

18.4. Todos quantos participem desta licitação têm direito público subjetivo à fiel observância de seu procedimento, regulamentado por este Edital e pela Lei Federal nº 8.666/93;

18.5. Qualquer pedido de esclarecimento quanto a eventuais dúvidas de interpretação do presente Edital deverá ser dirigido por escrito, ao Coordenador do Setor de Compras, no endereço constante no preâmbulo deste Edital, até 02 (dois) dias anteriores à data marcada para a reunião destinada ao recebimento das Propostas;

18.6. Em não havendo pedidos de esclarecimentos, presumir-se-ão claros e precisos os termos e condições do Edital, não se admitindo posteriores reclamações quanto à interpretação;

18.7. Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar o presente Edital por irregularidade na aplicação da Lei, devendo protocolar o pedido até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas e da habilitação;

18.8. Decairá do direito de impugnar os termos do presente Edital perante esta Administração o licitante que não o fizer até o segundo dia útil que anteceder o recebimento das propostas e da habilitação, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso;

18.9. A licitante que injustificadamente se insurgir contra a decisão de comissão de licitação ou autoridade superior, quer através da interposição de recurso administrativo ou ação judicial, fica

desde logo, ciente de que acaso seja o seu pedido indeferido, será acionada, judicialmente para reparar os danos causados à Administração Pública de Quirinópolis;

18.10. Qualquer modificação no Edital será divulgada pela mesma forma que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas;

18.11. A Gestora Municipal de Quirinópolis poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anula-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado;

18.12. Os casos omissos, assim as dúvidas, serão resolvidos e dirimidos com base a Lei 8.666/93 e pela comissão permanente de licitação;

18.13. A participação na licitação implica na aceitação integral e irretroatável dos termos deste edital, bem como observância dos regulamentos administrativos e normas técnicas ou legais aplicáveis das Locações;

18.14. Maiores informações sobre este Edital poderão ser obtidas na Sala da Comissão Permanente de Licitação, na sede da Prefeitura Municipal de Quirinópolis.

Capítulo XIX DOS CASOS OMISSOS

19.1. Os casos omissos neste Contrato serão resolvidos pela legislação aplicável à espécie, em especial pela Lei nº 8.666, de 21 de Junho de 1993 e alterações posteriores.

Capítulo XX DO FORO

20.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com a presente licitação, fica eleito o Foro da Comarca de Quirinópolis, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Secretaria da Administração, aos 22 de Novembro de 2018.

VÂNIA DA SILVA RABELO BARBOSA
Presidente da Comissão Permanente de Licitação

MARTHA AURÉLIA SILVA
Membro

JOSYELEN MARIA SILVA CYWINSKI
Membro

DIENE ANDRESSA SILVA MARCELINO
Membro

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA e PROJETO BÁSICO

I. Local e Data: Quirinópolis-GO, aos 22 dias do mês de Novembro de 2018.

II. Modalidade: CARTA CONVITE Nº 076/2018.

Descrição do Objeto da Licitação
Prestação de serviço mediante locação de solução de controle de atendimento e monitoramento do fluxo dos atendimentos aos cidadãos, incluindo: software, equipamentos de hardware, assistência técnica e integração com os sistemas existentes para o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, desta Prefeitura, num período de 12 (doze) meses.

Especificamente com a discriminação abaixo:

SOFTWARE		
Item	Quant	Discriminação
01	01	SOFTWARE DO EMISSOR DE SENHAS
02	01	SOFTWARE DO PAINEL DE CHAMADA
03	29	SOFTWARE DOS ATENDENTES
04	29	SOFTWARE DO TERMINAL DE AVALIAÇÃO
05	1	SOFTWARE DE SUPERVISÃO E MONITORAMENTO OPERACIONAL
06	1	SOFTWARE DO PAINEL PANORÂMICO DE GERENCIAMENTO
07	1	SOFTWARE DE GERENCIAMENTO LOCAL
08	1	SOFTWARE DE GERENCIAMENTO CORPORATIVO
HARDWARE		
09	1	EMISSOR DE SENHAS
10	1	PAINEL DE CHAMADAS - MONITOR DE 42"
11	1	CPU DE PROCESSAMENTO DO PAINEL DE CHAMADAS
12	29	TERMINAL AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO
13	1	TERMINAL PANORÂMICO DE GERENCIAMENTO - MONITOR 32"
14	1	CPU DE PROCESSAMENTO DO PAINEL PANORÂMICO

III. ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO:

Sistema de Gestão de Atendimento

A solução deve contemplar as seguintes características mínimas obrigatórias:

Funcionalidades dedicadas aos Cidadãos, Atendentes, Supervisores, Coordenadores, Gerentes, Diretores e Gestores da **PREFEITURA DE QUIRINÓPOLIS**, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento.

Recursos de Agendamentos, Encaminhamentos, Monitoramentos, Relatórios, Alarmes, Chats, Atendimentos Presenciais, Autoatendimento, Gravações dos Atendimentos, Atendimento Remoto via Telefone Voip, completo Configurator, tudo acessado exclusivamente por *browser em plataforma web*.

Configuração centralizada *on-line*, utilização e visualização de todas as modalidades de atendimento, *in-loco* ou remoto, em um ou mais Unidades de Atendimento, independente do volume diário do atendimento.

Adotar hardware simplificado e robusto para hospedar software aplicativo das funcionalidades dedicadas a Unidade de Atendimento.

Adotar procedimento de Multi Avaliação para que o Cidadão possa registrar sua opinião sobre um ou mais quesitos qualitativos configuráveis e dinâmicos, que deverão ser aprovados pela CONTRATANTE. Dispor de ótima usabilidade para a plena operação dos recursos disponíveis, nos ambientes de atendimento presencial, com notável desempenho e total garantia da qualidade.

Mediante interrupção da comunicação com o banco de dados centralizado e modulo gerencial, garantir independência e continuidade operacional da Unidade de Atendimento por prazo indeterminado, incluindo respectiva manutenção da integridade dos dados operacionais até o restabelecimento do acesso respectivo e módulo gerencial.

A solução deve garantir o pleno funcionamento da Unidade de Atendimento, independente da disponibilidade do ambiente gerencial corporativo. A configuração da Unidade de Atendimento pode ser no ambiente intranet da própria Unidade ou a partir do ambiente intranet e internet corporativo.

A composição da solução deve adotar arquitetura que contemple o pleno funcionamento da unidade em módulo único para operação e supervisão. O gerenciamento corporativo deve compor um segundo módulo, dedicado ao controle e armazenamento de todos os dados gerados pelas unidades, produzir todo o conhecimento corporativo necessário à completa Gestão do Atendimento, disponibilizar ainda, as funcionalidades dedicadas ao Agendamento do Atendimento via intranet ou internet, realizados pelos atendentes das diversas Unidades ou pelo próprio interessado.

A solução deve ser integralmente compatível com os Bancos de Dados MySQL, SQL-Server, ORACLE e PostgreSQL.

Automatização operacional do sistema de gestão do atendimento via integração com os sistemas e aplicativos da **PREFEITURA** através de procedimentos tipo Webservice, mantendo ainda a possibilidade da operação via comandos do atendente, opcionalmente.

O módulo de gerenciamento deve receber, armazenar e processar todos os dados gerados pelo ambiente operacional, e gerar todas as informações necessárias à completa gestão corporativa e otimização dos fluxos no Atendimento.

O Usuário deve possuir Perfil de Acesso de acordo com sua área de atuação, em todas as funcionalidades do Sistema.

Visando o aumento expressivo na produtividade e eficiência dos profissionais de gestão da **PREFEITURA**, a solução deve disponibilizar uso de relatórios no formato WEB, com criação de relatórios personalizados e observando as seguintes características técnicas:

Ferramenta OLAP com criação de cubos *drop drill*;

Considerando a dinâmica das atividades de gerenciamento na **PREFEITURA**, a solução deverá dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração;

Também para facilitar análises e discussões sobre os temas do atendimento ao Cidadão, a solução deverá alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos e vice versa;

Ter possibilidade de incluir novas colunas com fórmulas editadas pelo usuário e baseadas em colunas pré-existent;

Também deve possibilitar alteração automática de cores nas células configuradas de acordo com dados apurados nas mesmas.

Ainda no ambiente do módulo de gerenciamento, a solução deverá ser parametrizada, disponibilizando a emissão de diversos relatórios estatísticos, com informações do tipo: data e hora de chegada do requerente, identificação, cadastro e vinculação de requerente ao atendimento, do atendimento, identificação do atendente, Guichê e tipo de Serviço, Atividades, totalização de atendimento por atendente, por setor, por período e geral de atendimento, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, por faixa de horário, dia, mês e ano, além de poder atender novas demandas de apuração conforme solicitação e descrição futura da **PREFEITURA**.

Todos os módulos de software da solução devem ser acessados única e exclusivamente por um browser padrão de mercado e garantir total portabilidade para as estações de trabalho dos Usuários, em todos os níveis e permissões. A substituição de qualquer estação de trabalho dos atendentes e supervisores deve ser totalmente transparente para o funcionamento do sistema em pauta, exceto nos dispositivos emissores de senha que utilizarem o computador do atendente, o qual poderá hospedar o *driver* da impressora.

Todas as funcionalidades configuradas e disponibilizadas para os usuários do sistema deverão acompanhar recurso de integração com outros sistemas da **PREFEITURA**, incluindo integração com o atual Sistema de Gestão de Atendimento, adotando um modelo padrão de WebService. Não será adotada interface por troca de arquivo ou acesso direto a Base de Dados corporativa deste sistema de Gestão do Atendimento.

Os módulos de software podem demandar *plug-ins* para serem executados, no entanto, por motivos de segurança da rede interna das Unidades de Atendimento da **PREFEITURA**, qualquer dos módulos da solução ofertada que operar por *plug-ins* não deve:

Manipular arquivos locais do computador onde o *plug-in* estiver sendo executado (exceto *upload* e *download*, caso seja necessário, operado manualmente por um Usuário).

