



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Compras e Contratos

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

DATA	ÓRGÃO SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRA
19/09/2025	Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG	1501561

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA OU UNIDADE ADMINISTRATIVA
<p>Nome: Suzani Martins Ribeiro E-mail: suzani.ribeiro@planejamento.mg.gov.br</p> <p>Nome: Sarah Toso da Costa Filomeno E-mail: sarah.toso@planejamento.mg.gov.br</p> <p>Nome: Kessy Alves Maforte E-mail: kessy.maforte@planejamento.mg.gov.br</p> <p>Nome: Marina Kleinhappel Andrade E-mail: marina.andrade@planejamento.mg.gov.br</p>	Diretoria Central de Gestão das Unidades de Atendimento Integrado - DCGUAI

Sumário:

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO
2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO
3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO
5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO
7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO
8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
9. HABILITAÇÃO
10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES
11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO
13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
14. ANEXOS

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação da prestação de serviços por meio de LOCAÇÃO DE SISTEMA PARA GERENCIAMENTO E GESTÃO DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO, sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

1.1.1. A solução integrada de monitoramento e gestão online do fluxo de atendimento presencial a ser contratada deverá abranger os setores de Front Of ice e Back Of ice, pesquisa de satisfação, ambiente de monitoramento, geração de relatórios configuráveis e integração, por meio de API, com os sistemas da Contratante e demais sistemas do Governo.

1.1.2. O escopo contratual compreende, ainda, o fornecimento de todos os equipamentos e softwares necessários ao pleno funcionamento da solução, bem como a execução dos serviços de instalação, customização, implantação, treinamento dos usuários, desenvolvimento sob demanda ou personalizado, assistência técnica especializada, serviço de HelpDesk e reposição de peças, sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

LOTE	ITEM	CÓDIGO DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	1	000036307	LOCAÇÃO DE SISTEMA PARA GERENCIAMENTO E GESTÃO DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	OS EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS A COMPOSIÇÃO DO SISTEMA SERÃO INFORMADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE SOLICITANTE	UNIDADE	1

1.2. Caracterização do Objeto:

1.2.1. O objeto desta contratação é caracterizado como comum, pois apresenta padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. Lotes exclusivos para microempresas e empresas de pequeno porte:

1.3.1. A participação na presente contratação é aberta a todos (sem exclusividade ou reserva de lotes para microempresas, empresas de pequeno porte e equiparados aos benefícios do Decreto nº 47.437, de 2018, e Lei Complementar nº 123, de 2006).

1.4. Da Contratação:

1.4.1. O prazo de vigência da contratação é de 4 (quatro) anos, contado do primeiro dia útil subsequente à divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), prorrogável por até no máximo de 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

1.4.1.1. A presente prestação de serviço é enquadrada como continuada, sendo a vigência plurianual mais vantajosa para a Administração.

1.4.2. O contrato (ou outro instrumento que o substitua) oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5. Descrição da Solução:

1.5.1. Detalhamento dos itens que compõe o objeto:

QUANTITATIVOS UNIDADES GESTÃO DIRETA		
TIPO	ITEM	QUANTIDADE DE ITENS
Software	Módulo de configurador local	12
	Módulo de monitoramento	12
	Módulo de armazém de dados	12
	Terminal de guichê de atendimento	288
	Terminal de Multiavaliação	288
	Terminal de guichê de triagem	46
Hardware	Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora)	288
	Impressora de senhas	41
	Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)	37
QUANTITATIVOS UNIDADES PPP		
TIPO	ITEM	QUANTIDADE DE ITENS
Software	Módulo de configurador local	27
	Módulo de monitoramento	27
	Módulo de armazém de dados	27
	Terminal de guichê de atendimento	914
	Terminal de Multiavaliação	914
	Terminal de guichê de triagem	150
QUANTITATIVOS UNIDADES COMPARTILHA		
TIPO	ITEM	QUANTIDADE DE ITENS
	Módulo de configurador local	70

Software	Módulo de monitoramento	70
	Módulo de armazém de dados	70
	Terminal de guichê de atendimento	530
	Terminal de Multiavaliação	530
	Terminal de guichê de triagem	141
Hardware	Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora)	530
	Impressora de senhas	186
	Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)	128
SOMA DOS QUANTITATIVOS DE TODAS AS UNIDADES		
TIPO	ITEM	QUANTIDADE DE ITENS (TOTAL)
Software	Módulo de configurador central	1
	Módulo de configurador local	109
	Módulo de monitoramento	109
	Módulo de armazém de dados	109
	Terminal de guichê de atendimento	1732
	Terminal de Multiavaliação	1732
	Terminal de guichê de triagem	337
Hardware	Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora)	1732
	Impressora de senhas	227
	Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)	165
Desenvolvimento	Horas de Desenvolvimento	2.400

1.5.1.1. Os quantitativos e itens apresentados na tabela acima caracterizam e compõem a solução a ser contratada.

1.5.1.2. Os quantitativos apresentados na tabela são estimativos e serão executados conforme demanda, não vinculando a obrigatoriedade de execução total dos itens.

1.5.1.3. As horas de desenvolvimento indicadas são estimativas para dimensionamento do contrato, sem obrigatoriedade de utilização integral.

1.5.1.4. Para fins de faturamento mensal, deverá ser levado em consideração o valor vigente na proposta, multiplicado ao quantitativo efetivamente executado no período.

1.5.1.5. Para fins de acréscimo e/ou supressão do contrato conforme previsto na lei Federal 14.133/2021, o cálculo deverá ser realizado levando em consideração os quantitativos apresentados na tabela acima.

1.5.1.6. Atualmente, existem três modelos de gestão das UAIs: UAI PPP (Parceria Público-Privada), UAI (gestão direta) e UAI Compartilha (gestão compartilhada entre Estado e Prefeitura/Câmara Municipal).

1.5.6.1. No modelo Gestão direta, todos os custos e a gestão das unidades são de responsabilidade do Estado, que assume integralmente as despesas e a administração.

Quanto ao sistema de gestão de atendimento, neste modelo, toda a despesa é integralmente custeada pelo Estado.

1.5.6.2.No modelo de gestão em Parceria Público-Privada (PPP), existem três tipos de unidades: UPT (UAI para Todos), MC (Minas Cidadão), Praça Sete. Nesse modelo, o Estado remunera uma empresa privada pelos atendimentos prestados e é responsável pela aferição da qualidade dos serviços, bem como pela gestão geral e fiscalização das unidades. No entanto, a gestão operacional, incluindo os custos com infraestrutura e recursos humanos, é de responsabilidade da empresa privada. Quanto ao sistema de gestão de atendimento, nas unidades do tipo MC, toda a despesa é integralmente custeada pela empresa privada. Já nas unidades dos tipos UPT e Praça Sete, o Estado é responsável pelo custeio dos softwares do sistema.

1.5.6.3. No modelo de Gestão Compartilhada, a administração das unidades é dividida entre o Estado e a Prefeitura/Câmara Municipal. O Estado é responsável pelo fornecimento dos sistemas, capacitação das equipes e acompanhamento da gestão. Já a Prefeitura ou Câmara Municipal assume os custos com recursos humanos e infraestrutura. Quanto ao sistema de gestão de atendimento, nas unidades Compartilha, toda a despesa é integralmente custeada pelo Estado.

1.5.2. CONCEITOS:

1.5.2.1. Gestão Operacional

I. A solução de monitoramento e gestão de atendimento ao serviço público deve ser uma ferramenta de controle e manutenção do fluxo de atendimento, que agrega significativa base de dados que sustentam tomadas de decisões no âmbito de gestão de qualidade ao atendimento ao cidadão.

II. A solução ofertada deve permitir que sejam realizados os registros de todos os eventos e logs dos procedimentos operacionais, gerenciais e protocolares, em tempo real, de todas as fases do atendimento em seus diversos Setores e Unidades de Atendimento. Deve contemplar, no mínimo, os seguintes níveis hierárquicos:

a) Administrador Central – Seplag: responsável pela administração geral do sistema.

b) Administrador Local – Coordenadores e Técnicos: responsável pela gestão e manutenção em nível local.

c) Supervisão – Coordenadores, Supervisores, Líderes e Técnicos: responsável pelo acompanhamento de equipes e processos específicos.

d) Usuários Operacionais – Atendentes: responsáveis pela execução direta das atividades de atendimento.

e) Além desses, a solução deve permitir a criação de novos níveis hierárquicos, de forma configurável, conforme necessidade da Administração.

III. O ambiente operacional deve ser completamente integrado, permitindo que todas as etapas do atendimento ocorram de forma contínua e eficiente em um único sistema. Isso inclui a capacidade de agendar serviços, emitir senhas, realizar atendimentos, coletar avaliações e concluir a jornada do cliente dentro do mesmo ambiente.

IV. A solução deve permitir a configuração de fluxos de atendimento não linear, possibilitando a adaptação flexível da jornada de atendimento conforme o serviço solicitado

V. A solução deve permitir criar e configurar alertas personalizados e o envio desses alertas pela própria solução, por meio de e-mail e serviços de chat, como WhatsApp, Telegram e Microsoft Teams.

VI. A solução deve fornecer sistema de pesquisa para avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, implementado através de dispositivos com tela sensível ao toque (tablets). Deve permitir a flexibilidade de adicionar novos tipos de pesquisas, adaptando-se

assim às necessidades específicas conforme necessário.

VII. A solução ofertada deve diferenciar e controlar as permissões de atividades e extrações relacionadas à supervisão gerencial, aplicando-as, no mínimo, aos usuários dos níveis de Administrador Central, Administrador Local e Supervisão, podendo ser estendidas a outros usuários ou grupos que venham a ser definidos pela Administração.

VIII. A solução deve oferecer uma maneira prática para que o cidadão acompanhe, em tempo real, a chamada de sua senha diretamente pelo celular, por meio de uma interface web, integrada ao painel de chamada de senha fornecido conforme item **1.5.6.2**. Isso permitirá que o cidadão acompanhe o andamento de sua chamada sem depender exclusivamente do painel de senhas da unidade.

IX. Garantir a integração entre os módulos do sistema, assegurando o compartilhamento das regras de negócio e funções implantadas.

X. Prover ambiente unificado para o gerenciamento corporativo, incluindo banco de dados, aplicações gerenciais, além de recursos para integração de agendamentos.

1.5.2.2. Monitoramento e Supervisão

I. A solução deve dispor de painel de monitoramento que permita a geração e distribuição de informações corporativas sobre os atendimentos de todas as unidades em um único painel.

II. A solução ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial para o monitoramento de todas os recursos de atendimento de frontoffice e backoffice da solução.

III. O sistema deve apresentar em tempo real todas as situações de atendimento ocorrendo nas unidades individuais ou em grupos de unidades na área de supervisão gerencial.

IV. A solução de monitoramento e supervisão deve ser compatível e acessível por meio de computadores (desktop), dispositivos móveis como celulares e/ou tablets, com layout responsivo e adequado para cada tipo de equipamento.

1.5.2.3. Relatórios e Análises

I. O CONTRATADO deverá fornecer uma funcionalidade integrada de maneira nativa ou, configurável, utilizando ferramentas OLAP para consulta, criação e geração de relatórios gerenciais a partir dos dados multidimensionais contidos no cubo OLAP.

II. A funcionalidade deve permitir a criação de filtros de pesquisa, assegurando que os filtros selecionados sejam preservados para uso futuro, possibilitando também a edição deles conforme necessário, sem a necessidade de reconfigurá-los em cada nova busca.

III. A funcionalidade deve permitir a extração e exportação dos relatórios gerados para diferentes formatos, incluindo, no mínimo: XLSX, CSV e PDF.

IV. A aplicação deverá possuir mecanismos de importação e exportação de dados em massa. Estes mecanismos devem ser capazes de lidar com altos volumes de dados.

V. A solução deve permitir a emissão de relatórios, contemplando, no mínimo, os tipos e informações definidos nos itens **1.5.3.14 (Armazém de dados e relatórios)** e **1.5.3.15 (Relatório de Retaguarda/Backoffice)**. A Administração poderá, conforme necessidade, definir relatórios adicionais ou campos mínimos a serem incluídos.