Abrir qualquer porta de comunicação do computador local para comunicação com ambiente externo (exceto comunicação com o servidor a partir do qual foi carregado, trafegando especificamente protocolo HTTP).

Para garantir máxima portabilidade das estações de trabalho na rede corporativa da **PREFEITURA**, e também controle na segurança dos dados trafegados, a solução ofertada não pode necessitar da instalação de JVM (Java Virtual Machine) no computador do Usuário ou de qualquer outro módulo do sistema de Gestão do Atendimento, neste escopo, devendo utilizar-se apenas de *browser*.

As funcionalidades locais de atendimento, na **PREFEITURA**, não podem acessar diretamente o Banco de Dados corporativo do sistema de Gestão do Atendimento. Todos os recursos operacionais de Atendimento, incluindo a emissão da senha da recepção ou triagem, o atendimento no guichê e os recursos para a supervisão da Unidade devem, necessariamente, utilizar *browser*.

É indispensável garantir plena independência operacional da solução no âmbito da Unidade, e impedir paralisação no atendimento por indisponibilidade da Base de Dados corporativa do sistema. As comunicações do ambiente operacional na Unidade e o ambiente de gestão corporativa devem acontecer somente para o envio das mensagens operacionais do atendimento e para o recebimento dos agendamentos efetivos para cada Unidade.

A solução deve disponibilizar recuperação automática de falhas de comunicação entre o ambiente da Unidade de Atendimento e o ambiente de gestão corporativa.

A solução deve dispor de módulo de Agendamento próprio e completamente integrado ao sistema de Gestão do Atendimento.

Disponibilizar geração de informações para análise de demanda por Unidade e por Serviço, considerando Senhas emitidas, Senhas totalmente atendidas e Senhas parcialmente atendidas.

A solução deve disponibilizar todos os recursos necessários para o completo aproveitamento dos dados históricos existentes, on-line, relativos a atendimento na **PREFEITURA**, com reflexo automático em todas as apurações a partir das ferramentas nativas da solução ofertada;

O controle do atendimento deve considerar os seguintes conceitos fundamentais:

Serviço e Atividade:

Serviço composto por uma ou mais Atividades;

Atividade como objeto da execução do Atendente;

Senha emitida para Serviço, podendo ser um ou vários;

Não emitir Senha para uma Atividade, Categoria ou Prioridade;

Alterar a sequencia de execução de Atividade;

Incluir Atividades ao Serviço, vinculado à Senha e durante o Atendimento;

Incluir novos Serviços à Senha, durante o Atendimento;

Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento, Serviços e Atividades;

Prioridade:

Variável componente da Senha e determinante para identificação dinâmica da ordem de chamada;

Alterar a Prioridade durante o Atendimento;

Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento e Prioridade;

Categoria:

Variável componente da Senha e classificatória para a vinculação entre Locais de Atendimento, Serviços e Atividades;

Alterar a categoria durante o Atendimento;

Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento e Categoria;

Unidade, Seção e Guichê:

Estrutura de Local físico para o atendimento de uma Senha.

Atendimento:

Uma Atividade com início e fim de atendimento;

Disponer de recursos para treinamentos e reciclagens de Usuários através de Manual e Vídeos Aulas, conforme as seguintes funcionalidades mínimas:

Todos os Manuais e Vídeos Aulas devem ser acessados on-line e através dos próprios módulos do sistema em pauta;

Esta funcionalidade deve dispor de página inicial contendo “menu” interativo e com todos os itens disponíveis;

A estrutura e layout de cada Manual deve conter completa explicação do produto, com textos e ilustrações. A sequência dos itens deve destacar passo-a-passo todas as funcionalidades do sistema.

Um ícone de Ajuda deve estar presente no “menu” principal do sistema, sempre ao alcance direto do Usuário;

Possuir configuração e acesso direto do Usuário a instruções de trabalho, visando ao esclarecimento de dúvidas e máxima padronização na realização das atividades que compõem os serviços demandados; Na forma de “link”, o acesso deve ser via Terminal do Atendente e ter vinculação direta com a atividade do serviço demandado;

A prestação dos serviços de Assistência Técnica, manutenção e desenvolvimento deverão obedecer ao seguinte critério mínimo:

Disponer de sistema on-line e a partir da Web para o registro, monitoramento e apuração das ocorrências de assistência técnica. Este recurso deve ser acessado pelo Usuário, a partir do mesmo ambiente operacional do atendimento, Supervisão ou Gerenciamento.

Módulos de Software e Equipamentos do Sistema

A solução ofertada deve utilizar todos os equipamentos com recursos nativos de conectividade e processamento para o ambiente ethernet/ ambiente de rede, TCP/IP com todas as suas camadas, exceto o Terminal Multi Avaliação do atendimento que deverá utilizar a interface USB da estação de trabalho do Usuário Atendente.

Emissor de Senhas

Impressora Térmica com capacidade de utilizar bobinas de 80mm de largura.

Deve funcionar com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação e com baixa qualidade de energia elétrica. Este modelo deve possuir interface de fácil utilização, viabilizando a emissão da Senha de Atendimento, sem a necessidade do auxílio de pessoa para auxiliar (Posso Ajudar).

Alimentação via adaptador externo, incluso, tipo fonte chaveada alimentada em 110 a 220V, bivolt;

Portas Ethernet RJ-45 10/100/ Mbps ou superior, com possibilidade de configuração;

Alarme sonoro;

Software Emissor de Senhas Configurável

O modelo de Software Emissor de Senha deve garantir máxima usabilidade e permitir ao Usuário ou requerente total facilidade para navegar e indicar serviço, prioridade, categoria, além de dados complementares. Deve contar com procedimento avançado de configuração. O módulo de impressão da Senha pode ser do tipo *stand-alone* e ser conectado ao Emissor, via USB, com drive nativo para o sistema operacional da estação de trabalho do Usuário.

Terminal de Atendimento e Chamamento da Senha (tipo stand-alone)

O modelo de Terminal do Atendente (para atendentes sem microcomputador) também não deve utilizar hardware que dependa de software tipo sistema operacional. Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo de controle da Unidade, obedecendo as demais características técnicas em pauta.

Deve funcionar em ambiente de temperatura elevada, sem ventilação e com baixa qualidade de energia elétrica. Este modelo deve possuir interface de fácil utilização pelo Atendente, acompanhar Terminal Multi Avaliação acoplado com cabo e com as mesmas funcionalidades e layout dos demais Terminais de Multi Avaliação do Atendimento.

Alimentação via adaptador externo, incluso, tipo fonte chaveada alimentada em 100V a 240V bivolt.

Portas Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps ou superior, com possibilidade de configuração;

Display alfanumérico LCD, mínimo de 2 linhas com, no mínimo, 16 caracteres cada uma, com backlight;

Alarme sonoro;

Terminal de Multi Avaliação com cabo, incluindo os seguintes recursos mínimos:

Teclas para registro da avaliação do requerente: Ótimo, Bom, Regular e Ruim com sensibilidade tátil;

Led indicador de terminal ativo;

Led indicador de avaliação registrada;

Cabo de conexão com comprimento mínimo de 1,5m;

Teclado tipo membrana ou botão com sensibilidade tátil, incluindo os seguintes comandos mínimos:

Login e Logout;

Alterar Serviço;

Rechamar Senha;

Próxima Senha;

Suspender / Retornar atendimento;

Atividade adicional;

Chamar Senha específica;

Iniciar Atendimento;

Pausar / Continuar atendimento;

Alterar Passo;

Cancelar Senha;

Finalizar Atendimento;

Teclado Numérico, 0 – 9, Limpa, Ok e Esc.;

Software para Guichê de Atendimento (tipo virtual)

O modelo de Software para Atendimento deve garantir máxima usabilidade e permitir ao Usuário total facilidade para navegar e comandar todas as funcionalidades configuradas para o seu perfil. Deve contar com procedimento avançado de configuração. Todas as suas características e funcionalidades devem estar disponíveis no ambiente de um browser sobre Linux e Windows, qualquer versão.

Terminal Multi Avaliação

O modelo de Terminal Multi Avaliação não deve utilizar hardware que dependa de software tipo sistema operacional. Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo de software para atendimento, tipo virtual, obedecendo as demais características técnicas em pauta.

Deve funcionar com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação, utilizar interface USB nativa, sem conversor, e ser alimentado pela própria porta USB da estação de trabalho do Atendente. Deve ser totalmente *plug and play*;

Teclas para registro da avaliação do Cliente: Ótimo, Bom, Regular, Ruim, com sensibilidade tátil;

Alarme sonoro;

Terminal de Multi Avaliação com cabo, incluindo os seguintes recursos mínimos:

Led indicador de terminal ativo;

Beep Indicador de avaliação registrada;

Cabo de conexão tipo padrão USB, comprimento mínimo 2m;

A avaliação registrada deve ser capturada pelo Terminal do Atendente, ser vinculada ao atendimento efetivado, encaminhada e armazenada na Base de Dados corporativa.

Por motivo de segurança e portabilidade, este dispositivo não deve utilizar qualquer software instalado na estação de trabalho do Atendente.

Dispor de display para realização de pesquisas de satisfação com perguntas de caráter qualitativo pré-determinadas pela PREFEITURA, contendo, no mínimo, 2 (duas) linhas, com 20 (vinte) caracteres cada uma, com backlight; Alarme sonoro.

Software de Supervisão e Monitoramento do Atendimento

O modelo de Terminal do Supervisor deve disponibilizar todas as funcionalidades de monitoramento, visualização de alarmes, chats e configurações dedicadas ao perfil do supervisor da Unidade de Atendimento.

Deve ser 100% compatível com qualquer browser utilizado no mercado. Todas as funcionalidades deste terminal supervisor devem fazer parte do software aplicativo único de controle da Unidade de Atendimento, hospedado em um dos dispositivos Painéis de Chamada de Senha da Unidade.

Deve dispor de todas as informações e indicadores, tipo status e totalizadores, relativos ao dia em atendimento. Devido à exigência de independência operacional da Unidade de Atendimento, a apuração de dados históricos não faz parte do escopo de funcionalidades deste Terminal do Supervisor. As funcionalidades mínimas dedicadas ao Supervisor da Unidade estão listadas na sequência deste documento.

Painel de Chamada de Senha com Monitor LCD 42”

O Painel deve projetar de forma controlada a Chamada da Senha, acumulando as seguintes funcionalidades mínimas, utilizando tela tipo LCD ou LED:

Hospedar o hardware e programa aplicação que controla todas as funcionalidades do presente objeto no âmbito de cada ambiente de Atendimento, além de estabelecer conexão com o ambiente remoto da Gestão Corporativa do Atendimento, servidores corporativos;

Utilizar hardware simplificado;

Utilizar sistema operacional Linux, qualquer versão;

Possuir interface de captura para sinais de TV aberta e a cabo;

Possuir ferramenta de edição, configuração e processamento de tela para a projeção de vídeos, todas as informações de identificação da Senha chamada e Mensagem de Texto;

Deve disponibilizar chamada tipo alarme sonoro configurado e chamada por voz, observando fluência e entonação com forte característica natural

Classificação do tipo da chamada sonora (beep ou voz) através da prioridade, atividade, seção, hora de emissão, categoria e serviço da senha a ser chamada;

Tempo variável de exibição da chamada, a partir da prioridade da senha;

Possuir controle configurável de volume para todas as chamadas.

Exibir últimas senhas chamadas, indicando Numero da Senha e Local do Atendimento;

Ligar e Desligar, automático e configurável.

Terminal Panorâmico - Visualização de Indicadores

Deve ser composto por Monitor LCD/LED de 32” e suporte de fixação em parede. Resolução de 1920 x 1080 full HD, entrada HDMI, bivolt, cor Preta, CPU integrada para processamento das informações gerenciais, com especificação compatível com os recursos funcionais deste módulo. O Terminal Panorâmico deve disponibilizar aos Gestores indicadores sobre o atendimento nas unidades com informações previamente configuradas.

Unidade Servidora Corporativa – Fornecida pela PREFEITURA

Será disponibilizada unidade servidora conforme especificações informadas pela licitante vencedora.

Configuração Geral

Para garantir disponibilidade das funcionalidades mínimas, a solução deve dispor de modulo configurador único e centralizado, além de permitir as seguintes configurações mínimas:

Cadastro da Unidade de Atendimento: permite cadastrar, editar ou excluir uma Unidade de Atendimento.

Cadastro de alarmes: permite cadastrar, editar ou excluir alarmes referentes ao processo de atendimento, Prioridades, suspensão, ociosidade, tempo de espera na fila, entre outros.

Cadastro de horário de funcionamento: permite definir os horários de funcionamento de uma Unidade de Atendimento.

Cadastro de Seções: permite cadastrar, editar ou excluir uma Seção de Atendimento em uma Unidade de Atendimento.

Cadastro de Atividades: permite cadastrar, editar ou excluir as Atividades executadas em uma determinada Unidade.

Cadastro de Serviços: permite cadastrar, editar ou excluir os Serviços executados em uma determinada Unidade, sendo que cada Serviço pode conter uma ou mais Atividades.

Cadastro de Contadores: permite cadastrar, editar ou excluir um Contador, o qual é utilizado para fazer a geração de números das Senhas a serem emitidas.

Cadastro de Prioridades: permite cadastrar, editar ou excluir uma Prioridade de atendimento.

Cadastro de Guichês: permite cadastrar, editar ou excluir um Guichê de atendimento.

Cadastro de permissões de Usuário: permite cadastrar, editar ou excluir uma permissão para o Usuário, para cada funcionalidade do sistema.

Cadastro de Impressões digitais de Usuário: mínimo de 5 (cinco) imagens (dedos) por Usuário.

Cadastro de Usuários: permite cadastrar, editar ou excluir um Usuário do sistema, com suas respectivas permissões de acesso ao mesmo, incluindo leitura e gravação da impressão digital.

Cadastro de dispositivos: permite cadastrar, editar, excluir e configurar dispositivos do sistema como: painéis, impressoras, totens, terminais, entre outros.

Cadastro de Avaliação: permite cadastrar o quesito da Avaliação referente ao atendimento recebido pelo requerente. Uma avaliação se trata de questionamento sobre o atendimento, referente à satisfação do requerente.

Cadastro de Seções de Supervisão: permite cadastrar, editar ou excluir uma Seção Supervisão, que é uma subseção que permite supervisionar partes de uma Seção, agrupando Guichês e Atividades de uma mesma Seção.

Cadastro de Categoria: permite cadastrar, editar ou excluir uma Categoria e é utilizada para diferenciar as Senhas de acordo com a necessidade de sua emissão.

Cadastro de Classe de Atividade/Serviço: permite cadastrar, editar ou excluir uma Classe de Atividade/Serviço, que é utilizada para organizar melhor a listagem de Atividades/Serviços, durante um atendimento.

Cadastro de documentos necessários para atendimento do Serviço.

Cadastro de Motivo de Suspensão: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Suspensão, o qual é utilizado quando o atendimento é suspenso pelo atendente, para que o mesmo realize alguma outra Atividade como, por exemplo: almoço, ida ao banheiro, entre outros.

Cadastro de Motivo de Pausa: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo Pausa, o qual é utilizado quando o atendimento é pausado pelo atendente, para que o mesmo realize alguma outra Atividade em paralelo como, por exemplo: atender telefone, imprimir boleto, entre outros.

Cadastro de Motivo de Não Emissão: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Não Emissão, o qual é utilizado para justificar porque uma Senha não foi emitida no sistema.

Cadastro de Motivo de Cancelamento: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Cancelamento, o qual é utilizado para justificar um evento de cancelamento de Senha no sistema, como: desistência, não comparecimento, entre outros.

Cadastro de Motivo de Tempo Extra: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Tempo Extra, o qual é utilizado para justificar um evento de tempo excedido pelo atendente no atendimento.

Cadastro de Dependência: permite cadastrar, editar ou excluir uma Dependência, o qual é utilizado para estabelecer dependências entre os Serviços cadastrados no sistema, quando os mesmos estão presentes em uma Senha.

Cadastro de requerente: permite cadastrar, editar ou excluir um requerente para um atendimento, por meio dos seguintes dados, além de outros dados de cadastro que sejam julgados necessários pela **PREFEITURA**:

- Documento Principal (CPF ou CNPJ) - chave primária do cadastro;
- Documento complementar (mesmo tamanho que campo doc. Principal);
- Nome do requerente (35 caracteres);
- Login;
- Data de nascimento, formato xx/xx/xxxx (numérico);
- E-mail;
- Endereço CEP (numérico);
- Endereço Logradouro (40 caracteres);
- Endereço número (5 posições numéricas);
- Endereço complemento (10 caracteres);
- Endereço Bairro (20 caracteres);
- Telefones fixo;
- Telefone celular;
- Informações complementares (50 caracteres).

A solução deve dispor de recursos de auto complementação do nome do logradouro mediante digitação do respectivo CEP, além de compor o campo bairro.

A solução deve dispor de recurso de auto complementação do nome do requerente mediante digitação do respectivo CPF e CNPJ.

A **PREFEITURA** determinará os dados indispensáveis para o cadastramento do requerente, podendo este ser realizado sem que todos os campos estejam preenchidos.

Horário configurável para eliminação das Senhas remanescentes após o final do expediente.

Horário configurável para reinício dos contadores de geração dos números das Senhas.

Contadores e Prefixos configuráveis para cada combinação de Serviços e Prioridades.

Filtros para os Guichês de atendimento, possibilitando melhor distribuição do atendimento, incluindo Prioridades, Atividades, Categorias e Serviços.

Ajuste automático e dinâmico dos filtros de Guichês de acordo com a ociosidade ou disponibilidade dos atendentes.

Alteração automática e dinâmica dos filtros de Guichês de acordo com a demanda de pessoas na fila.

Alteração automática e dinâmica dos filtros de Guichê de acordo com o horário de funcionamento da Unidade.

Backup automático dos dados do sistema, em horário previamente configurado.

Ordenação das Senhas na fila por horário de emissão ou pelo horário de entrada na fila de espera.

Tempo mínimo de espera para considerar o deslocamento do requerente entre a triagem e a sala de espera, dependendo do layout da Unidade ou Seção de Atendimento.

Alertas do tipo pop-up e aviso sonoro na interface dos atendentes para aviso de novas Senhas na fila de espera, enquanto Guichê estiver ocioso.

Alertas do tipo pop-up e aviso sonoro na interface dos atendentes para aviso de atendimento não iniciado um período após a chamada da Senha.

Relação de chamada entre as Prioridades para balancear o atendimento e o tempo de espera. Possibilidade destas relações serem diferentes para cada ambiente de espera (Seção).

Tempo de espera na fila para as Prioridades, possibilitando à Senha aumentar dinamicamente a sua Prioridade após este tempo vencido.

Número máximo de Senhas emitidas por Serviço, paralisando a emissão de Senhas ao ser alcançado.

Chamada automática, onde o atendente com mais tempo ocioso chama automaticamente a Senha da fila.

Diferentes níveis de Prioridade para cada Guichê.

SMS para envio de avisos de chamada da Senha para o requerente.

SMS para envio de avisos de final do atendimento da Senha para o requerente.
SMS para envio de alarmes aos supervisores do sistema.
Desativação de um Serviço para interromper a emissão de Senhas para o mesmo.
Reativação do Serviço para continuar a emissão de Senha.
Acertar o relógio do servidor pelo browser.
Sincronismo automático de relógio.
Formato de impressão de Senha com opções de incluir:

- Textos estáticos;
- Horário de emissão da Senha (*);
- Número da Senha (*);
- Lista de Atividades da Senha;
- Lista de Serviços da Senha;
- Lista de documentos necessários para execução dos Serviços da Senha;
- Categoria da Senha (*);
- Seção de Atendimento da primeira Atividade;
- Nome do Cliente (*);
- Telefone do Cliente;
- Número do documento do Cliente (*);
- Prioridade da Senha (*);
- Serviço atual da Senha (*);
- Atividade atual da Senha (*);
- Hora estimada para chamada (*);
- Comentário da Senha;
- Figura previamente carregada.