1.5.2.4. Segurança e Confidencialidade

I. A solução deve garantir disponibilidade e segurança de dados e informações, inclusive no atendimento à LGPD. Dispor de eficiente processo de cadastro visando o reconhecimento e autenticação do atendente no âmbito de todas as funcionalidades da solução.

II. Garantir a integridade dos dados, mesmo na ocorrência de falha no acesso ao banco de dados centralizado ou no funcionamento dos equipamentos que compõem a solução.

III. Todos os registros de eventos e logs devem ser armazenados no banco de dados da solução e disponibilizados via interface web, através de permissão de acesso.

IV. Os perfis de acesso deverão ser configuráveis de acordo com as funções e responsabilidades atribuídas a cada nível hierárquico, contemplando, no mínimo: Administrador Central, Administrador Local, Supervisão e Usuários Operacionais, com possibilidade de inclusão de novos perfis conforme necessidade da Administração.

V. Todo acesso a esta solução deve ser realizado de modo seguro através de protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure, que em português significa “Protocolo de Transferência de Hipertexto Seguro”), tendo o certificado fornecido por empresa AR (Autoridade de Registro) certificada. Este certificado deverá ser fornecido e mantido pelo CONTRATADO.

VI. A aplicação deverá disponibilizar recursos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados.

VII. A solução oferecida deverá ser hospedada em um ambiente fornecido pelo CONTRATADO. Todas as regras de acesso ao ambiente de hospedagem e ao sistema serão disponibilizadas para validação pelo CONTRATANTE mediante solicitação.

VIII. Os dados pessoais envolvidos nas atividades de atendimento gerenciadas pela solução devem ser protegidos de acordo com os preceitos e melhores práticas relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isso inclui a adoção de medidas adequadas para garantir a segurança e privacidade desses dados, bem como a notificação imediata ao CONTRATANTE e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em caso de vazamentos ou incidentes de segurança que possam afetar a integridade dos dados.

IX. É estritamente proibido compartilhar ou explorar comercialmente as informações relacionadas ao objeto desta contratação. Todos os dados fornecidos pelo CONTRATANTE devem ser tratados com confidencialidade absoluta e utilizados exclusivamente para os fins acordados neste contrato.

X. Ao término do contrato, o CONTRATADO se compromete a repassar ao CONTRATANTE todos os backups dos dados relacionados aos serviços prestados. Além disso, o CONTRATADO deverá excluir permanentemente os dados de sua base, garantindo que não haja retenção de informações confidenciais.

XI. Deve permitir recuperar a senha através link enviado para o e-mail do usuário ativo no sistema.

XII. O acesso do usuário será automaticamente suspenso caso ele não utilize a solução por um período determinado pelo CONTRATANTE, o qual será configurável conforme sua preferência.

XIII. Emitir sempre mensagem de erro ou aviso autoexplicativo, quando ocorrer insucesso em alguma operação.

XIV. As alterações em registros do sistema devem ser registradas através de trilhas de auditoria que contenham: Data e hora da alteração, Funcionalidade ou assunto, Tipo da alteração (ex.: inclusão, alteração, exclusão, etc), Identificação do usuário responsável pela alteração, Identificação da origem da alteração (ex.: endereço IP, dispositivo do usuário, ponto de acesso, etc), Identificador do registro afetado pela alteração (por exemplo, campo chave do registro), Valores anterior e atual dos dados do registro alterado.

XV. Garantir a atomicidade, consistência, isolamento e durabilidade das informações (ACID).

XVI. Possuir identificação única para cada usuário, por meio de logins e senhas individualizadas, de forma a permitir auditoria, controle de erros e de tentativas de invasão.

1.5.2.5. Usabilidade e Interface

I A solução deve ser desenvolvida priorizando a usabilidade, com o objetivo de oferecer uma experiência intuitiva e eficiente para os usuários. Isso inclui a garantia de uma interface intuitiva e amigável, feedback visual claro e imediato para as ações realizadas e a implementação de filtros aprimorados para facilitar a navegação e a busca de informações. Além disso, é essencial que o sistema ofereça funcionalidades para realizar configurações em lote para todos os recursos, proporcionando maior praticidade e eficiência na gestão, permitindo que alterações

sejam aplicadas simultaneamente em diferentes contextos, conforme necessidade do CONTRATANTE.

II. Plataforma WEB e centralizada, para todas as funcionalidades ofertadas.

III. Permitir a abertura de várias abas de funcionalidades diferentes.

IV. O sistema deverá ser configurado em idioma português (do Brasil).

V. A funcionalidade deve permitir a aplicação de filtros de pesquisa, garantindo que os filtros selecionados permaneçam ativos, evitando a necessidade de redefinir os filtros a cada nova utilização.

VI. A solução deve ser dotada de uma configuração direta e online abrangente, garantindo acesso a todas as funcionalidades e modalidades oferecidas de forma simplificada e eficiente.

VII. A solução deve permitir a suspensão de atendimento na Triagem, Atendimento e Retaguarda. A suspensão de atendimento deve ser em relação ao colaborador logado no sistema e não deve travar a utilização dos guichês por outro colaborador, permitindo o atendente suspenso logar em qualquer terminal mantendo os tempos de suspensão.

VIII. A solução deve permitir que o usuário acesse todos os recursos oferecidos com apenas uma autenticação.

IX. Sinalizar a ocorrência de transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica.

X. O sistema deverá possibilitar a inclusão de logomarca do CONTRATANTE nas interfaces do sistema e relatórios.

XI. Os campos de preenchimento obrigatórios devem ser indicados na tela.

XII. Todas as configurações operacionais devem ser possíveis com as unidades em funcionamento, sem causar impacto no fluxo de atendimento

XIII. A solução deve permitir a criação de tipos de serviços como: padrão e genéricos, observadas as seguintes condições:

a) **Serviços padrão:** são aqueles que correspondem à conclusão final do atendimento, com regras, fluxos e tratativas definidas, representando o serviço efetivamente prestado ao cidadão;

b) **Serviços genéricos:** são aqueles agendados de forma ampla, vinculados apenas a um setor de atendimento. A senha gerada entra no sistema como genérica e, durante o atendimento, é convertida obrigatoriamente em um serviço padrão antes da finalização;

c) O sistema deve impedir a conclusão de serviços classificados como genéricos sem a conversão obrigatória em padrão;

d) Todo o histórico de conversões deve ser registrado e mantido, garantindo rastreabilidade e acesso para auditoria;

e) A Administração deve poder configurar e alterar, a qualquer tempo, quais serviços serão considerados genéricos e/ ou padrão.

XIV. A solução deve oferecer a capacidade de criar múltiplos setores dentro do mesmo órgão, proporcionando uma organização flexível e adaptável às necessidades específicas de cada área.

XV. A solução deve permitir a configuração do tempo de deslocamento para o início do atendimento da senha, levando em consideração o tempo necessário para que o cidadão chegue ao setor, por unidade.

XVI. A solução deve permitir realizar tarefas de forma eficiente, sem a necessidade de esforço excessivo ou de realizar muitos passos.

XVII. A solução deve ser projetada de forma a minimizar a ocorrência de erros por parte dos usuários, seja por meio de feedback claro, confirmações de ações importantes ou restrições que impeçam a realização de operações incorretas.

XVIII. A solução deve proporcionar uma experiência positiva aos usuários, atendendo às suas necessidades e expectativas de forma satisfatória.

XIX. A solução deve fornecer feedback adequado aos usuários em todas as interações, informando-os sobre o estado das operações realizadas e orientando sobre os próximos passos.

1.5.2.6. Helpdesk e Suporte

I. A solução deve incluir uma ferramenta (Helpdesk) que permita aos usuários abrirem chamados e acompanhar os chamados de solicitações de assistência. Esta ferramenta deve ser capaz de gerar automaticamente um número de protocolo para cada chamado registrado.

II. Para garantir a eficiência operacional, todos os chamados de solicitações de assistência devem ser acompanhados por um SLA (Service Level Agreement - Acordo de Nível de Serviço) que atenda às necessidades e expectativas da parte contratante.

III. Deve permitir o acompanhamento central de todos os chamados através de perfil gerencial.

IV. Além dos componentes fundamentais do sistema, o CONTRATADO assumirá a responsabilidade de fornecer outros softwares necessários para garantir a eficácia completa das ferramentas. Isso inclui, entre outros, programas relacionados ao banco de dados, rotinas de backup e restauração, essenciais para o pleno funcionamento dos módulos principais, juntamente com o suporte técnico necessário.

V. O CONTRATADO será responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos e softwares para o pleno funcionamento da solução.

VI. O CONTRATADO será responsável pela instalação e testes de todos os equipamentos e softwares para o pleno funcionamento da solução.

VII. O CONTRATADO será responsável por todas as atualizações necessárias de equipamentos e softwares para o pleno funcionamento da solução.

VIII. O CONTRATADO será responsável pela implantação e acompanhamento da solução durante o primeiro acesso em cada unidade.

IX. O CONTRATADO será responsável pelo treinamento de todos os colaboradores de cada unidade para a plena utilização de todos os recursos da solução. Em caso de atualizações na funcionalidade, o CONTRATADO também deverá conduzir novas capacitações.

X. O treinamento para a utilização da funcionalidade durante a implantação de novas unidades será conduzido de forma presencial. O cronograma para a capacitação será definido e agendado conforme a conveniência do CONTRATANTE.

XI. Para as atualizações na funcionalidade que alterem a forma usual do sistema, o treinamento poderá ser realizado tanto presencialmente quanto de forma virtual/remota. A capacitação deve ser concluída em até 5 (cinco) dias úteis antes da disponibilização das atualizações na funcionalidade. Em situações excepcionais, esse prazo poderá ser estendido mediante acordo prévio com o CONTRATANTE, levando em consideração suas necessidades específicas.

XII. O CONTRATADO será responsável por toda a assistência técnica de hardware e software da solução.

XIII. Apresentar a seguinte documentação técnica: Manual do Usuário, com descritivo das funções do sistema; toda documentação deverá ser compatível com a versão implantada, estar no idioma português e em mídia digital.

1.5.2.7. Integração com Sistemas Externos

I. A solução deve realizar integração via API e webservices com os sistemas de agendamento e biometria do governo para todos os serviços solicitados dentro da solução solicitados ao CONTRATANTE. Essa integração permitirá a comunicação bidirecional entre o sistema de

gestão de atendimento e o sistema de agendamento já em uso pelo contratante. O CONTRATADO tem que garantir que a solução receba e envie todos os dados dos solicitados dos sistemas. O objetivo é garantir o recebimento contínuo e automático de todos os agendamentos realizados na solução do contratante, além de possibilitar o retorno e envio de todas as informações solicitadas sobre os atendimentos, protocolos, status e validações biométricas.

II. A solução deverá possibilitar integração com o sistema de agendamento do Governo (Agenda Minas), por meio de comunicação via API (webservice) entre o Agenda Minas e o sistema do CONTRATADO. Essa integração deverá permitir a transferência dos agendamentos realizados no Agenda Minas para o sistema do CONTRATADO.

III. A solução deverá realizar integração para captura e envio dos dados biométricos à base biométrica do TSE, utilizando o leitor biométrico disponibilizado pelo CONTRATANTE. A autenticação biométrica deverá ser aplicada para validação da identidade dos cidadãos durante os atendimentos, conforme as diretrizes e necessidades definidas pelo CONTRATANTE.

IV. A solução deverá realizar, por meio de integração, o cadastro e a remoção de atendentes na base biométrica do TSE, com o objetivo de habilitá-los ou desabilitá-los para a realização da validação biométrica dos cidadãos durante os atendimentos.

V. A solução deverá ser capaz de realizar integrações com os sistemas de Trânsito, por meio de API ou webservice, para validação da placa do veículo no momento do agendamento, a fim de verificar a existência e a regularidade da placa informada pelo cidadão.

VI. A solução deverá ser capaz de integrar-se aos sistemas dos equipamentos de autoatendimento (totens) do CONTRATADO, por meio de API ou webservice, viabilizando funcionalidades como agendamento de serviços e ativação de senhas.