OBS: Permitir a impressão dos itens anteriores marcados com (*) em código de barras, se necessário e, sob demanda da **PREFEITURA**.

Configuração de botão personalizado para uso nos Guichês, combinando as funcionalidades:

Próxima Senha: utilizada para chamada do próximo requerente a ser atendido, levando em conta os critérios de Prioridade, alocação, Atividade e o tempo de espera do Cidadão. Esta opção exibe no painel a mensagem de chamada da Senha e preenche suas informações.

Inicia Atendimento: permite ao Atendente iniciar o Atendimento da Senha chamada.

Finaliza Atendimento: permite ao Atendente finalizar o Atendimento de uma Senha iniciada somente após a avaliação realizada pelo requerente.

Cancela Senha: permite cancelar uma Senha chamada.

Altera Categoria: permite ao Atendente alterar a Categoria de uma Senha que está sendo atendida, para outra da listagem de Categorias cadastradas.

Altera Prioridade: permite ao Atendente alterar a Prioridade de uma Senha que está sendo atendida, para outra da listagem de Prioridades cadastradas.

Altera Serviço: permite ao Atendente alterar o Serviço da Senha que está sendo atendida, sendo que, esta função é utilizada para envio de uma Senha a outro setor de Atendimento.

Adiciona Atividade: permite ao Atendente adicionar mais Atividades para um mesmo requerente, além da que havia sido emitida na Senha.

Integração com Sistemas externos

Importação/exportação de arquivos XML.

Integração dos recursos operacionais com outros sistemas, via procedimento Webservice.

Fornecimento de dados e informações para outros sistemas, via procedimento Webservice.

Aquisição de dados e informações de outros sistemas, via procedimento Webservice.

Funcionalidades Operacionais

Recepção / Triagem

Senhas com múltiplos Serviços, permitindo que o requerente possa realizar um ou mais Serviços utilizando uma única Senha para os atendimentos.

Emitir Senha em dispositivo *stand-alone*, com uso de módulo de impressão térmica de 80 mm de largura e sem uso de computador desktop.

Emitir Senha via browser gerando impressão em dispositivo ligado a USB ou a rede intranet.

Seleção de Serviços, Prioridade e categoria para emissão da Senha.

Emitir Senha sem a impressão de ticket (Senha virtual).

Agendar qualquer Atividade da Senha para o mesmo dia, durante a emissão da Senha.

Vincular os dados do requerente à senha, durante o processo de emissão.

Ativar Senha proveniente do agendamento, mediante presença do requerente, imprimindo a Senha para o mesmo.

Visualizar/imprimir lista de documentos necessários para o atendimento dos Serviços solicitados pelo requerente.

Limpar os dados inseridos durante a seleção dos parâmetros da Senha a ser emitida.

Editar as dependências entre as Atividades da Senha a ser emitida.

Indicar o motivo pelo qual o requerente não vai emitir a Senha.

Incluir comentário sobre a Senha com a opção de imprimir ou não.

Aviso ao emitir a Senha de que nenhum Guichê está disponível para atendê-la.

Visualizar panorama das seções para informar ao requerente o andamento da fila de espera.

Visualizar panorama dos Serviços para informar ao requerente o andamento da fila de espera.

Visualizar status dos Guichês para informar ao requerente a capacidade de atendimento.

Emitir senhas sequenciais mesmo quando houver falta de energia elétrica na Unidade, devendo estas senhas serem contabilizadas no sistema logo após a normalização da rede elétrica. Este recurso deve contar com dispositivo no-break no equipamento da triagem, apenas.

Atendente

Atendimento em uma ordem determinada, como por exemplo, buscando sempre o maior tempo de espera, cadastro de dependências entre Serviços, entre outros.

Chamada de próxima Senha:

Escolhida automaticamente pelo sistema;

Senha específica, com o atendente informando o número da Senha;

De uma determinada Atividade selecionada pelo atendente;

De uma determinada Prioridade selecionada pelo atendente;

De uma determinada categoria selecionada pelo atendente.

Iniciar o Atendimento da Senha;

Finalizar o Atendimento da Senha somente após avaliação:

Finalizando a Senha caso tenha atendido todas as demandas;

Enviar para a fila correspondente caso tenha outros passos pendentes;

Executar Atendimento adicional, incluindo nova Atividade na Senha.

Executar Atendimento adicional, incluindo novo Serviço na Senha.

Alterar a Atividade que está em atendimento na Senha;

Alterar a Prioridade da Senha em atendimento;

Alterar a categoria da Senha em atendimento;

Suspender Atendimento com motivo para se ausentar do Guichê;

Retornar de suspensão;

Cancelar Senha chamada;

Cancelar Senha em Atendimento;

Alterar o próximo passo da Senha (pular etapas do atendimento);

Alterar o Serviço da Senha;

Atendendo o Serviço escolhido caso tenha condições de filtro;

Devolvendo a Senha para a fila correspondente caso não tenha condições de filtro;
Agendando as próximas Atividades da Senha.
Criar nova Senha para atendimento imediato;
Pausar Atendimento de uma Senha em execução com motivo;
Retornar Atendimento pausado;
Editar/incluir os dados do requerente em atendimento;
Incluir comentário sobre a Senha;
Usar o botão personalizado previamente configurado;
Alterar a quantidade de atendimentos da Atividade atual da Senha (atendimento múltiplo);
Executar o próximo passo da Senha se houver condição de filtro, sem enviar a Senha de volta para a fila.
Adicionar na Senha Serviço a ser executado;
Excluir Atividades da lista de Atividades pendentes da Senha;
Editar dependência entre as Atividades da Senha;
Solicitar para outro atendente, que esteja ocioso, apoio no atendimento a Senha;
Transferir a Senha para outro atendente que esteja ocioso;
Congelar a Senha para reativa-la mais tarde;
Reativar Senha congelada.

Supervisão

Desligar o sistema;
Cancelar todas as Senhas;
Reiniciar contadores de geração dos números das Senhas;
Alterar padrão de atendimento (configuração pré-determinada de filtros dos Guichês);
Emitir Senhas, inclusive fora do horário configurado;
Listar alarmes do sistema;
Lista dos eventos do sistema;
Lista dos erros de avaliação;
Cancelar Senhas em lote da fila;
Cancelar Senhas dos Guichês;
Visualizar status atual dos Guichês de cada Seção;
Status (Desconectado, atendendo, pausado, ocioso, entre outros);
Tempo decorrido no status;
Senha em atendimento (se houver);
Visualizar panorama da Unidade por seção:
Atendente logado (se houver);
Quantidade de Senhas na fila;
Quantidade de Atendimentos;
Média de tempo de atendimento;
Média de tempo de espera;
Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
Número da última Senha chamada.
Visualizar panorama da Unidade por Atendente:
Quantidade de atendimentos;
Média de tempo de atendimento;
Tempo de atendimento mínimo;
Tempo de atendimento máximo.
Visualizar panorama de Seção por Atendente:
Quantidade de atendimentos;
Média de tempo de atendimento;
Tempo de atendimento mínimo;
Tempo de atendimento máximo.
Visualizar panorama da Unidade por Atividade:
Quantidade de Senhas na fila;

Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
Quantidade de atendimentos;
Média de tempo de atendimento;
Média de tempo de espera;
Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
Número da última Senha chamada.
Visualizar panorama de Seção por Atividade
Quantidade de Senhas na fila;
Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
Quantidade de atendimentos;
Média de tempo de atendimento;
Média de tempo de espera;
Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
Número da última Senha chamada.
Visualizar panorama da Unidade por classe de Atividade
Quantidade de Senhas na fila;
Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
Quantidade de atendimentos;
Média de tempo de atendimento.
Média de tempo de espera;
Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).
Visualizar panorama de Seção por classe de Atividade
Quantidade de Senhas na fila;
Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
Quantidade de atendimentos;
Média de tempo de atendimento.
Média de tempo de espera;
Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).
Visualizar panorama da Unidade por classe de Atividade e Atividade com navegação pelas classes
Quantidade de Senhas na fila;
Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
Quantidade de atendimentos;
Média de tempo de atendimento;
Média de tempo de espera;
Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).
CHAT: utilizada para efetuar conversações com outros Usuários do sistema.
Permissões para atendente e triagem:
Sem permissão nenhuma de chat;
Livre para conversar com qualquer Usuário;
Permissão para os atendentes somente responderem quando forem solicitados;
Permissão para enviar mensagens apenas para supervisores;
Permissão para usar somente mensagens predefinidas no chat.
Permissões para supervisores:
Sem permissão nenhuma de chat;
Livre para conversar com qualquer Usuário;
Permissão para usar somente mensagens predefinidas no chat.

Funcionalidades Gerais

Backup manual dos dados do sistema a qualquer momento ou backup automático configurável.
Restauração de backup das configurações.
Alteração de Senha de acesso do Usuário em qualquer interface operacional do sistema.
A solução ofertada deve observar a característica de independência entre o ambiente operacional nas Unidades de Atendimento e o ambiente gerencial corporativo. Nenhum recurso operacional de alçada da

Unidade de Atendimento pode ser prejudicada em caso de indisponibilidade do módulo gerencial corporativo.

Usuários e Perfis

A solução deve alcançar os seguintes recursos em Usuários e Perfis:

Permitir um número ilimitado de Usuários;

Dispor de no mínimo quatro perfis básicos para Usuários:

Configurador

Supervisor

Emissor/Triagem

Atendente

O perfil Configurador deve acessar todos os recursos operacionais e configurações do sistema;

O perfil Supervisor deve acessar recursos de monitoração e parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades de atendimento;

O perfil Emissor/Triagem deve realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do Cidadão, incluindo Cadastro, Prioridade, Apresentação de quesitos sobre o Serviço demandado, Registro de não emissão da Senha incluindo motivo, Emissão da Senha; Ativação da chegada de agendados, além de Registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo.

O perfil Atendente somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Guichê.

Prioridades

O Sistema deve oferecer diferentes níveis de Prioridades, como:

Tempo Vencido: para indicar que o Cidadão deve ser atendido de imediato;

Agendado: para indicar que o Cidadão deve ser atendido a partir do horário agendado;

Outras Prioridades: *serão* configuradas pelo Usuário, dependendo da estrutura e atribuições vinculadas ao Serviço ou a Atividade prestada.

Neste caso, o sistema deve receber diferentes níveis de Prioridades configuradas pelo Usuário, desde que abaixo da Prioridade Agendado.

Avaliações

Avaliação é o Indicador de Qualidade comandado pelo Cidadão, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento.

As opções mínimas para o registro da avaliação são: Ótimo, Bom, Regular, Ruim.

A Avaliação deve ser comandada pelo Cidadão através de um Terminal Multi Avaliação, instalado junto a cada Guichê de Atendimento. Além do quesito da avaliação, a qualidade da avaliação deve contemplar os seguintes dados complementares:

Cidadão;

Local;

Atendente;

Serviço;

Atividade;

Prioridade;

Categoria;

Data e Hora-Certa;

Avaliação do Cliente.

Alarmes

O Sistema deve dispor de alarmes para informar, dinamicamente, sobre situações do atendimento conforme o interesse da **PREFEITURA**.

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

A solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de Alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos.

Alarmes mínimos:

Tempo Máximo do Serviço atingido

Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do Serviço solicitado pelo Cidadão. Este tempo é medido a partir da chegada do Cidadão na Unidade de Atendimento, até a efetiva conclusão da última Atividade composta para o Serviço demandado.

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

Tempo Máximo na Fila da Seção atingido

Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para a espera do Cliente na Seção de Atendimento. Este tempo é medido a partir da chegada do Cidadão na Seção de Atendimento, até a sua chamada para o Guichê de atendimento;

Cada Prioridade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Seção de Atendimento;

Tempo Máximo de Atendimento da Atividade atingido

Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento da Atividade no Guichê. Este tempo é medido entre a chegada do Cidadão ao Guichê e efetiva finalização do atendimento da Atividade.

Cada Atividade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

Tempo Máximo de Suspensão do atendimento atingido

Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo permitido da Suspensão do Atendimento no Guichê. Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Guichê e o respectivo retorno.

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

Quantidade Máxima de Clientes na Fila atingida

Este Alarme sinaliza excesso de Clientes na fila de espera de uma Seção.

Cada Seção configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de Cidadãos na espera do atendimento.

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.

Pode-se configurar um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme.

SMS para celular

O Sistema deve transmitir para telefone celular, via SMS, 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.

Pode-se configurar um número aberto de telefones celulares para receber a mensagem do Alarme.

Módulo Supervisor

O Sistema deve transmitir para o Módulo Supervisor 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.

Todos os Módulos Supervisores abertos e logados devem receber a mensagem do alarme, simultaneamente.

Características Adicionais

Sequenciadores de Senhas

O Sistema deve operar com um Sequenciador único de Senhas, ou um Sequenciador específico para cada modalidade de Serviço configurado, incluindo Sequenciador para Senhas Normais e Sequenciador para Senhas Agendadas.

Prefixo

Possibilitar a utilização de prefixo, como um conjunto de caracteres configurados e específicos para cada Sequenciador utilizado.

Valor Inicial e Valor Final

Cada Sequenciador deverá ser inicializado automaticamente com um valor previamente ajustado, e toda vez que atingir o Valor Final configurado, retoma o Valor Inicial.

Máximo de Senhas por Período

É o limitador para a emissão de Senhas no período configurado.

Ao atingir o número máximo de Senhas estipulado para o período, o Sistema deverá parar de emitir Senha.

Backup

Toda configuração do Sistema deve ser objeto de backup no Banco de Dados, a partir de comando específico;

O sistema também deve disponibilizar comando para Restauração de backup para os mesmos dados de configuração.

Deverão ser realizados testes de integridade dos backups e das bases de dados referentes aos módulos operacionais a cada 30 (trinta) dias; utilizando a metodologia de amostragem exceto para a base de dados da maior Unidade em numero de atendimentos que deverá ser testada a cada nova amostragem e excluindo sempre as bases de dados já testadas na amostragem anterior.

Fornecer documentação de teste que comprove a segurança e confiabilidade dos dados gerados e registrados pelo sistema. A cada atualização ou nova versão do software posta em operação deverão ser feitos testes com a massa de dados aleatórios para que sejam confrontados com os resultados gerados pelo sistema no que tange as quantidades de registros de atendimentos, tempos e outras grandezas que o mesmo deve mensurar.

Relógio e Data do sistema

O Sistema deve possuir Relógio e Calendário próprios, utilizados nos registros de todos os eventos operados;

Deve ser disponibilizado comando para ajuste da hora certa e o calendário do sistema.

Horário Programável de funcionamento do Sistema

O Sistema deve disponibilizar registro de Hora Inicial e Hora Final para o funcionamento do sistema;

Deve ser disponibilizado comando para ajuste das variáveis deste recurso.

Suspensão e retorno on-line de Serviços

O Sistema deve dispor de recurso para habilitar e desabilitar o atendimento de Serviços específicos, automaticamente;

Deve disponibilizar comando para ajuste das variáveis deste recurso.

Cancelamento automático das Senhas pendentes de um dia para o outro, ou entre períodos de atendimento.

Este recurso habilita o Sistema para cancelar todas as Senhas emitidas e não atendidas no período;

A configuração deve permitir ou não o processamento desta ação.

Cancelamento automático de Senha após um número configurável de Rechamada.

O Cancelamento automático de Senha é um recurso configurado para eliminar a Senha que não comparecer ao Guichê de atendimento após um número configurável de Re-chamadas;

A configuração deve permitir indicar o número máximo de re-chamada de Senha no Guichê, antes do seu cancelamento;

Recursos para o Configurador

Para atender os requisitos funcionais, o sistema deve disponibilizar módulo de configuração com os itens mínimos de funcionalidade já solicitados no Módulo Configurador descrito neste documento.

Recursos para os Supervisores

As ações de gerenciamento do atendimento devem receber recursos especiais do Sistema, considerando os seguintes itens:

Acesso a Supervisor

Acesso feito por Usuário cadastrado com perfil de supervisor;

Login e Senha de Supervisores cadastrados;

Desconexão de Supervisão por ociosidade (ex: browser fechado)

Monitoramento

O Sistema deve disponibilizar recurso de monitoramento, a partir da escolha da Unidade e Seção de atendimento, considerando as seguintes variáveis:

Guichês ociosos

Guichês atendendo

Guichês em atendimento

Guichês aguardando Senha

Guichês desconectados

Guichês suspensos

Comandos

O Sistema deve disponibilizar os seguintes comandos através do terminal do supervisor:

Login no Supervisor

Seleção da Unidade de Atendimento

Seleção da Seção de Atendimento

Emitir Senha

Cancelar Senha

Listagem de Eventos

Exibir Dados da Seção

Editar Senhas

Alterar Serviço

Alterar Prioridade

Alterar Categoria

Alterar Próxima Atividade

Atividades da Senha

Agendar Atividades da Senha

Alterar Atendente

Editar Guichês da Seção

Monitorar status dos Guichês

Identificar Atendentes no Guichê

Monitorar Avaliação do Cliente

Recursos para os Guichês

Com funcionalidades dinâmicas, o Guichê deve habilitar o Atendente para comandar o sistema através de operações simples e intuitivas.

Deve-se prever os seguintes recursos para Guichês:

Acesso a Guichê

Horário de funcionamento por Guichê

Login e Senha de Atendentes cadastrados

Desconexão de Guichê por ociosidade (ex: browser fechado)

Chamadas de Clientes

Guichês configurados para chamada manual de próximo Cidadão

Guichês configurados para chamada automática de próximo Cidadão

Filtros

Guichês com filtros de Serviço

Guichês com filtros de Atividades

Guichês com filtros de Categorias

Guichês com filtros de Prioridades

Alocação Dinâmica de Guichê

Este recurso será utilizado quando poucos Guichês forem alocados diante de muita demanda de atendimento na Seção;

A alocação dinâmica também será utilizada quando Guichê ocioso e demanda pendente de atendimento em outros Guichês da Seção for percebido por ela.

Alteração no Serviço e Atividades adicionais

O sistema deve dispor de recurso para alterar o Serviço ou Atividade vinculada à Senha.

Suspensão do Atendimento

O atendente poderá operar a suspensão do atendimento, através de comando específico.

Avaliação do Atendimento

Deve-se possibilitar habilitar ou desabilitar avaliações vinculadas a um Guichê.

Comandos do Guichê

Cada Guichê deve disponibilizar os seguintes comandos para o atendente:

Logon / Logout

Chamada de Próxima Senha

Re-chamada de Senha

Chamada de Senhas por Categoria

Chamada de Senhas por Atividade

Chamada de Senha Específica

Atendimento de uma Atividade Adicional

Alteração de Serviço

Alteração de Categoria

Alteração de Prioridade

Alteração de Passo

Início e finalização de atendimento

Agendamento de Atividades

Cancelamento de Senha

Montagem de Serviço

Para garantir maior flexibilidade na composição do Serviço demandado pelo Cidadão, o Guichê deve ser habilitado a editar o Serviço solicitado pelo Atendente. Isto significa que a partir de um Serviço solicitado pelo Cidadão, o Atendente pode interferir na sua composição, podendo retirar e incluir Atividades;

O Atendente não poderá retirar Atividades que já foram realizadas.

Suspensão por motivo configurado

O Sistema deverá disponibilizar comando para que o Atendente registre a suspensão do Guichê de atendimento.

Dados monitorados no Guichê

O Sistema, através do seu terminal do atendente, deve disponibilizar as seguintes informações:

Identificação da Seção

Identificação do Guichê

Identificação do Atendente

Status do Guichê

Status

O Sistema deverá disponibilizar os seguintes status:

Ociosos

Status visualizado após o login ou após o término de um atendimento para indicar Guichê disponível para o atendimento.

Aguardando Cliente

Status visualizado após a chamada da Senha, indicando que o atendente aguarda deslocamento do Cidadão até o Guichê.