VII. Todas as APIs (Application Programming Interface) de integração devem estar documentadas.

VIII. O CONTRATADO deverá apresentar as APIs disponíveis em seu ambiente. O CONTRATANTE terá a capacidade de definir os parâmetros dessa API de acordo com suas necessidades específicas. Além disso, o CONTRATADO deverá disponibilizar toda a documentação necessária para garantir uma integração eficaz através de modelos e transparente em todas as soluções de acompanhamento disponibilizadas pelo CONTRATANTE.

1.5.2.8. Outros requisitos, funcionalidades e informações

I. Funcionalidades dedicadas aos usuários, atendentes, backoffice, supervisores, gestores locais e gestores centrais do CONTRATANTE, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento.

II. Recursos de Agendamento, Encaminhamentos, Registros, Monitoramentos, Relatórios OLAP, Alarmes, além de módulo Configurador único e centralizado, todos acessados via browser.

III. A solução deve funcionar em sua plenitude através de browsers disponíveis e atualizados pelo mercado, com funcionamento no mínimo nos navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox e Edge nas versões atualizadas.

IV. Para garantir o funcionamento adequado da solução, não será permitido instalar qualquer software nas estações de trabalho sem autorização prévia do CONTRATANTE. Qualquer necessidade de instalação de driver ou aplicativo pelo CONTRATADO deve ser aprovada previamente. O CONTRATADO será responsável pela instalação, configuração e licenciamento, sem custo adicional. Deve fornecer drivers compatíveis com os sistemas operacionais utilizados pelo CONTRATANTE (mínimo Windows 10). Em atualizações que possam afetar o sistema, o CONTRATADO deve disponibilizar atualizações sem prejudicar a operação.

V. O banco de dados será hospedado nos domínios do CONTRATADO. O CONTRATADO

será a única responsável técnica e financeira pela solução, incluindo a instalação, configuração e manutenção preventiva e corretiva do banco de dados. Ela também será responsável pela licença, instalação, gestão, backup, restore e suporte técnico do banco de dados.

VI. A solução deve incluir o desenvolvimento de novas funcionalidades conforme solicitado pelo CONTRATANTE, com base em uma contratação por horas de trabalho. Essas solicitações serão avaliadas e acordadas entre as partes antes do início do desenvolvimento.

VII. Após o término da contratação, os dados de atendimento serão integralmente repassados ao CONTRATANTE. Em seguida, o CONTRATADO é responsável por excluir esses dados de suas bases, garantindo a completa transferência e exclusão dos mesmos conforme acordado.

VIII. Toda a base de dados é de propriedade exclusiva do CONTRATANTE. O CONTRATADO deve fornecer integralmente ou processada conforme necessário, de acordo com as exigências do CONTRATANTE, sempre que solicitado.

IX. A solução deverá dispor de recurso para receber, importar e integrar toda a base de dados legada proveniente de sistemas de Gestão de Atendimento anteriormente utilizados pelo CONTRATANTE, garantindo a disponibilidade dessas informações para fins de gestão, consulta e histórico, conforme critérios e formatos definidos pelo CONTRATANTE.

X. O desempenho da solução será avaliado pelo CONTRATANTE, considerando critérios como tempo de resposta, disponibilidade, confiabilidade, escalabilidade, segurança e facilidade de uso, este último incluindo a intuitividade e a usabilidade do sistema para os usuários finais.

XI. O CONTRATANTE é responsável pelo fornecimento e configuração da rede de dados e rede elétrica nas unidades, a fim de viabilizar o acesso a solução.

XII. A infraestrutura elétrica e lógica dos locais onde serão instalados os equipamentos será de responsabilidade do CONTRATANTE.

XIII. A referência de data no sistema deverá apresentar o ano com quatro (4) dígitos.

XIV. Os dados numéricos, alfanuméricos, texto, monetários e datas deverão ser formatados segundo o padrão brasileiro.

XV. O sistema deverá ter disponibilidade mínima de 98% ao mês.

XVI. Durante o período de medição, o sistema poderá ficar indisponível por no máximo 14,4 horas por mês, considerando o horário de funcionamento específico de cada unidade, conforme estabelecido pela Administração.

XVII. Paradas planejadas, acordadas com 48 horas de antecedência, não serão contabilizadas no cálculo da indisponibilidade.

XVIII. Mesmo considerando o horário de expediente para cálculo da disponibilidade, o sistema deve operar 24 horas por dia, 7 dias por semana (formato 24x7), garantindo acesso remoto contínuo sempre que necessário.

1.5.2.9. Avaliação de Atendimento

I. Ao final de cada atendimento ao cidadão, o sistema do CONTRATADO deverá apresentar a opção de solicitar a avaliação do serviço prestado. Para isso, a interface do sistema deverá conter um botão específico para iniciar o processo de avaliação.

II. O sistema deverá se comunicar automaticamente com o equipamento de avaliação (tablet). O tablet deverá exibir de forma imediata uma pesquisa de satisfação, com as seguintes opções de resposta: **Ótimo, Bom, Regular e Ruim**.

III. Após a realização da avaliação pelo cidadão, o sistema deverá encerrar automaticamente o atendimento, tornando o terminal disponível para o próximo chamado. Caso o cidadão não responda à pesquisa, o sistema deverá contar com um temporizador com tempo configurável, conforme a necessidade do CONTRATANTE. Ao fim desse tempo, a pesquisa será encerrada automaticamente, permitindo o encerramento do atendimento e liberando o terminal para o

próximo atendimento.

1.5.3. REQUISITOS FUNCIONAIS

1.5.3.1. Administração Central

I. A solução ofertada deverá, como parte do módulo administração central, possibilitar a configuração geral do sistema em todos os níveis, permitindo a configuração, cadastro, alteração e exclusão de diversas funcionalidades, tais como:

1. Usuários;
2. Grupos de usuários: mesmas características e permissões;
3. Perfil de acesso;
4. Unidades;
5. Órgãos;
6. Setores do órgão;
7. Agenda;
8. Serviços;
9. Serviços Genéricos;
10. Grupos de Serviço;
11. Senha;
12. Protocolo;
13. Comprovantes;
14. Monitoramento;
15. Relatórios;
16. Prioridades;
17. Motivos e tempos de suspensões de atendimento;
18. Motivos de não emissão de senha;
19. Motivos de cancelamento;
20. Avaliador de atendimento;
21. Terminal de atendimento;
22. Terminal de triagem;
23. Painéis de chamada de senha;
24. Configuração de prefixo de senha por tipo e setor;

II. A solução deve constituir todas as funcionalidades dedicadas ao processo de coordenação, monitoramento e gerenciamento de todas as unidades de Atendimento.

III. A solução deve possibilitar alterações com as unidades em operação.

1.5.3.2. Administração Local

I. A solução ofertada deverá, como parte do módulo configurador, possibilitar a configuração local apenas em sua respectiva unidade, permitindo apenas a edição das funcionalidades abaixo:

1. Usuários;

2. Relatórios;
3. Terminal de atendimento;
4. Terminal de triagem;

II. A solução ofertada deverá possibilitar alterações com as unidades em operação.

1.5.3.3. Usuários

I. A solução deve permitir o Gerenciamento dos Usuários, grupos de Usuários e suas habilitações referentes a grupos e elementos do Sistema de Gestão do Atendimento. O gerenciamento deve ser completo para o Configurador Central e definido de forma personalizada para o Configurador Local.

II. A solução deve possibilitar configuração de um mesmo usuário em várias unidades e terminais de atendimento.

III. O cadastro de usuário deve apresentar no mínimo:

1. Login (CPF)
2. Nome
3. E-mail
4. Unidade

IV. A solução deve permitir cadastrar usuários do sistema com opção de associação a um ou mais grupos de usuários.

V. A solução deve permitir a recuperação de senha caso o usuário tenha um e-mail válido no seu cadastro.

VI. A solução deve permitir alteração de senha por parte do usuário;

VII. O sistema deve permitir a configuração dos serviços aos quais cada usuário está habilitado a atender.

VIII. O sistema deve possuir cadastro das permissões em elementos do sistema, tais como telas, tabelas, vistas, relatórios, consultas, campos, menus, funções, entre outros;

IX. O sistema deve permitir associar usuário a diferentes níveis de permissão para diferentes grupos usuários;

X. O sistema deve permitir associar usuário (ou grupo de usuários) a uma ou mais unidades de atendimento do CONTRATANTE;

XI. A solução deve dispor de no mínimo, cinco perfis básicos para usuários: Configurador Central; Configurador Local, Supervisor; Emissor/Triagem e Atendente e permitir que o mesmo usuário esteja habilitado para executar funcionalidades de mais de um perfil em qualquer Unidade de atendimento, em mais de uma área de atendimento em qualquer serviço.

XII. A solução deve permitir a configuração da quantidade máxima de agendamentos em aberto que o Usuário pode ter, simultaneamente. Deve permitir ainda, configurar a quantidade máxima de vezes que o Usuário pode deixar de comparecer a um atendimento agendado. Caso o Usuário exceder este limite configurado, a solução deve, automaticamente, bloquear novas tentativas de agendamento pelo mesmo Usuário.

XIII. O sistema deverá exigir nova autenticação do usuário após determinado período parametrizável ou para a confirmação de operações que gerem alterações em dados.

XIV. As regras de configuração de senha dos usuários devem atender às políticas de segurança definida pelo CONTRATANTE.

1.5.3.4. Monitoramento

I. A solução deve disponibilizar funcionalidade com recursos necessários para o completo monitoramento do atendimento corporativo, devendo todas as informações serem visualizadas em tempo real, por Unidade ou grupo de Unidades de modo configurável.

II. A solução deve possibilitar a construção de páginas de monitoramento personalizável.

III. A solução deve disponibilizar elementos visuais para monitoramento dos atendimentos com atualização dinâmica de acordo com o status do guichê.

IV. A funcionalidade deve ser acessível via aplicativo web, adaptando-se de forma responsiva para dispositivos desktop e móveis.

V. O dispositivo de supervisão da Unidade de Atendimento deve contar com visualização de todas as senhas de uma determinada data selecionada, ordenada por horário agendado e serviço escolhido. A listagem em tela deve mostrar, inclusive, quais foram emitidas e a sua respectiva situação no ambiente do atendimento.

VI. O sistema deve exibir a listagem de todos os guichês disponíveis por setor e tipo através de recursos visuais que diferencie a situação (vazio, em atendimento, ocioso, suspenso e etc.) contendo o status completo o atendente e cidadão.

VII. O sistema deve permitir a listagem de todas as senhas da unidade separadas por setor, com o status completo da senha.

VIII. Todo o acesso e visualizações devem estar fundamentados em permissões de acesso por Usuário. Deve apresentar informações conforme os itens mínimos apresentados na sequência deste item.

IX. O sistema deve permitir o monitoramento completo de todos os aspectos operacionais e de atendimento, abrangendo:

a) Unidades, Setores e Guichês: Monitoramento em tempo real da situação de cada unidade e seus setores, com a capacidade de verificar a alocação e o status de cada guichê (em funcionamento, inativo, ocupado, etc.).

b) Senhas e Protocolos: Exibição detalhada do status de todas as senhas e protocolos, permitindo acompanhar o fluxo (em espera, em atendimento, finalizado), tempos de permanência e processamento. Deve também possibilitar a diferenciação entre tipos de senhas (agendadas ou do dia).

c) Serviços: Situação atual de todos os serviços oferecidos, com capacidade de visualização por setor, tipo de serviço, ou unidade. Monitoramento de demandas, atendimentos finalizados, cancelados e pendentes.

d) Funcionários: Controle da performance dos funcionários, incluindo informações como:

I - Horário de login e logout.

II - Quantitativo de atendimentos realizados.

III - Tempo médio por atendimento.

IV - Índice de satisfação dos atendimentos.

e) Cidadãos: Histórico de atendimento por cidadão, tempo de espera e atendimento por serviço, além de integração com outros sistemas para o acompanhamento de pendências ou requisições anteriores.

X. O sistema deve fornecer indicadores e análises detalhadas, com dados estruturados para apoiar a gestão estratégica:

a) Quantitativos Gerais: Número de atendimentos por unidade, setor, guichê, ou funcionário, agrupados por período (diário, semanal, mensal).

b) Tempos e Tempos Médios: Monitoramento de tempos individuais e médios, incluindo

tempos de espera, atendimento, e processamento de serviços, possibilitando identificar gargalos e otimizar o fluxo de atendimento.

c) Status das Senhas, Guichês e Protocolos: Indicadores visuais e analíticos sobre a situação de senhas (aguardando, em andamento, finalizadas), guichês (disponível, ocupado, inativo) e protocolos (em aberto, encerrado).

d) Satisfação de Atendimento: Relatórios de satisfação geral, segmentados por unidade, serviço ou atendente, com a possibilidade de acompanhar a evolução ao longo do tempo.

e) Relatórios Personalizados e Alertas: O sistema deve permitir a geração de relatórios customizados conforme as necessidades do gestor, além de alertas automáticos em casos de desvios ou indicadores críticos (ex.: tempo de espera acima do aceitável).

XI. A solução deve exibir um panorama gráfico dos atendimentos e senhas na fila, incluindo:

a) Senhas na fila: Quantidade de senhas disponíveis na fila para atendimento.

b) Serviços executados: Número de serviços executados na unidade.

c) TMA (Tempo Médio de Atendimento).

d) TME (Tempo Médio de Espera).

e) TMD (Tempo Médio de Deslocamento).

XII. Os dados devem ser apresentados utilizando gráficos apropriados, como gráficos de barras, pizza e linha, para facilitar a visualização e análise dos indicadores.

XIII. Todas as visualizações devem disponibilizar filtros, incluindo:

a) Situação por órgão e setor do órgão

b) Situação por prioridade

c) Situação por Tipo de senha (Agendada e do dia)

d) Tempos por serviço

e) Tempos por grupo de serviço

f) Tempos por atendente

g) Tempos por grupo de atendente.

XIV. A solução deve permitir ao supervisor consultar o status de atendimento das senhas e serviços, com as seguintes informações:

a) **Senhas Emitidas:** Exibir a quantidade total de senhas emitidas, separadas por tipo (agendadas e do dia), com detalhes sobre o estado atual (em espera, em atendimento, finalizadas). Incluir o tempo médio de espera e de atendimento por senha.

b) **Serviços Solicitados:** Exibir a quantidade total de serviços solicitados, categorizados por tipo de serviço, unidade ou setor, além do status atual de cada serviço (em andamento, finalizado, pendente). Fornecer indicadores de tempo médio para conclusão dos serviços.

c) **Tendências e Comparações Temporais:** Incluir gráficos ou relatórios que permitam ao supervisor visualizar o histórico e as tendências no volume de senhas e serviços ao longo do tempo (diário, semanal, mensal), possibilitando uma análise de variações na demanda.

XV. A visualização da Demanda Consolidada deve incluir apresentação gráfica das seguintes variáveis:

- a) Senhas finalizadas
- b) Senhas atendidas
- c) Senhas não atendidas
- d) Serviços demandadas
- e) Serviços atendidos
- f) Serviços finalizados sem sucesso
- g) Serviços finalizados com sucesso
- h) Índice de satisfação

XVI O sistema deve oferecer funcionalidades que possibilitem ao supervisor acompanhar as avaliações de atendimento, permitindo uma análise detalhada da qualidade do serviço prestado. As informações devem incluir:

a) **Distribuição das Avaliações:** Apresentar a quantidade total de avaliações recebidas, categorizadas nas opções:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Sem Avaliação

b) **Indicadores de Desempenho:** Fornecer o índice percentual de satisfação geral, calculado com base nas avaliações recebidas, permitindo uma rápida visualização da qualidade do atendimento.

c) **Análise por Período:** Possibilitar a visualização das avaliações em diferentes períodos (diário, semanal, mensal), permitindo identificar tendências e variações na satisfação dos cidadãos ao longo do tempo.

d) **Filtragem por Funcionário e Serviço:** Permitir que o supervisor filtre as avaliações por funcionário e por tipo de serviço, possibilitando a identificação de padrões de desempenho individuais e por categoria de atendimento.

e) **Feedback Qualitativo:** Incluir a opção de registrar comentários ou feedbacks adicionais dos usuários, além das avaliações numéricas, para entender melhor as razões por trás das notas atribuídas.

f) **Relatórios Personalizáveis:** Gerar relatórios customizados com as métricas de avaliação, permitindo uma análise mais profunda das informações e suporte à tomada de decisões estratégicas para a melhoria do atendimento.

XVII. O sistema deve permitir ao supervisor visualizar relação de senhas que foram emitidas, selecionadas pelos seguintes filtros mínimos: Número da Senha e Data da Emissão da Senha. A visualização deve mostrar as seguintes informações mínimas:

- a) Número da senha
- b) Hora de emissão
- c) Responsável pela emissão

- d) Eventos de atendimento (todos)
- e) Nome do Solicitante
- f) Hora de agendamento

XVIII. A solução deve permitir visualizar as senhas que estão aguardando na fila de atendimento. As informações mínimas devem alcançar:

- a) Pico da Demanda
- b) Exibir os horários com maior número de demandas geradas
- c) Senhas demandadas
- d) Total de Senhas demandadas
- e) Total de Serviços demandados
- f) Demanda por hora
- j) Serviços mais demandados por hora
- h) Órgão e Setor: Exibir as informações sobre espera, agrupadas por órgão e setores do órgão de atendimento.
- i) Serviços: Exibir informações de espera, classificadas por Serviço.
- j) Espera por Hora: Exibir informações de espera, agrupadas por faixa de horário.

XIV. A solução ofertada deve disponibilizar, em tempo real, informações sobre a ocupação dos postos de trabalho pelos atendentes, incluindo as seguintes classificações:

- a) Informações por Órgão e Setor: Visualizar os setores e guichês cadastrados, além de identificar os guichês ocupados e a ocupação real (disponíveis para atendimento).
- b) Suspensões de Atendentes: Fornecer dados sobre as suspensões, incluindo o motivo da suspensão, a quantidade total de suspensões e o tempo médio de suspensão por atendente.
- c) Lista de Atendentes Suspensos: Mostrar uma lista detalhada dos atendentes que estão em estado de suspensão, contendo as seguintes informações:
 - c.1) Nome do Atendente
 - c.2) Horário da suspensão
 - c.3) Guichê
 - c.4) Motivo da suspensão
- d) Análise de Suspensões por Atendente: Apresentar um relatório das suspensões registradas por atendente no dia atual, com as seguintes informações:
 - d.1) Nome do Atendente
 - d.2) Quantidade de suspensões
 - d.3) Tempo total de suspensão
 - d.4) Tempo médio de suspensão
 - d.5) Tempo máximo de suspensão registrado por atendente
- e) Indicadores de Ocupação: As informações devem incluir:
 - e.1) Ocupação Geral: Quantidade e percentual de guichês logados em

relação ao total de guichês cadastrados.

e.2) Ocupação Real: Quantidade e percentual de guichês logados que não estão com atendentes em suspensão, em relação ao total de guichês cadastrados.

XX. A solução deve disponibilizar informações sobre as avaliações realizadas, possibilitando ao Usuário identificar a nota máxima registrada pelos Cidadãos que receberam os serviços através dos respectivos atendentes.

a) Deve contemplar os seguintes itens mínimos:

- a.1) Total de avaliações
- a.2) Total de recusas de avaliação
- a.3) Taxa de recusas de avaliação
- a.4) Taxa de avaliações registradas

b) As visualizações devem alcançar as seguintes informações complementares:

- b.1) Distribuição por critério de avaliação
- b.2) Distribuição por critério de avaliação, órgão e setor de atendimento
- b.3) Distribuição por atendente e critério de avaliação

XXI. A solução deve possibilitar ao usuário rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independentemente do seu estado atual (finalizada ou ativa):

- a) Por número da senha;
- b) Por documento principal ou secundário;
- c) Por nome do Cidadão;
- d) Por data;
- e) Por Unidade;

XXII. A solução deve permitir rastrear Cidadão e visualizar todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento, indicando, no mínimo:

- a) Número da senha;
- b) Horário de emissão;
- c) Unidade de atendimento

XXIII. A solução deve disponibilizar funcionalidade de monitoramento online e em tempo real de todas as operações de forma configurável.

XXIV. A solução deve permitir criar alarmes personalizáveis em relação aos tempos:

- a) Tempo de Atendimento;
- b) Tempo de suspensões;
- c) Tempo de espera.

XXV. A solução deverá permitir o monitoramento em tempo real e dinâmico dos protocolos registrados no sistema de Backoffice/Retaguarda, com agrupamento por tipo de serviço e acompanhamento de desempenho dos processos internos.

XXVI. A solução deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes indicadores:

- a) **Tempo médio de processamento dos protocolos**, calculado a partir do tempo decorrido desde a sua internalização até o momento atual ou até a finalização;
- b) **Quantidade total de protocolos** registrados por serviço;
- c) **Tempo médio por etapa**, permitindo análise detalhada do tempo gasto em cada etapa do processo;
- d) **Serviços com o maior tempo de SLA em tempo real**, com destaque visual, que poderá incluir cores, ícones, ou outros elementos gráficos, conforme faixas de tempo configuráveis dentro do SLA. **Tempo de SLA** : Tempo de tratamento completo de um protocolo, considerando todas as suas etapas. O tempo de SLA será definido pelo CONTRATANTE, podendo variar e deverá ser parametrizável no sistema.
- e) Protocolos que, em tempo real, tenham uma etapa específica como a última registrada, permitindo identificar imediatamente quantos e quais protocolos estão estagnados nessa fase do processo.
- f) O sistema de monitoramento deverá permitir a visualização, expansão e comparação dos indicadores por unidade de atendimento, com atualização em tempo real, possibilitando a análise dos dados de forma consolidada ou segmentada, conforme a necessidade do CONTRATANTE.
- g) O sistema deverá permitir a aplicação de filtros dinâmicos, como tipo de serviço, etapa, unidade, número de protocolo, entre outros critérios que venham a ser definidos pelo CONTRATANTE, garantindo a localização e análise em tempo real de protocolos específicos.

1.5.3.5. Agendamento

- I. A solução ofertada deve contemplar funcionalidades de integração de Agendamento para todos os serviços disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- II. A solução deve permitir a configuração completa de grades de agendamento durante o expediente.
- III. A solução deve oferecer a capacidade de definir prazos de validade para as agendas, incluindo a opção de estabelecer validade por tempo indeterminado.
- IV. A solução não deve possuir limitações quanto aos agendamentos enviados através de integração.

VI. Agendamento pelo Cidadão:

- a) A solução deve fornecer a integração com os serviços de agendamento do CONTRATANTE, possibilitando que o cidadão realize o agendamento através das plataformas do CONTRATANTE.
- b) A solução não deve possuir limitações quanto ao número de Cidadãos, calendário de disponibilidade, número de unidades e usuários, além do número de agendamentos simultâneos.

VII. Disponibilização de API:

- a) A funcionalidade de integração de agendamento da solução deve disponibilizar API, em tecnologia e formato especificado para a integração com os serviços de agendamento do CONTRATANTE.
- b) A funcionalidade de integração deve incluir o recebimento e envio de todas as informações essenciais e solicitadas sobre o estado da senha e do atendimento.

VIII. Ativação de Senha:

- a) A Solução deve prever a ativação da senha nos guichês de triagem antes da liberação da senha para o respectivo atendimento. Caso haja indicação de impedimento pela triagem, a senha agendada não será encaminhada para o atendimento e o usuário da triagem deverá ter recurso para registrar o motivo do não atendimento.
- b) A Solução deve prever a ativação da senha pelo cidadão através das integrações com os serviços de agendamento do CONTRATANTE.

IX. Monitoramento das senhas agendadas:

- a) A Solução deverá prever o monitoramento das senhas agendadas por meio das telas de visualizações da Solução por Órgão, Setor, Serviço e Unidade.

1.5.3.6. Terminal de triagem de Atendimento

I. Os terminais emissores de senha deverão oferecer recursos que facilitem e agilizem o atendimento com foco na usabilidade, dispondo de recurso de registro do cidadão, agendamento de senha, ativação de senha, senha do dia e consulta senhas agrupando os serviços por setor com o uso de cores e exibição classificada conforme maior utilização/demanda de forma personalizável.