Em Atendimento

Status visualizado após o início do atendimento, indicando que o atendente iniciou o atendimento e registra o tempo do mesmo.

Suspensos

Status visualizado após o atendente suspender o atendimento no Guichê;

Relatórios Gerenciais

O Sistema ofertado deve disponibilizar os seguintes relatórios gerenciais, conforme lista abaixo.

Todos os relatórios devem possuir recursos mínimos de exportação para arquivo tipo PDF e para planilha padrão Excel com agrupamento, dependendo do filtro utilizado.

Quantidade de atendimento

Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento; Atendente; Serviço; Classe do Serviço.

Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.

Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.

Unidade de medida: quantidade de requerentes atendidos.

Número de senhas retiradas

Consolidação por seção, tipo de atendimento, prioridade e atendente.

Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.

Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.

Unidade de medida: número total de senhas retiradas, independentemente de seu efetivo atendimento.

Tempo de deslocamento

Consolidação por Cliente; Prioridade (N, P); Seção; Atendimento; Guichê.

Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.

Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.

Unidade de medida: Tempo entre o momento da chamada da Senha e o início do atendimento.

Tempo disponível para atendimento

Consolidação por Guichê, Seção, Atendimento, Atendente.

Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.

Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.

Unidade de medida: Tempo em que o Guichê esteve efetivamente atendendo.

Tempo Ocioso

Consolidação por Seção, Atendimento, Funcionário.

Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.

Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.

Unidade de medida: Tempo em que o atendente ficou ocioso durante o horário do seu expediente, registrando todos os horários de ligamento e desligamento do funcionário durante seu período de atendimento.

Satisfação do Requerente

Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento; Atendente; Guichê; Serviço; Classe do Serviço.

Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.

Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.

Unidade de medida: Nível de satisfação do requerente, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.

Tempo de Espera

Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento; Atendente; Serviço.

Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.

Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.

Unidade de medida: Duração entre a retirada da senha pelo requerente até o momento em que o mesmo é chamado para atendimento.

Atendimento

Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento.

Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.

Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.

Unidade de medida: Quantidade de pessoas atendidas.

Representação Ilustrativa - Relatórios Gerenciais

Dado / Descrição	Consolidação	Consolidação temporal	Medidas Estatísticas	Unidade de Medida
Quantidade de atendimento:	Prioridade (N, P)* Seção Atendimento Funcionários Serviço Classe do Serviço	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Cidadãos atendidos

Número de Senhas retiradas:	Seção Atendimento Prioridade (N, P) Funcionário	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Número total de Senhas retiradas, independente de seu efetivo atendimento
Tempo de deslocamento:	Cidadão Prioridade (N, P) Seção Atendimento Guichê	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo entre o momento da chamada da Senha e o início do atendimento
Tempo disponível para atendimento:	Guichê Seção Atendimento Funcionário	Hora Dia Mês Ano e período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o Guichê esteve efetivamente atendendo.
Tempo Ocioso	Seção Atendimento Funcionário	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o atendente ficou ocioso durante o horário do seu expediente, registrando todos os horários de ligamento e desligamento do funcionário durante seu período de atendimento.
Satisfação do Cliente	Prioridade (N, P) Seção Atendimento Guichê Funcionário Serviço Classe do Serviço	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Medirá o nível de satisfação do Cidadão, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.
Tempo de Espera	Prioridade (N, P) Seção Atendimento	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Duração entre a retirada da Senha pelo Cidadão até o momento que o mesmo é chamado para atendimento.
Atendimento	Prioridade (N, P) Seção Atendimento	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Cidadãos em atendimento.

Planilha de Quantitativos e Preços

Item	Descrição	Unid.	Qt.	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1	SOFTWARE DO EMISSOR DE SENHAS	Serv.	1		
2	SOFTWARE DO PAINEL DE CHAMADA	Serv.	1		
3	SOFTWARE DOS ATENDENTES	Serv.	29		
4	SOFTWARE DO TERMINAL DE AVALIAÇÃO	Serv.	29		
5	SOFTWARE DE SUPERVISÃO E MONITORAMENTO OPERACIONAL	Serv.	1		
6	SOFTWARE DO PAINEL PANORÂMICO DE GERENCIAMENTO	Serv.	1		
7	SOFTWARE DE GERENCIAMENTO LOCAL	Serv.	1		
8	SOFTWARE DE GERENCIAMENTO CORPORATIVO	Serv.	1		
9	EMISSOR DE SENHAS	Serv.	1		
10	PAINEL DE CHAMADAS - MONITOR DE 42"	Serv.	1		
11	CPU DE PROCESSAMENTO DO PAINEL DE CHAMADAS	Serv.	1		
12	TERMINAL AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO	Serv.	29		
13	TERMINAL PANORÂMICO DE GERENCIAMENTO - MONITOR 32"	Serv.	1		
14	CPU DE PROCESSAMENTO DO PAINEL PANORÂMICO	Serv.	1		
TOTAL MENSAL					0,00
TOTAL ANUAL					0,00

APRESENTAÇÃO DE AMOSTRA DA SOLUÇÃO

As Amostras serão apresentadas pelo arrematante presencialmente em até 10 (dez) dias corridos após a sessão pública desta licitação nas dependências da PREFEITURA, devendo apresentar a totalidade dos itens de hardware e software que descrito neste documento, além da comprovação de todos os requisitos funcionais e técnicos aqui descritos.

O arrematante terá o prazo máximo de 8 (oito) horas úteis para a apresentação da amostra, incluindo o tempo de instalação dos equipamentos e softwares.

A PREFEITURA designará equipe para compor a Comissão Técnica de Avaliação das amostras com objetivo de certificar o atendimento integral de todos os requisitos técnicos, funcionais e operacionais obrigatórios, especificados no Edital.

Todos os custos inerentes à apresentação das Amostras, tais como despesas com viagens, estadias, equipe técnica, equipamentos, etc., correrão exclusivamente por conta das Licitantes, inclusive a responsabilidade pela instalação e apresentação total da amostra.

Os arrematantes que por ventura não apresentarem as amostras ou que não atenderem integralmente os requisitos técnicos e funcionais previstos neste Edital serão automaticamente desclassificados do certame e penalizados conforme determina a Lei.

As ativações, alterações, reduções e, supressões de quantidades, de hardwares e softwares e, os ajustes operacionais, administrativos e gerenciais determinados pela PREFEITURA, nos limites do contrato e, que não impliquem em aditivo contratual, deverão ser realizados mediante autorização prévia, por escrito, através de Ordem de Serviço – OS emitida pela PREFEITURA, ficando a contratante desobrigada de utilizar na integralidade os quantitativos predefinidos neste edital.

DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- Comprovação de registro e quitação no CREA, com validade na data da abertura da licitação, que habilite a empresa e o responsável técnico por ela indicado, para as atividades relacionadas com o objeto deste Edital;

- Prova de possuir em seu quadro técnico permanente de funcionários, através da apresentação de copia atualizada da carteira profissional de trabalho e guia de recolhimento do FGTS, na data desta Licitação, pelo menos um profissional de nível superior, graduado em engenharia eletrônica, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, acompanhado de Certidão de Acervo Técnico (CAT), expedida pelo CREA, demonstrando sua aptidão por já haver sido responsável técnico pelo fornecimento de solução pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto deste Pregão, devidamente registrado no CREA ou, caso o engenheiro responsável técnico seja diretor ou sócio da empresa, através da cópia autenticada do Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social devidamente registrado em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade por ações, as atas de eleição dos seus diretores, regularmente publicadas;

- Comprovação de aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, através de atestado(s), fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, acompanhado(s) de Certidão(ões) de Acervo Técnico (CAT) expedidas pelo CREA, considerando as seguintes parcelas de maior relevância:

- Solução fornecida com Recurso de Agendamento Online;
- Solução fornecida com Terminais Multi Avaliação;
- Totens de Autoatendimento com Recurso de Pagamento via PinPad.

A Licitante poderá utilizar-se do somatório de Atestados de Capacidade Técnica, emitidos em seu nome e CNPJ-MF para comprovação dos itens e quantitativos mínimos exigidos.

Para comprovação da veracidade das informações apresentadas nos Atestados fornecidos pelas Licitantes, fica reservada a PREFEITURA a promoção de diligências nos termos da Lei 8666/93, art. 43, parágrafo 3º.

Assim, a veracidade das informações prestadas e dos documentos apresentados pelas Licitantes é de sua exclusiva responsabilidade, sujeitando-se às sanções previstas nas legislações civil e penal.

O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) conter impreterivelmente:

Identificação da pessoa jurídica emitente;

Nome e cargo do signatário;

Endereço completo e telefone do emitente;

Período de vigência do contrato;

Objeto contratual;

Outras informações técnicas necessárias e suficientes para a avaliação das Experiências referenciadas pelo DTI (Departamento de Tecnologia da Informação).

- Comprovação feita através de documento da Certidão de Pessoa Jurídica, emitido pelo CREA, de que a licitante se fará representar por seu Responsável Técnico.

- Relação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico especializado, adequados e disponíveis para a execução do objeto ora licitado, bem como a comprovação de vínculo empregatício e da qualificação técnica de cada um dos profissionais que irão compor a equipe técnica responsável pelo contrato, acompanhada de declaração formal de disponibilidade da Licitante, sob as penas cabíveis.

As exigências mínimas de pessoal técnico, consideradas essenciais para o cumprimento do objeto da Licitação, são:

01 Analista de Sistemas de Informática.

01 Programador de Sistemas de Computador.

01 Engenheiro Eletrônico

03 Técnicos em Eletrônica

05 Técnicos de Instalação

IV. JUSTIFICATIVA

Faz necessário implantar uma solução que tenha gestão de atendimentos, para informatizar e ter controle de todos os processos e informações necessárias, para melhor atender a Prefeitura de Quirinópolis no Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, na medida em que passa a contar com o olhar exigente de seu público alvo e setor produtivo, sobre os resultados que lhes são entregues.

V. LOCAL

O licitante vencedor iniciará a locação, após assinatura do contrato de acordo com as solicitações da Secretaria Municipal de Administração, desta Prefeitura.

VI. PRAZO

A locação deverá ser iniciada a partir da ordem de serviço num período de 12 (doze) meses.

VII. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado de acordo com o Termo de Conclusão parcial ou total, emitido pelo responsável da Secretaria, sendo pagas até o dia 10 de cada mês subsequente, pela Tesouraria da Secretaria de Economia e Finanças, desta Prefeitura.

VIII. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Todas as despesas que incidirem sobre a locação tais como: tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, e outras despesas que diretamente ou indiretamente incidirem nos serviços correrá por conta do licitante VENCEDOR.

JEORGE NUNES FERREIRA SILVA
Superintendente de Tecnologia da Informação

COTAÇÃO DE PREÇO BASE

PARA CONTRATAÇÃO DAS LOCAÇÕES SOLICITADAS

Ante a verificação de que no Departamento de Compras realmente não existe tais locações solicitadas pela Secretaria Municipal de Administração, e ante a necessidade de se obter uma cotação de preço para termos por parâmetro junto ao projeto base para realização de um certame licitatório, fizemos uma busca realizada no mercado, verificando o valor praticado no mercado para contratação de tais locações, chegou-se ao seguinte valor:

valor base por referência,

global de R\$ 66.552,00 (sessenta e seis mil, quinhentos e cinquenta e dois reais)

para o licitante proceder o desenvolvimento do objeto licitado.

Quirinópolis - Estado de Goiás, Departamento de Licitações, aos 22 dias do mês de Novembro de 2018.

DIENE ANDRESSA SILVA MARCELINO
Membro/Secretária da Comissão Permanente de Licitação

ANEXO II

.....timbre ou identificação do licitante.....

DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO XXXIII, DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.

Ref.: Carta Convite nº. 076/2018

_____, inscrita no CNPJ Nº. _____, por intermédio de seu representante legal o Sr. _____, portador da Carteira de Identidade nº. _____, _____, CPF sob nº. _____, DECLARA para fins do dispositivo no inciso V do artigo 27 da Lei nº. 8.66 de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº. 9.854, de 27 de outubro de 1999, 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 (...).

Local e data.

.....

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima).

ANEXO III

.....timbre ou identificação do licitante.....

DECLARAÇÃO

CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO

Ao
Presidente da Comissão Permanente de Licitação
Prefeitura Municipal de Quirinópolis

CARTA CONVITE Nº 076/2018

DECLARAMOS que, examinamos as exigências do referido Edital de CARTA CONVITE e, cumprimos plenamente os requisitos de habilitação, com os documentos devidamente atualizados na forma da legislação vigente, que se encontram dentro do envelope - Documentos de Habilitação, em conformidade com a Lei nº 8.666/93, para participação do certame licitatório mencionado, que realizar-se-à no dia **30/11/2018** às **09:00 horas**.

Local e data.

carimbo e assinatura do responsável legal

ANEXO IV

.....timbre ou identificação do licitante.....

RECIBO DE ENTREGA DE EDITAL

Recebi (emos) da Prefeitura Municipal de Quirinópolis, Estado de Goiás, o Edital e anexos da **Carta Convite nº 076/2018**, expedida em **22 de Novembro de 2018**, contendo a especificação inerente ao objeto da mesma, bem como os anexos, para serem devolvidos à Comissão Julgadora referida no dia **30 de Novembro de 2018**, às **09:00 hs**, devidamente preenchidos, juntamente com a documentação para habilitação e demais documentos pertinentes, conforme edital.

Declaro (amos) que estou (amos) ciente (s) dos critérios de julgamento das propostas, bem como de todos os meus direitos e deveres como licitante.

Local e data.

Assinatura do Interessado

CONVIDADO:
CNPJ/CPF:
ENDEREÇO:

ANEXO V

CARTA CONVITE Nº 076/2018

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE REFERÊNCIA

Nós da empresa _____ através do presente, declaramos cientes do Termo de Referência (Projeto Básico) do objeto desta peça editalícia, e de que nossa proposta está de acordo com suas prerrogativas.

Declaramos ainda ciência que o não cumprimento do disposto na referida declaração incidirá nas Penalidades descritas no referido edital.

Local e data.

Representante legal do licitante

ANEXO VI

CARTA CONVITE Nº 076/2018

TERMO DE AQUISIÇÃO, CIÊNCIA E ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO DO PRESENTE PROCESSO

O licitante abaixo **declara ter adquirido** cópia do edital e anexos do Processo Licitatório para participar da licitação abaixo nas formas da Lei Federal nº 8.666 de 21 de Junho de 1993.

Declara ainda ter ciência de todas as prerrogativas do presente Edital e **declara conhecimento de todas as documentações, exigências e condições para participação** no presente certame.

Empresa/Nome : _____
CNPJ/CPF : _____
Endereço : _____
Cidade : _____

Objeto: Prestação de serviço mediante locação de solução de controle de atendimento e monitoramento do fluxo dos atendimentos aos cidadãos, incluindo: software, equipamentos de hardware, assistência técnica e integração com os sistemas existentes para o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, desta Prefeitura, conforme **Anexo I** do edital de licitação CARTA CONVITE acima descrito.

Recurso:

0212.04.122.0009.2006 - 339039.100 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica - Manutenção da Secretaria e Departamentos da Administração

Local e data.

ASSINATURA
Carimbo da Empresa

ANEXO VII

.....timbre ou identificação do licitante.....

PROPOSTA DE PREÇOS

CONVITE Nº 076/2018
DATA: 22/11/2018
ABERTURA: 30/11/2018
Horas: 09:00 hs.

Comissão Permanente de Licitação

Empresa/Nome: _____.
Endereço: _____.
CNPJ/CPF: _____.
Cidade: _____.

Solicitamos a V. Sa. fornecer os preços, prazo de entrega e condições de pagamento das mercadorias e/ou serviços abaixo especificados:

SOFTWARE				
Item	Quant	Discriminação	Valor Unit.	Valor Total
01	12(doze) meses	Prestação de serviço mediante locação de solução de controle de atendimento e monitoramento do fluxo dos atendimentos aos cidadãos, incluindo: software, equipamentos de hardware, assistência técnica e integração com os sistemas existentes para o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, desta Prefeitura. Que compõe os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none">• Software do emissor de senhas;• Software do painel de chamada;• Software dos atendentes;• Software do terminal de avaliação;• Software de supervisão e monitoramento operacional;• Software do painel panorâmico de gerenciamento;• Software de gerenciamento local;• Software de gerenciamento corporativo.		
HARDWARE				
02	12(doze) meses	Prestação de serviço mediante locação de solução de controle de atendimento e monitoramento do fluxo dos atendimentos aos cidadãos, incluindo: software, equipamentos de hardware, assistência técnica e integração com os sistemas existentes		

		para o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, desta Prefeitura. Que compõe os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none"> • Emissor de senhas; • Painel de chamadas - monitor de 42"; • CPU de processamento do painel de chamadas; • Terminal avaliação do atendimento; • Terminal panorâmico de gerenciamento - monitor 32"; • CPU de processamento do painel panorâmico. 		
		VALOR TOTAL		

CNPJ-MF/CPF

Prazo de Pagamento: _____

Prazo de Início: _____

Prazo de Vigência dos Preços: _____

Fornecedor / Prestador de Serviços

ANEXO VIII

MINUTA DO CONTRATO

PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIRINÓPOLIS

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº ____/____

CONTRATO PARTICULAR PARA LOCAÇÃO Nº ____/____

Contrato particular para Locação, celebrado entre o Município de Quirinópolis-GO., e de outro lado _____.

PREÂMBULO:

DAS CONTRATANTES

O MUNICÍPIO DE QUIRINÓPOLIS, Estado de Goiás, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob nº 02.056.737/0001-51, com endereço a Praça dos Três Poderes nº 88 - Centro, neste ato, representado pela Gestora Municipal a Sr^a. **NUBIA THEODORO ARANTES OLIVEIRA**, brasileira, casada, residente e domiciliada à Rua 24, Qd. 51, Lt. 21 - Jardim Vitória, na cidade de Quirinópolis-GO, inscrita na Cédula de Identidade RG sob o nº 3346454 2ª via SSP/GO e do CPF nº 556.440.821-72, doravante denominado simplesmente **LOCATÁRIO** e de outro lado _____, pessoa física, brasileiro, _____, residente e domiciliado sito à _____, nº _____, Bairro _____, na cidade de _____ - _____, portador da Carteira de Identidade RG nº _____ DGPC/GO, e inscrito no CPF: sob o nº _____-_____, doravante denominada simplesmente **LOCADORA**, tem justo e contratado o presente Contrato de Locação, mediante as cláusulas e condições que seguem.

DO LOCAL E DATA

Lavrado e assinado na sede do Município de Quirinópolis, aos ____ dias do mês de _____ de _____.

DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

O presente contrato será regido pelas disposições constantes da lei nº 8.666, de 21 de Junho de 1.993, alterada pela Lei nº 8.883, de 8 de Agosto de 1.994, lei nº 9.032, de 28 de abril de 1.995 e lei nº 9.648, de 27 de maio de 1.998, conforme CARTA CONVITE nº ____/____.