II. Os terminais emissores de senha deverão oferecer ativação da senha agendada feita pela triagem. A solução ofertada deve disponibilizar esta modalidade de encaminhamento para possibilitar o trabalho da triagem antes da liberação para o respectivo atendimento. Caso haja indicação de impedimento pela triagem, a senha agendada não será encaminhada para o atendimento, sendo que o atendente da triagem deverá ter recurso para o registro do motivo do não atendimento.

III. Os serviços relacionados à triagem deverão ser organizados em uma única página, de forma agrupada, visando melhorar a usabilidade e a eficiência do módulo.

IV. A solução deve permitir a configuração de todos os recursos do terminal de triagem de forma agrupada e em lotes, possibilitando que as alterações sejam aplicadas simultaneamente em diferentes contextos, conforme a necessidade do CONTRATANTE.

V. Os parâmetros da senha devem ser personalizáveis.

VI. O cadastro do cidadão deve conter pelo menos os campos Número de Documento (CPF, CNPJ), Nome Completo, Celular (opcional) e E-mail (Opcional).

VII. O terminal deverá possibilitar a adição de um ou mais serviços à senha de forma configurável a critério do CONTRATANTE.

VIII. O terminal deverá possibilitar a adição de um ou mais serviços genéricos à senha de forma configurável a critério do CONTRATANTE.

IX. O cadastro do cidadão também deve ocorrer através dos agendamentos recebidos via integração.

X. O terminal deverá possibilitar a gestão e classificação da senha, por tipo de prioridade para senhas do dia e horário de agendamento para senhas agendadas, com a possibilidade de alteração do horário de agendamento pelo atendente e adiantamento do atendimento conforme a disponibilidade dos guichês de atendimento após a ativação das senhas.

XI. As senhas geradas para atendimento sem agendamento devem obedecer à ordem de prioridade de chamada, totalmente configurável a critério do CONTRATANTE.

XII. O terminal deverá dispor de acesso à lista de todos os serviços configurados por Unidade de Atendimento.

XIII. O terminal deverá dispor de todos os serviços genéricos configurados por Unidade de Atendimento.

XIV. O terminal deverá possuir funcionalidade de pesquisa de senha, possibilitando o uso de filtros e incorporando pelo menos as seguintes ações: reimprimir, emitir declaração de comparecimento, cancelar, alterar e reativar. Além disso, permitir o preenchimento de comentários de forma configurável.

XV. O terminal deverá possuir funcionalidade de pesquisa de protocolo, permitindo o uso de filtros e incluindo a opção de reimpressão.

XVI. O terminal deve possibilitar suspensão do atendimento de triagem, devendo registrar o motivo através de uma lista de opções configuráveis com nome e tempo limite.

XVII. O terminal deve permitir a inclusão de comentário/observação vinculado à senha. Esse comentário deverá ser visível por todos os usuários que interagirem com a senha.

XVIII. O terminal deve permitir a ativação de senhas provenientes de agendamentos locais e integrados.

XIX. Os terminais de triagem devem permitir a realização de configurações enquanto estiverem em operação, ocupados ou suspensos. As configurações incluem, por exemplo, a adição ou remoção de serviços, entre outras, conforme a necessidade do CONTRATANTE. Essas alterações devem ser aplicadas sem interromper ou prejudicar o fluxo dos atendimentos em andamento.

XX. O horário de agendamento será referência para ordenação do atendimento do cidadão que se encontra dentro da unidade. As senhas serão atendidas conforme liberação da capacidade dos guichês correspondentes ao serviço, sem se restringir em esperar o horário agendado.

XII. Os terminais de triagem devem permitir a visualização de total de pessoas na fila e Tempo Médio de Espera (TME) da senha para o serviço específico, possibilitando uma informação ágil para o cidadão na triagem do atendimento.

XXII. Os terminais de triagem devem permitir identificar se o cidadão é um representante ou despachante durante a emissão das senhas provenientes de agendamento local, agendamento via integração e senhas do dia.

XXIII. Os terminais de triagem devem permitir pesquisar senha e visualizar todas as informações da senha e atendimento.

1.5.3.7. Impressão de senha e protocolo

I. A impressão de senha deve conter e permitir a configuração dos campos, bem como a opção de incluir/excluir pelo menos os seguintes dados/informações:

- a) Logomarca;
- b) Textos estáticos;
- c) Unidade;
- d) Data e hora de emissão;
- e) Prefixo e número da senha;
- f) Nome do serviço;
- g) Nome do Cidadão;
- h) Prioridade da senha;
- i) Tipo da senha;
- j) QR Code com o link do painel;

II. A impressão de protocolos deve conter e permitir a configuração dos campos, bem como a opção de incluir/excluir pelo menos os seguintes dados/informações:

- a) Logomarca;
- b) Textos estáticos;
- c) Unidade;
- d) Data e hora de emissão;
- e) Número de protocolo;
- f) Nome do serviço;
- g) Nome do Cidadão;
- h) QR Code com a identificação do número do protocolo
- i) Código de barras com a identificação do número do protocolo
- j) Previsão de retorno;

III. A impressão de comprovante de comparecimento deve conter e permitir a configuração dos campos, bem como a opção de incluir/excluir pelo menos os seguintes dados/informações:

- a) Logomarca;
- b) Textos estáticos;
- c) Unidade;
- d) Data e hora de emissão;
- e) Nome do Cidadão;

1.5.3.8. Atendimento de Senha

I. A solução ofertada deve disponibilizar módulo dedicado ao Atendente, visando manter todas as informações atualizadas do fluxo de encaminhamento e atendimento ao Cidadão.

II. Os terminais de atendimento devem permitir a realização de configurações enquanto estiverem em operação, ocupados ou suspensos. As configurações devem incluir, entre outras, a adição ou remoção de serviços, ajustes na ordem de prioridade para chamadas de senhas e no atendimento de serviços, bem como a avaliação do atendimento, conforme a necessidade do contratante. Essas alterações devem ser aplicadas sem interromper ou prejudicar o fluxo dos atendimentos em andamento.

III. A solução deverá ofertar recurso operacional dedicado ao Atendente para possibilitar o acesso aos recursos funcionais que gerenciam o fluxo do atendimento do Cidadão. Para que o Usuário seja reconhecido, ele deve estar previamente cadastrado e com perfil definido.

IV. A solução deverá ofertar comando para chamar o próximo Cidadão a ser atendido, a partir dos critérios de prioridade, balanceamento entre guichês, serviço e tempo de espera do Cidadão.

V. O sistema deve permitir a configuração dos serviços aos quais cada guichê está habilitado a atender

VI. A solução deve oferecer a capacidade de criar guichês padronizados por serviço, tornando mais fácil a utilização desses modelos para configurar novos guichês ou modificar os existentes. Além disso, deve ser possível reverter para a configuração anterior de um guichê já existente.

VII. A solução deverá permitir o Cancelamento da Senha chamada. Deve dispor de recurso configurável para indicar o motivo do cancelamento, com reflexo nos relatórios e estatísticas apuradas.

- VIII. A solução deve oferecer a funcionalidade de chamar senhas específicas, permitindo que os atendentes façam isso com base em permissões concedidas a eles
- IX. A solução deve dispor de funcionalidade para que o Atendente inclua novo serviço no escopo de demandas do cidadão, caso este novo serviço não seja atendido pelo guichê, deve se encaminhar a senha após a finalização de atendimento. Esta funcionalidade deve acolher temporização configurável para que o Cidadão tenha o tempo necessário para o seu deslocamento até o setor correspondente ao novo serviço.
- X. A solução deverá permitir que o Atendente realize uma Pausa no atendimento ao Cidadão. Esta funcionalidade deve estar acompanhada de recurso para que o Atendente registre o motivo da respectiva Pausa. De forma vinculada ao Motivo, um temporizador configurável deve contabilizar o tempo da pausa. Caso seja excedido o tempo da pausa, a solução deve expedir alarme, além de solicitar um segundo registro para que o Atendente possa indicar o Motivo do Tempo Extra na Pausa efetivada. A opção deve ser configurável.
- XI. A solução deverá permitir que o atendente adicione mais serviços para um mesmo Cidadão, além daquele serviço que havia sido originalmente emitida na senha, no momento que clicar no botão para adicionar um novo serviço, deve ser apresentado todos os serviços disponíveis.
- XII. A solução deve prever que os guichês de atendimentos somente atendam senhas condizentes com os filtros ativos no momento.
- XIII. A solução deve prever que os guichês de atendimentos possuam filtros cadastrados para organizar o atendimento. Esses filtros são de serviços e prioridades através de funcionalidade de peso e entre outros que poderão ser definidos pelo CONTRATANTE.
- XIV. A solução deverá ser capaz de intercalar a senha “agendada” e a senha “não agendada” de forma totalmente configurável. Por exemplo: a solução pode chamar, para cada dois agendamentos, um atendimento não agendado.X
- XV. A solução deverá permitir a confirmação de tratativas como por exemplo a retirada e entrada de documentos através de assinatura eletrônica no avaliador e captura biométrica com consulta a base de dados do CONTRATANTE.
- XVI. A solução deverá permitir que o Atendente realize uma Suspensão visando ausentar-se da estação de trabalho. Esta funcionalidade deve estar acompanhada de recurso para que o Atendente registre o motivo da respectiva Suspensão. De forma vinculada ao Motivo, um temporizador configurável deve contabilizar o tempo da suspensão. Caso seja excedido o tempo da suspensão, a solução deve expedir alarme, além de solicitar um segundo registro para que o Atendente possa indicar o Motivo do Tempo Extra na Suspensão efetivada.
- XVII. A solução deverá permitir registro da Avaliação da Qualidade do Atendimento, através de questionamentos, que dizem respeito à satisfação do Cidadão referente aos atendimentos recebidos.
- XVIII. O sistema de avaliação deve oferecer opções para personalização do layout por setor, permitindo adaptações conforme as necessidades específicas do CONTRATANTE.
- XIX. O recurso de multiavaliação deve ser configurável com os tipos pergunta e resposta e com opção para 4 níveis de satisfação (Ótimo, Bom, Regular e Ruim) implementado por padrão.
- XX. A solução deverá disponibilizar funcionalidade para a coleta da avaliação do Cidadão, considerando a adoção de múltiplos critérios, configuráveis. A solução ofertada deve disponibilizar sistema de avaliação através da edição, controle e distribuição de multi perguntas, ou multi avaliação.
- XXI. A solução ofertada deve dispor de recurso configurável que permita ao atendente definir qual senha deseja chamar, sendo necessário que a senha se encontre na fila para atendimento. Caso o sistema não encontre a senha solicitada, deve exibir uma mensagem informativa na tela do guichê.
- XXII. A solução deverá permitir a validação biométrica do cidadão durante o atendimento e

através de consulta a base de dados do governo. Deverá ser utilizado API Rest.

XXIII. A solução deverá possibilitar que ao finalizar o atendimento, seja permitido o encaminhamento da senha para outro setor, quando assim configurado como serviços dependentes.

XXIV. A solução deverá permitir acrescentar comentários e observações durante o atendimento.

XXV. A solução deverá permitir chamada automática da próxima senha conforme fila e configuração de prioridades.

XXVI. A solução deverá possibilitar a chamada e rechamada de senha automaticamente.

XXVII. A solução deverá possibilitar a configuração de obrigatoriedade ou não de solicitar a avaliação do cidadão;

XXVIII. O sistema deverá finalizar o Atendimento após período configurável sem avaliação do cidadão, o sistema deve considerar que o Cidadão recusou avaliar o atendimento.

XXIX. O sistema deverá solicitar confirmação de finalização de atendimento caso o atendente clique no botão de finalizar atendimento.

XXX. Somente usuários com perfil configurado podem usar o guichê de atendimento.

XXXI. A solução deverá permitir a impressão de senhas, protocolos e comprovantes de comparecimento.

XXXII. A solução deverá permitir o atendimento de serviços padrão e genéricos, sendo necessário adicionar serviços padrão sempre que houver um serviço genérico.

XXXIII. A solução deverá permitir a configuração de todos os recursos do terminal de atendimento de forma agrupada e em lotes, possibilitando que as alterações sejam aplicadas simultaneamente em diferentes contextos, conforme a necessidade do CONTRATANTE.

1.5.3.9. Retaguarda

I. A solução deverá contemplar uma funcionalidade de Retaguarda, entendida como o ambiente do sistema destinado ao tratamento interno de serviços vinculados a protocolos, realizado sem contato direto com o cidadão.

II. Nessa funcionalidade, os serviços deverão ser registrados, analisados e processados em etapas, com o devido registro das movimentações, possibilitando rastreabilidade, auditoria e integridade das informações.

III. Toda a tramitação realizada na Retaguarda deverá constar no histórico do protocolo, permitindo que o responsável pela abertura acompanhe as etapas do serviço até a sua conclusão, assegurando transparência no processo.

VI. A solução deverá incluir um ambiente de gerenciamento de protocolos que abrange todas as funcionalidades mínimas necessárias, tais como:

- a) Senha: os protocolos serão vinculados a uma senha específica
- b) Número do Protocolo: cada protocolo é identificado por um número único
- c) Serviço: indica o tipo de serviço associado ao protocolo
- d) Identificador: Documento, Renavam ou placa, servindo como uma referência específica no protocolo.
- e) Data: indica data da criação ou registro do protocolo
- f) Nome do Solicitante: nome da pessoa que solicitou o serviço
- g) Etapa: indicação do estágio atual do protocolo no processo
- h) Unidade: a unidade responsável pelo tratamento do protocolo

i) Ações: Registra as alterações feitas nos dados do protocolo e suas etapas

V. No ambiente de gerenciamento, a solução deve oferecer detalhes abrangentes de cada protocolo, permitindo a consulta e gerenciamento de todas as etapas pelas quais cada serviço passa. Essa funcionalidade central é crucial para garantir um controle completo sobre o ciclo de vida dos protocolos. O campo de detalhes deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

a) Etapas (configuráveis): etapa atual do protocolo, indicando em qual fase específica do processo ele se encontra, podendo ser classificado como por exemplo: aberto, recebido, conferência, processo de estampagem, complementação de documentos, digitação, devolução, devolvido, concluído, cancelado e etc, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.

b) Status: status atual da etapa, podendo ser classificado como por exemplo: Em andamento, Pendente, Entregue, Concluído e etc.:

c) Atendente: Nome do responsável pelo tratamento do protocolo

d) Data de Início e Data Final: Registro da data de início e conclusão de cada etapa do protocolo

e) Tempo de execução: Registro dos tempos de início e fim de execução de etapa.

f) Tempo de Etapa: tempo decorrido durante cada etapa do processo, incluindo processo de início e finalização de execução de etapa.

g) Tempo de espera entre as etapas: Tempo em que o protocolo está esperando a mudança de etapa.

h) Tempo Total do protocolo: Inclui os intervalos e pausas, abrangendo o tempo total das etapas por unidade e serviço configurável.

i) Tempo Médio: Cálculo do tempo médio necessário para completar um protocolo, considerando a unidade e serviço.

j) Observação: campo destinado ao acréscimo de informações relevantes adicionais relacionadas ao protocolo, configuradas de acordo com a etapa sendo opcional ou obrigatória

VI. No ambiente de gerenciamento de protocolos, a funcionalidade deve incluir filtros para consulta e gerenciamento eficaz dos protocolos com opções mínimas de filtro, incluindo pelo menos unidade, número de protocolo, documento do solicitante, serviço, identificador do serviço, etapa e senha. Isso significa que os usuários serão capazes de aplicar diversos critérios de filtro para encontrar rapidamente os protocolos desejados e realizar ações de gerenciamento.

VII. A solução deverá permitir a configuração de prazos de SLA para a conclusão dos protocolos, por unidade e por tipo de serviço, considerando o horário de funcionamento de cada unidade, conforme parametrizado no sistema. Os prazos de SLA deverão ser totalmente configuráveis de acordo com as necessidades do CONTRATANTE. Após o vencimento do prazo definido, a solução deverá emitir alertas e possibilitar a geração de relatórios detalhados sobre os protocolos em atraso.

VIII. No ambiente de gerenciamento de protocolos, o protocolo apenas deve ficar disponível a partir da internalização com sucesso da documentação.

IX. A solução deve permitir a criação de senhas e protocolos de serviços mediante integração com o sistema de agendamento do CONTRATANTE (Agenda Minas).

X. Para o acompanhamento do status dos protocolos em outros sistemas, o CONTRATADO será responsável pelo desenvolvimento de uma API. O CONTRATANTE terá a capacidade de definir os parâmetros dessa API de acordo com suas necessidades específicas. Além disso, o CONTRATADO deverá disponibilizar toda a documentação necessária para garantir uma integração eficaz através de modelos e transparente em todas as soluções de acompanhamento disponibilizadas pelo CONTRATANTE.

XI. O acesso ao gerenciamento dos protocolos deve ser feito através de perfil de acesso

específico para a finalidade.

XII. A solução deve possibilitar a criação e exclusão de etapas de forma configurável.

XIII. A solução deverá considerar que as atividades realizadas pela seção de backoffice, descritas em uma demanda, serão definidas por recursos de configurações variáveis. Isso incluirá todas as etapas envolvidas, abrangendo tanto as etapas sequenciais quanto as paralelas, bem como os diferentes caminhos para decisões variadas.

XVI. A solução deve permitir a identificação visual com cores na identificação de etapas e SLA de forma configurável.

XV. A solução deverá permitir a leitura de códigos de barras nos processos relacionados aos protocolos e à retaguarda. Durante o atendimento, a leitura do código deverá identificar e internalizar automaticamente o protocolo para encaminhamento à retaguarda. Na retaguarda, a leitura deverá possibilitar a pesquisa e recuperação do protocolo com base no número associado, otimizando o manuseio e o controle das informações.

XVI. Cada etapa definida para a retaguarda deverá incluir campos para observações de Início e de Fim, sendo a obrigatoriedade do preenchimento dessas observações configurável conforme a necessidade do CONTRATANTE.

XVII. A solução deverá permitir a suspensão de atendimento (banheiro, almoço, lanche e etc) e pausa no atendimento de retaguarda.

XVIII. O módulo de backoffice deverá ter estrutura modular, permitindo a definição de permissões por serviço e por etapa, de forma individualizada para cada colaborador.

1.5.3.10. Integrações

I. A solução ofertada deve contemplar funcionalidades de integração para todos os serviços disponibilizados pelo CONTRATANTE.

II. A solução deve fornecer a integração com os sistemas, possibilitando que o cidadão realize agendamentos e consultas através das plataformas do CONTRATANTE com as informações solicitadas.

III. A solução deve possibilitar integração com os diferentes sistemas dos órgãos presentes na estrutura de atendimento do CONTRATANTE;

IV. A solução deve ser capaz de aceitar todos os tipos de configurações enviadas via Integração, garantindo uma integração flexível e abrangente.

V. A solução deve não deve possuir limitações quanto ao número de Cidadãos, calendário de disponibilidade, número de unidades e usuários, além do número de agendamentos simultâneos.

VI. As agendas do sistema devem trabalhar em total sintonia com as agendas do CONTRATANTE.

VII. A funcionalidade de integração da solução deve disponibilizar documentação das API, em tecnologia e formato especificado pelo CONTRATANTE.

VIII. A solução deve prever a ativação das senhas através recursos de integração com os sistemas web e totens do CONTRATANTE.

IX. A solução deve prever consulta a base de dados biométricos do CONTRATANTE para validações durante os atendimentos.

X. A solução deve prever que sejam executados comandos e ativações através de informações de retornos e envios entre a solução e os sistemas do CONTRATANTE.

XI. O sistema deve prever o envio de todas as informações dos atendimentos realizados para os sistemas do CONTRATANTE.

1.5.3.11. Tela de Situação

- I. A solução deve permitir a implantação de ambiente(s) para monitoramento e controle de situação dos atendimentos nas dependências do CONTRATANTE, com níveis configuráveis de acessos para permitir o acompanhamento, on-line e em tempo real, da performance de todas as Unidades de atendimento.
- II. O sistema deve permitir a abertura de vários dashboards, configuráveis, possibilitando o controle para observação de todos os indicadores do sistema.
- III. A solução deve disponibilizar configuração da frequência de atualização dos dados, tempo de atualização das telas e alertas, além de sinalizações sobre ocorrências de não conformidade em indicadores.
- IV. A solução deve permitir aplicação de web services, visando sua integração com outros ambientes de dados e informações do CONTRATANTE.
- V. As telas e dashboards devem ser responsivos.

1.5.3.12. Treinamento

- I. O CONTRATADO deverá fornecer treinamento de todos os itens que compõe cada módulo, dentro do prazo estipulado no Item 4.1, que é de 60 (sessenta) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.
- II. O CONTRATADO deverá disponibilizar equipe técnica para acompanhar e fornecer treinamento de forma presencial quando houver implantação de novas unidades.
- III. Quando ocorrerem atualizações na funcionalidade que alterem a forma usual do sistema, o CONTRATADO deverá fornecer treinamento para o uso das novas funcionalidades. Poderá ser realizado tanto presencialmente quanto de forma virtual/remota.
- IV. O CONTRATADO deverá fornecer treinamentos anuais de reciclagem para todos os colaboradores informados pelo CONTRATANTE. Os treinamentos poderão ser virtuais/remotos, desde que sejam online ao vivo e deverá ser disponibilizado manual completo da solução em DOC e PDF.
- V. Todo o treinamento necessário para a utilização da solução será de responsabilidade exclusiva do CONTRATADO, devendo ser fornecido sem gerar quaisquer custos ou ônus adicionais para o CONTRATANTE.

1.5.3.13. Assistência Técnica

- I. Durante todo o período de vigência do contrato decorrente da homologação desta licitação, o CONTRATADO deverá prestar todos os serviços de assistência necessárias ao funcionamento do sistema, em todo o Estado de Minas Gerais.
- II. As manutenções realizadas pelo CONTRATADO em caso de incidente ou indisponibilidade de algum item em decorrência da falha de hardware pertencente a solução, têm por finalidade corrigir os defeitos apresentados pelo(s) equipamento(s), seus acessórios e componentes, compreendendo os necessários ajustes, regulagens e substituições de peças, por conta e garantia do CONTRATADO. Os equipamentos deverão apresentar, durante toda a vigência do contrato, uma performance com um rendimento mínimo de 96% (noventa e seis por cento) de aproveitamento de sua perfeita operacionalização.
- III. A assistência será realizada pelo CONTRATADO nas dependências do CONTRATANTE e nos locais em que foram instalados os equipamentos e softwares que compõe o Sistema Integrado de Atendimento ao Público, nas unidades no horário de segunda a sexta-feira de 7:00 às 19:00, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do(s) fabricante(s) do(s) equipamento(s), efetuando-se os necessários ajustes, reparos e substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE. O o

CONTRATADO será acionada para prestar os Serviços de assistência, manutenção e reparo no(s) equipamento(s) fornecido(s) por meio de sistema próprio de chamados e, ainda, via chamado telefônico e por e-mail.

IV. O CONTRATADO deverá restabelecer o funcionamento referente aos chamados abertos seguindo as seguintes Prioridades:

a) Prioridade zero (todo incidente ou demanda que provoque a parada parcial ou total do sistema dentro da Unidade) contatar a Unidade em até 15 (quinze) minutos para início do atendimento das demandas ou incidentes registrados com resolução do problema em até 4 (quatro) horas após o início do atendimento.

b) Prioridade um (todo incidente ou demanda que não provoque a parada parcial ou total do sistema dentro da Unidade) contatar a Unidade em até 1 (uma) hora para início do atendimento das demandas ou incidentes registrados com resolução do problema em até 8 (oito) horas após o início do atendimento.

c) Prioridade dois (todos os envios de equipamentos para as Unidades) o envio de equipamentos, peças, acessórios ou componentes para as Unidades no caso substituição, deverá ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas a partir do registro da solicitação e deverão ser reestabelecidos em até 8 (oito) horas após o recebimento dos equipamentos.

d) Prioridade três (todas as demandas relacionadas à customização ou desenvolvimento de rotinas e funções) contatar o CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas com o status e cronograma de entrega de qualquer desenvolvimento solicitado, que deverá ser previamente aprovado antes de qualquer implementação.