(CLÁUSULA PRIMEIRA)

Do Objeto do Contrato

1.1. Constitui objeto do presente contrato a Prestação de serviço mediante locação de solução de controle de atendimento e monitoramento do fluxo dos atendimentos aos cidadãos, incluindo: software, equipamentos de hardware, assistência técnica e integração com os sistemas existentes para o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, desta Prefeitura, tudo de acordo com as exigência do Anexo I - Termo de Referência do referido edital da Carta Convite nº 076/2018 e conforme discriminação abaixo:

SOFTWARE				
Item	Quant	Discriminação	Valor Unit.	Valor Total
01	12(doze) meses	Prestação de serviço mediante locação de solução de controle de atendimento e monitoramento do fluxo dos atendimentos aos cidadãos, incluindo: software, equipamentos de hardware, assistência técnica e integração com os sistemas existentes para o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, desta Prefeitura. Que compõe os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none">• Software do emissor de senhas;• Software do painel de chamada;• Software dos atendentes;• Software do terminal de avaliação;• Software de supervisão e monitoramento operacional;• Software do painel panorâmico de gerenciamento;• Software de gerenciamento local;• Software de gerenciamento corporativo.		
HARDWARE				
02	12(doze) meses	Prestação de serviço mediante locação de solução de controle de atendimento e monitoramento do fluxo dos atendimentos aos cidadãos, incluindo: software, equipamentos de hardware, assistência técnica e integração com os sistemas existentes para o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, desta Prefeitura. Que compõe os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none">• Emissor de senhas;• Painel de chamadas - monitor de 42";• CPU de processamento do painel de chamadas;• Terminal avaliação do atendimento;• Terminal panorâmico de gerenciamento - monitor 32";• CPU de processamento do painel panorâmico.		
VALOR TOTAL				

(CLÁUSULA SEGUNDA)

Do Prazo e das Condições de Pagamento

2.1. O presente contrato terá um prazo de _____, vigorando a partir da Ordem de Serviços emitido pelo Setor Competente, desta Prefeitura, data esta que fixará também o prazo para cumprimento das obrigações assumidas pela **LOCADORA**.

2.2. O **LOCATÁRIO** pagará a **LOCADORA** pelos serviços especificados na Clausula 1.1 do presente instrumento o valor de **R\$ _____** (_____) por mês, perfazendo a importância de **R\$ _____** (_____), que corresponde ao valor total deste contrato para todos os efeitos legais.

2.3. O pagamento será efetuado em __ (____) parcelas iguais e sucessivas, sendo pagas até o dia 10 de cada mês subsequente ao do encerramento das obrigações.

(CLÁUSULA TERCEIRA)

Dos Recursos Financeiros

3.1. A despesa advinda da execução deste contrato será financiada com recursos das seguintes dotações orçamentária, do vigente orçamento:

Recursos: _____.

(CLÁUSULA QUARTA)

Das Obrigações do Locatário

4.1. Efetuar pagamentos na forma e condições contratadas;

4.2. Facilitar o acesso dos técnicos da **LOCADORA** às áreas de trabalho, registros, documentação e demais informações necessárias ao bom desempenho das funções.

4.3. Manter pessoal habilitado para operacionalização dos sistemas.

4.4. Responsabilizar-se pela supervisão, gerência e controle de utilização dos sistemas licenciados, incluindo:

a) assegurar a configuração adequada da máquina e instalação dos sistemas;

b) manter backup adequado para satisfazer as necessidades de segurança e recuperação no caso de falha da máquina;

c) dar prioridade aos técnicos da **LOCADORA** para utilização do equipamento do **LOCATÁRIO** quando da visita técnica dos mesmos.

4.5. Caberá o **LOCATÁRIO** solicitar formalmente à **LOCADORA** a instalação dos sistemas do seu interesse e o suporte técnico, quando necessário.

4.6. Usar os sistemas locados, exclusivamente na unidade do Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - Tudo Aqui, vedada a sua cessão a terceiros a qualquer título.

4.7. Notificar à **LOCADORA**, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer, em função da prestação dos serviços mediante a referida locação aqui contratada.

(CLÁUSULA QUINTA)

Das Obrigações da Locadora

5.1. Instalar e treinar os sistemas no prazo estipulado.

5.2. Prestar suporte somente na operacionalização dos sistemas, objeto deste contrato, ao usuário que tenha recebido o devido treinamento.

5.3. Manter informado o técnico representante do **LOCATÁRIO**, encarregado de acompanhar os trabalhos, prestando-lhe as informações necessárias.

5.4. Prestar, às suas expensas, as manutenções que se fizerem necessárias nos sistemas locados, causadas por problemas originados das fontes dos seus programas, de acordo com as melhores técnicas e com pessoal capacitado.

5.5. Tratar como confidenciais, informações e dados contidos nos Sistemas do **LOCATÁRIO**, guardando total sigilo perante terceiros.

5.6. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente o **LOCATÁRIO** ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução deste contrato.

5.7. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente contrato, sem prévia e expressa anuência do **LOCATÁRIO**.

5.8. Utilizar na execução dos serviços contratados pessoal qualificado para o exercício das atividades que lhe forem confiadas.

5.9. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por si assumidas, todas as condições e prazos firmados na proposta comercial.

Parágrafo primeiro - Qualquer alteração nos prazos de entrega dependerá de prévia aprovação por escrito do **LOCATÁRIO**.

5.10. Arcar com o custo referente ao Imposto de Renda e Contribuições Sociais advindas deste Contrato.

5.11. A **LOCADORA** deverá cumprir com toda exigência do Termo de Referência Anexo I deste Edital.

(CLÁUSULA SEXTA)

Do Treinamento

O treinamento de utilização de novos softwares ao usuário deverá obedecer aos seguintes critérios:

6.1. O **LOCATÁRIO** apresentará à **LOCADORA** a relação de usuários a serem treinados, todos os usuários por sistema locado.

6.2. Definida a equipe de treinamento, a **LOCADORA** realizará o treinamento, em uma única etapa, sem obrigação de repetir.

6.3. O treinamento constará de apresentação geral do sistema e acompanhamento de toda a documentação em nível de usuário.

6.4. O treinamento prático deverá possibilitar todas as operações de inclusão, alteração, exclusão e consulta, referente a cada tela, bem como a emissão de relatórios e sua respectiva análise.

6.5. A emissão do termo de aceite de implantação presume a cabal outorga do treinamento.

(CLÁUSULA SETIMA)

Da Manutenção Dos Sistemas

7.1. As modificações de cunho legal impostas pelos órgãos federais e estaduais, serão introduzidas nos sistemas, durante a vigência do contrato, sem ônus para o **LOCATÁRIO** e em prazos compatíveis com a legislação.

7.2. Caso não haja tempo hábil para implementar as modificações legais entre a divulgação e o início da vigência das mesmas, a **LOCADORA** procurará indicar soluções alternativas para atender as determinações legais, até a atualização dos sistemas.

7.3. As melhorias e novas funções introduzidas nos sistemas originalmente licenciados são distribuídas toda vez que a **LOCADORA** as concluir.

7.4. As atualizações dos Sistemas deverão ser disponibilizadas no site da **LOCADORA** ou enviadas, pelo correio, desde que solicitada, para o endereço pactuado do **LOCATÁRIO**.

7.5. As implementações específicas do **LOCATÁRIO** serão objetos de negociação com a **LOCADORA**.

(CLÁUSULA OITAVA)

Do Suporte Técnico

O suporte técnico, após-implantação dos sistemas, deverá ser efetuado por técnico habilitado com o objetivo de:

- 8.1.** Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;
- 8.2.** Auxiliar na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos, desde que não exista backup adequado para satisfazer as necessidades de segurança;
- 8.3.** Treinar pessoal do Órgão Licitante na operação ou utilização do sistema em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, mudanças de cargos, etc.;
- 8.4.** Este atendimento poderá ser realizado por telefone, internet através de serviços de suporte remoto, ou no ambiente da **LOCADORA**, sempre que as alternativas anteriores não resultarem em solução satisfatória;
- 8.5.** O suporte por telefone ou remoto só serão atendidos quando feito por funcionários que possuam habilitação para a operação do sistema, do equipamento, do sistema operacional e utilitários.

(CLÁUSULA NONA)

Das Rescisões

9.1. Este contrato será automaticamente rescindido por mútuo consentimento entre as partes ou ainda pelo inadimplemento contratual, obrigando-se a parte infratora ao pagamento de multa estipulada em 20% (vinte por cento) do valor total deste contrato.

(CLÁUSULA DECIMA)

Da Multa e Cláusula Penal

10.1. A parte que der causa à rescisão deste contrato, por descumprimento de qualquer de suas cláusulas ou inadimplência, incorrerá na multa moratória de 20% (vinte por cento) sobre o seu valor total, mais multa penal (cláusula penal) de 10% (dez por cento).

(CLÁUSULA DECIMA PRIMEIRA)

Dos Casos Omissos

11.1. Os casos omissos neste Contrato serão resolvidos pela legislação aplicável à espécie, em especial pela Lei nº 8.666, de 21 de Junho de 1993 e alterações posteriores.

(CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA)

Do Foro

12.1. Elegem-se o foro desta Comarca para dirimência de eventuais querelas emergentes deste contrato ou de entrega.

12.2. Aplicam-se a este contrato como se expressos fossem todos os dispositivos legais pertinentes a contratos administrativos.

E, por se acharem assim justas e contratadas, assinam o presente em 03 (Três) vias de igual teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas idôneas.

Quirinópolis-GO., ____ de _____ de ____.

Prefeitura Municipal de Quirinópolis
NUBIA THEODORO ARANTES
OLIVEIRA
Gestora Municipal - Decreto 12.370
Locatário

Empresa _____
Responsável: _____

Locador

Advogado (a)

Testemunha 1º: _____
CPF: _____

2º: _____
CPF: _____

PUBLICADO
PLACARD
Prefeitura de Quirinópolis
Em ____ / ____ / ____

Superintendência de Comunicação
SECOM

SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO

DECLARAÇÃO DE PUBLICAÇÃO

Declaramos para os fins que se fizerem necessários que o Processo Licitatório **CARTA CONVITE nº 076/2018**; Abertura: **30/11/2018**. Horas: **09:00**, abaixo discriminada, foi publicada no **PLACAR** dia **22/11/2018** conforme segue anexo.

Objeto: Prestação de serviço mediante locação de solução de controle de atendimento e monitoramento do fluxo dos atendimentos aos cidadãos, incluindo: software, equipamentos de hardware, assistência técnica e integração com os sistemas existentes para o Programa Integrado de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, desta Prefeitura, para atendimento na Secretaria Municipal de Administração, conforme **Anexo I** do edital de licitação CARTA CONVITE acima descrito.

Pôr ser verdade firmo o presente.

Secretaria Municipal da Administração

<p style="text-align: center;">PUBLICADO PLACARD Prefeitura de Quirinópolis</p> <p>Em ____/____/____</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Superintendência de Comunicação SECOM</p>