V. O(s) equipamento(s) que apresentar(em) defeito, que não tiverem a sua operacionalidade restabelecida no prazo fixado no subitem anterior deverá(ão) ser substituído(s) pelo CONTRATADO por outro com a mesma especificação técnica ou superior, sem ônus para o CONTRATANTE, no período máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

VI. O CONTRATADO deve emitir Relatórios de incidentes: em até 5 (cinco) dias úteis após o incidente.

VII. As manutenções realizadas no(s) equipamento(s) deverão ser executadas por técnicos especializados, treinados, mantidos e coordenados pelo CONTRATADO, que assumirá toda e qualquer responsabilidade pelos Serviços prestados pelos mesmos, quer sejam nas dependências físicas do CONTRATANTE ou fora delas.

VIII. Na execução dos Serviços, o CONTRATADO poderá utilizar equipamentos usados, desde que estejam em perfeitas condições de uso, aparência e autenticidade (genuinidade), observadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor, especialmente quanto à garantia legal prevista no artigo 26, que estabelece o prazo de 90 (noventa) dias para produtos duráveis, contados a partir do recebimento definitivo pelo CONTRATANTE, conforme descrito no item '**Aceitação de Equipamentos Usados**' (item 4.3.6).

IX. Nos casos em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamento(s) para a oficina ou laboratório do CONTRATADO; tal iniciativa e providência correrão por sua conta, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, devendo ser obedecidos os procedimentos regulamentares internos de segurança e, obrigatoriamente, ser a retirada precedida de autorização por escrito pelo responsável. Despesas decorrentes de Serviços tais como, deslocamento de técnicos, estadia, alimentação, despesas de transporte de equipamentos e outras porventura, necessárias correrão por conta do CONTRATADO.

X. O CONTRATADO deverá desinstalar os equipamentos, removê-los e reinstalá-los, em caso de mudança de local de instalação, e ainda, desinstalá-los e removê-los ao término do contrato, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.

XI. Para cada atendimento realizado o CONTRATADO deverá apresentar um "Relatório de Visita", contendo os dados relevantes sobre a intervenção feita no equipamento, tais como: a hora do chamado, nome da pessoa que o recebeu, nome do técnico, hora de início e término do atendimento, identificação da Unidade defeituosa, defeitos apresentados, providências

adotadas, peças substituídas, e quaisquer outras anotações pertinentes. O “Relatório de Visita” deverá ser entregue ao Responsável designado pelo CONTRATANTE.

XII. Em caso de atraso no atendimento aos chamados de assistência, manutenção ou restabelecimento do sistema e dos equipamentos, a aplicação de penalidades será realizada conforme os limites estabelecidos neste Termo de Referência, observando os critérios definidos pelos indicadores de nível de serviço descritos no item 5.2 – Avaliação da Execução do Objeto. Esses indicadores estabelecem os parâmetros de desempenho mínimos esperados para os serviços de software e hardware, servindo de base para a apuração de infrações contratuais e consequente aplicação de multa.

1.5.3.14. Armazém de dados e relatórios

I. A solução oferecida deve permitir a extração de relatórios gerenciais utilizando a arquitetura e tecnologia OLAP. Deve oferecer informações gerenciais essenciais, incluindo relatórios e painéis de controle, com compatibilidade para todas as plataformas web. Além disso, deve garantir o acesso completo a todos os dados e tempos relacionados ao sistema de atendimento. De igual modo, efetuar ajustes e correções nos relatórios, quando necessário, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

II. A solução deve fornecer a emissão de vários relatórios gerenciais e estatísticos de forma flexível e configurável. Os relatórios devem ser apresentados em tabelas, permitindo acesso a diversas dimensões e medidas através de filtros.

III. A solução deve oferecer Cubos de Dados OLAP com a funcionalidade de "Drop Drill" para consulta, criação e extração de relatórios gerenciais. Esses cubos devem ser alimentados automaticamente e disponibilizados em uma plataforma web. A solução deve permitir acesso compatível com o MS-Office, incluindo Excel, Word e PowerPoint, além de ser compatível com várias ferramentas de Business Intelligence (BI) disponíveis no mercado.

IV. A funcionalidade de análise de dados baseada em arquitetura OLAP, deverá contemplar interface intuitiva, usabilidade aprimorada e operação simplificada, de modo a permitir a utilização autônoma por usuários, sem necessidade de conhecimentos técnicos especializados.

V. Na solução deverão ser disponibilizadas métricas, indicadores e visões analíticas previamente configuradas, conforme as necessidades definidas pelo CONTRATANTE. A solução também deverá permitir, de forma prática e interativa, a construção de novas análises e visualizações, com aplicação de filtros, agregações e comparações por diferentes dimensões de dados.

VI. A solução deve proporcionar uma funcionalidade que permita o armazenamento dos modelos de relatórios criados e gerados, facilitando o acesso posterior sem a necessidade de reconfiguração.

VII. A solução deve permitir que os dados exibidos nos relatórios possam ser alternados entre visualizações em formato de grade e gráficos, incluindo pelo menos os tipos de gráfico de barra, pizza e linha, e vice-versa.

VIII. A solução deve ser capaz de exportar os relatórios gerados nos formatos XLSX, CSV e PDF, garantindo que seja possível selecionar um período mínimo de 1 ano para análise. Essa funcionalidade proporciona aos usuários uma ampla flexibilidade para obter insights abrangentes e detalhados ao longo de um período significativo.

IX. Os módulos de Armazém de Dados e Relatórios deverão operar com alto desempenho, garantindo tempo de resposta adequado para processamento, geração e exibição de relatórios, mesmo em grandes volumes de dados, de forma a não comprometer a experiência do usuário nem a eficiência da gestão.

X. A solução proposta deve permitir acesso aos dados multidimensionais do cubo OLAP, que deve incluir as seguintes dimensões mínimas e os dados (Grupos) abrangidos por elas:

- a) Localidade;
- b) Unidade;
- c) Cidadão;
- d) Avaliação;
- e) Senha;
- f) Guichê;
- g) Prioridade;
- h) Tipo de senha (Agendada e do dia);
- i) Orgão;
- j) Setor;
- k) Serviços;
- l) Atendentes;
- m) Avaliação;
- n) Tempos médios;
- o) Motivos;
- p) Datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano /Trimestre / Mês / Dia / Hora;

XI. A licitante deve prever a customização e o acréscimo de novas dimensões ao cubo OLAP para atender às necessidades evolutivas dos processos operacionais e de gestão do CONTRATANTE.

XII. A funcionalidade deve disponibilizar cubos OLAP com a capacidade de auxiliar na resolução das seguintes questões e/ou outras conforme a necessidade do CONTRATANTE:

a) Quantidade de requerentes que demandaram senhas nas unidades e seu respectivo estado de conclusão (Atendido, Parcialmente atendido e Não atendido) em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- a.1) Localidade
- a.2) Unidade
- a.3) Prioridade
- a.4) Tipo de senha (Agendada e do dia)
- a.5) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

b) Análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos). Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- b.1) Localidade
- b.2) Unidade
- b.3) Serviço
- b.4) Prioridade
- b.5) Tipo de senha (Agendada e do dia)
- b.6) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

c) Análise detalhada dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e

atendimento. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- c.1) Localidade
- c.2) Unidade
- c.3) Orgão
- c.4) Setor
- c.5) Serviço
- c.6) Prioridade
- c.7) Tipo de senha (Agendada e do dia)
- c.8) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

d) Análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- d.1) Atendente
- d.2) Orgão
- d.3) Setor
- d.4) Motivo de Suspensão
- d.5) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

e) Análise dos tempos médio, total e quantidade de pausas realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- e.1) Atendente
- e.2) Orgão
- e.3) Setor
- e.4) Motivo de pausa
- e.5) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

f) Análise da quantidade de não emissões na triagem de atendimento em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- f.1) Atendente
- f.2) Motivo de Não Emissão
- f.3) Serviço
- f.4) Prioridade
- f.5) Tipo de senha (Agendada e do dia)
- f.6) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

g) Análise de tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo[Sf2] excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- g.1) Localidade
- g.2) Unidade
- g.3) Orgão

- g.4) Setor
- g.5) Serviço
- g.6) Prioridade
- g.7) Tipo de senha (Agendada e do dia)
- g.8) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

h) Análise quantitativa das senhas (Emitidas, não emitidas, parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) emitidas por agendamento pelo Cidadão. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- h.1) Localidade
- h.2) Unidade
- h.3) Serviço
- h.4) Atendente
- h.5) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

i) Relatório que possibilite comparar o desempenho dos atendentes. Entende-se por desempenho dos atendentes os seguintes itens:

- i.1) Tempo médio de suspensão
- i.2) Quantidade de suspensões
- i.3) Tempo médio de pausa
- i.4) Quantidade de pausas
- i.5) Quantidade de atendimentos
- i.6) Tempo médio de atendimento
- i.7) Dias trabalhados
- i.8) Tempo médio de deslocamento
- i.9) Quantidade deslocamentos
- i.10) Quantidade de emissões de senhas ao Cidadão
- i.11) Tempo médio de disponibilidade
- i.12) Tempo médio de ociosidade
- i.13) Tempo médio de ociosidade real

j) Classificação das esperas das unidades de atendimento em faixas de tempo configurável (por exemplo: esperas que duraram de 0 a 15 minutos, 15 a 30 e acima de 30 minutos), em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- j.1) Localidade
- j.2) Unidade
- j.3) Orgão
- j.4) Setor
- j.5) Serviço
- j.6) Prioridade
- j.7) Tipo de senha (Agendada e do dia)

j.8) Classificação de espera

j.9) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

k) Análise de satisfação dos Cidadãos com o atendimento prestado pelo CONTRATANTE em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

k.1) Atendente

k.2) Orgão

k.3) Setor

k.4) Serviço

k.5) Prioridade

k.6) Tipo de senha (Agendada e do dia)

k.7) Avaliação

k.8) Resposta

k.9) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

l) Análise quantitativa dos cancelamentos executados no sistema em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

l.1) Localidade

l.2) Unidade

l.3) Serviço

l.4) Prioridade

l.5) Tipo de senha (Agendada e do dia)

l.6) Motivo de cancelamento

l.7) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

XIII. A Solução deve ainda possuir relatórios capazes de listar o registro de entrada e saída dos atendentes de uma unidade de atendimento indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o atendente, se houver.

XIV. Recursos de configuração devem estar disponíveis para a geração de apurações variadas, conforme os itens mínimos:

a) Relatórios contendo informações de um ou mais dias e de um ou mais atendentes, de uma ou mais Unidades de atendimento e com combinação entre as opções;

b) Relatório de produtividade com identificação da quantidade total de atendimentos feitos por atendente, tempo médio gasto para atendimento pelo atendente, total de atendimentos realizados, tempo médio de atendimento, tempo de intervalo produtivo e intervalo improdutivo;

c) Relatórios gerenciais por serviço com: identificação do serviço, total de execuções, entradas de cada serviço e tempo médio de atendimento;

d) Relatório por demanda do CONTRATANTE: deve apresentar o total de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de intervalo, tempo médio de espera, tempo máximo de atendimento e tempo máximo de espera;

e) Relatório por atendente: deve apresentar os atendimentos agrupados por atendente;

f) Relatório por serviço: deve apresentar os atendimentos agrupados por serviço;

- g) Relatório por hora: deve informar a quantidade de atendimento, tempo médio de atendimento e espera em intervalos de horas;
- h) Relatório por tempo extra: deve listar os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra (tempo extra acontece quando o atendente ultrapassa o tempo determinado para execução de um serviço);
- i) Relatório por fila: deve listar os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável);
- j) Relatório de todos os atendimentos: deve listar todos os atendimentos por data e organizados por hora;
- k) Relatório de avaliações: deve listar os atendimentos agrupados pela avaliação fornecida pelo Usuário, considerando serviços cancelados e atendimentos não avaliados;
- l) Mapa de atendimentos dentro e fora do padrão: deve mostrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade atendimentos que foram atendidos dentro e fora do padrão a ser estabelecido pelo órgão por tipo de serviço em minutos;
- m) Relatório de horas trabalhadas por atendente;
- n) Relatório de aderência do horário cadastrado no sistema em relação ao horário trabalhado pelo atendente com o total de horas trabalhadas no período e o percentual dentro do horário cadastrado.

1.5.3.15. Relatório de Retaguarda/Backoffice:

I. A funcionalidade deve disponibilizar cubos OLAP com a capacidade de auxiliar na resolução das seguintes questões e/ou outras conforme a necessidade do CONTRATANTE:

- a) A solução deverá fornecer uma análise abrangente de todas as informações relacionadas às senhas e protocolos gerados nas unidades, incluindo detalhes sobre as etapas e processos pelos quais esses protocolos passam em um período configurável. Deverão ser consideradas as seguintes dimensões mínimas:
 - a.1) Senha;
 - a.2) Protocolo;
 - a.3) Data e Hora: momento em que a senha e o protocolo foram gerados. Bem como, início e conclusão registrados para cada etapa, até a finalização do tratamento do protocolo.
 - a.4) Tempo da Etapa;
 - a.5) Órgão;
 - a.6) Setor;
 - a.7) Serviço;
 - a.8) Identificador;
 - a.9) Etapas: detalhes de todas as etapas pelas quais o protocolo passou, indicando também a etapa atual, caso ainda esteja pendente de conclusão ou até a finalização do tratamento do protocolo.
 - a.10) Processo: respectivo processo de cada etapa
 - a.11) Solicitante;
 - a.12) Unidade;
 - a.13) Atendente;
 - a.14) Tempo total: Será calculado a partir do momento em que a senha é iniciada

no atendimento até a conclusão do protocolo. Esse tempo incluirá a soma dos tempos de cada etapa percorrida pelo protocolo.

a.15) Observação: campo destinado para inserir informações relevantes relacionadas ao protocolo.

II. O CONTRATANTE poderá solicitar a inclusão de novos relatórios e listagens.

III. Os tempos das etapas devem ser contabilizados de forma configurável correspondendo ao tempo efetivo de trabalho contabilizado em dias uteis e encaixando na jornada de trabalho definido por unidade.

IV. A solução deverá incluir a funcionalidade de geração automática de relatórios para monitoramento dos protocolos que excederem o tempo de tratamento estabelecido pelo Contratante, com base nos seguintes critérios:

a) Identificação de protocolos conforme tempo de tratamento configurado: A funcionalidade deverá identificar automaticamente todos os protocolos que atingirem o tempo de tratamento previamente configurado, independentemente do tempo total definido no SLA. Os limites de tempo poderão variar conforme o tipo de serviço, permitindo ao Contratante definir em que momento cada protocolo deve ser incluído no relatório para acompanhamento.

b) Geração de relatório completo: A solução deverá gerar arquivos contendo informações detalhadas de todos os protocolos que se encontram em aberto e que estejam parados além do tempo limite, possibilitando a análise gerencial desses atendimentos.

c) Formato e envio dos dados: Os relatórios deverão ser compilados em arquivos padronizados (por exemplo, Excel ou CSV), contendo todos os dados necessários para análise.

d) Periodicidade configurável: O sistema deverá permitir a definição da periodicidade de geração e envio desses relatórios, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE (diária, semanal, mensal, etc).

e) Envio automatizado: Os relatórios deverão ser enviados automaticamente aos destinatários designados, por e-mail ou outro meio eletrônico definido pelo CONTRATANTE, sem necessidade de intervenção manual.

1.5.3.16. Indicadores

I. O CONTRATANTE poderá solicitar ao o CONTRATADO a inclusão de novos indicadores, além dos descritos abaixo:

- a) Tempo médio de atendimento por atendente;
- b) Tempo médio de espera por horário;
- c) Tempo máximo de atendimento por atendente;
- d) Tempo máximo de espera por horário;
- e) Produtividade por Unidade;
- f) Produtividade por atendente;
- g) Aderência do atendente aos indicadores de qualidade;
- h) Quantidade de atendimentos por Unidade;
- i) Quantidades de todos os indicadores por ano, mês, dia;

- j) Quantidade de atendimentos por hora;
- k) Quantidade de serviços executados;
- l) Tempo de atendimento por Unidade;
- m) Tempo de atendimento por horário;
- n) Tempo de atendimento por serviço;
- o) Tempo médio de atendimento acima do limite cadastrado;
- p) Tempo médio de intervalo;
- q) Tempo máximo de intervalo;
- r) Quantidade de intervalos por Unidade;
- s) Quantidade de intervalos por atendente;
- t) Média de avaliação pelo Usuário;
- u) Avaliação do atendente;
- v) Níveis de avaliação de serviços por Unidade;
- w) Níveis de avaliação de serviços por horário;
- x) Indicador do horário de maior demanda;
- y) Indicador do horário de menor demanda;

1.5.4. COEF - COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO

1.5.4.1. A solução deve ser capaz de mensurar a capacidade de cada unidade na satisfação com o atendimento através do cálculo do COEF, considerando o tempo médio de espera para os serviços e o percentual de senhas efetivamente atendidas. Atualmente são definidos três modelos de indicadores COEF, que serão calculados conforme as fórmulas descritas no ANEXO D (120414100).

1.5.4.2. A Solução deve permitir a configuração do cálculo de COEF por unidade de acordo com as necessidades específicas.

1.5.4.3. A solução deve ser capaz de receber entradas de dados para aplicação no COEF, sendo controlada por permissões específicas.

1.5.4.4. Os resultados dos componentes que são a base para a fórmula do COEF deverão ser apresentados em tabelas, tendo ao final o valor do resultado do COEF que foi mensurado conforme a fórmula apresentada em cada um dos anexos.

1.5.4.5. O sistema deverá permitir a consulta dos resultados do COEF diariamente, apresentando a consulta de forma configurável.

1.5.4.6. Flexibilização do Cálculo do COEF

I. A solução deverá dispor de mecanismos que permitam a flexibilização do cálculo do COEF com base em filtros por **serviço, data e faixa de horário**, de forma a possibilitar a retirada de senhas em situações específicas. Essa funcionalidade tem como objetivo preservar a integridade da análise de desempenho das unidades diante de fatores externos.

II. Requisitos:

a) A solução deverá permitir o registro e aplicação de regras de exceção para exclusão de senhas do cálculo do COEF, com base nos seguintes critérios combináveis:

a.1) Serviço afetado;

a.2) Data(s) específica(s);

a.3) Intervalo(s) de horário.

a.4) Unidade.

b) As senhas que possuírem o(s) serviço(s) afetado(s) dentro do(s) período(s) informado(s) deverão ser desconsideradas do cálculo do COEF, desde que a indisponibilidade ou falha observada seja decorrente de causas alheias à responsabilidade da unidade ou da concessionária, como:

b.1) Falhas sistêmicas externas;

b.2) Indisponibilidade de sistemas;

b.3) Eventos que impactem o atendimento normal e que estejam devidamente registrados.

c) Para os casos de senhas com múltiplos serviços, em que o serviço afetado — ou seja, aquele utilizado como critério para a flexibilização do COEF — foi adicionado durante o atendimento, a senha deverá ser mantida no cálculo caso não tenha havido transferência da senha para outro guichê de atendimento. A flexibilização será aplicada apenas quando, além de o serviço afetado ter sido adicionado, houver transferência para outro guichê de atendimento, uma vez que essa situação impacta diretamente o Tempo Médio de Espera (TME) e, por consequência, o cálculo do COEF.

1.5.5. Horas de Desenvolvimento

1.5.5.1. O CONTRATADO deverá fornecer 2400 (duas mil e quatrocentas) horas para o esforço no desenvolvimento de novas funcionalidades, sob demanda do CONTRATANTE, durante a vigência do contrato. O CONTRATADO deverá fornecer junto com a proposta o valor da hora, a ser paga pelo CONTRATANTE conforme utilização;

1.5.5.2. O CONTRATADO deverá disponibilizar equipe de profissionais com conhecimento comprovado em suporte e desenvolvimento do software, bem como equipamentos disponibilizados para acompanhamento de atualizações, implementações de novas funcionalidades e ou customizações do software de acordo com as especificações, locais e prazos determinados e aprovados formalmente pelo CONTRATANTE;

1.5.5.3. Durante a vigência contratual, a pedido do Fiscal do Contrato indicado pelo CONTRATANTE, eventuais solicitações para implementação de novas funcionalidades (excetuando atualizações) deverão ser atendidos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos. Este período poderá ser alterado se o CONTRATADO apresentar ao CONTRATANTE um planejamento, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. Tal planejamento deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, embasando o aceite posterior;

1.5.5.4. O pagamento será efetivado após homologação e aceite definitivo dos serviços descritos na respectiva Ordem de Serviço. Para o aceite, serão considerados apenas os produtos provenientes dos desenvolvimentos implementados após a aprovação do CONTRATANTE, conforme as funcionalidades solicitadas na ordem de serviço correspondente, durante o período de 30 (trinta) dias;

1.5.5.5. O pagamento será efetuado a partir das notas fiscais emitidas de acordo com os valores estabelecidos e com a comprovação das horas utilizadas para o desenvolvimento do produto solicitado pelo CONTRATANTE;

1.5.5.6. O critério utilizado para validação e aceite das funcionalidades desenvolvidas pelo CONTRATADO, será definido na fase de planejamento e definição dos requisitos para a funcionalidade solicitada.

1.5.6. Equipamentos

1.5.6.1 Impressora:

- I. Este equipamento deve ser composto de módulos físicos separados ou em módulo único (monobloco). Deve prover os recursos para o pleno suporte aos Atendentes dos Pontos de Atendimento do tipo triagem, atendimento e backoffice.
- II. As impressões devem ser realizadas em impressoras térmicas, utilizando bobinas com dimensões de 80mm x 30m, as quais serão fornecidas pelo CONTRATANTE.
- III. O equipamento deve ter suporte à caracteres especiais da língua portuguesa.
- IV. Deve possuir interfaces USB, ethernet
- V. Caso necessário, o equipamento deverá ser capaz de operar via conexão Bluetooth
- VI. Bivolt

1.5.6.2. Painel de chamada de senha:

- I. A solução ofertada deverá oferecer painel de chamada de senha com o tamanho mínimo de 39” à 43”.
- II. Disponibilizar informações, no mínimo, das últimas 4 senhas e mensagens institucionais (essas informações deverão ser configuráveis para cada área de atendimento ou unidade de atendimento, apresentando sempre o número da senha e do ponto de atendimento).
- III. Permitir completa customização gráfica das informações na tela, contemplando cores, fontes, figura de fundo e disposição dos elementos, como frame dos vídeos, texto e histórico de senhas chamadas.
- IV. A conexão deve ser do tipo ethernet, caso exista outra forma de comunicação, todos os recursos necessários para funcionamento serão de responsabilidade exclusiva do CONTRATADO garantindo o pleno funcionamento.
- V. Capacidade para emitir chamadas através de áudio, incluindo alarmes variados pré-gravados e chamadas por voz, inclusive com chamadas nominais do cidadão.
- VI. Dispor de completa configuração para ligar e desligar automaticamente o Painel, além de ser sensível a comando remoto.
- VII. Disponibilizar janela para a visualização controlada de vídeos institucionais, mensagens e TV ao vivo, com canal selecionável por software. O tamanho da janela deve ser configurável e alinhado ao layout da tela do Painel de acordo com demanda do CONTRATANTE.
- VIII. Esta solução deve acompanhar suporte para a fixação em parede, pilastras, teto ou chão, conforme for a necessidade específica de cada Unidade de Atendimento. Este suporte deve permitir os ajustes necessários para que o painel seja posicionado de forma otimizada e confortável para os observadores na seção de espera da Unidade.
- IX. A solução deverá integrar no painel de chamada de senhas a funcionalidade de exibição de um relógio, apresentando as horas em tempo real de forma precisa.

1.5.6.3. Terminal de avaliação

- I. O terminal de avaliação deverá ser do tipo tablet com uma tela mínima de 8,7 polegadas, devendo ser conectado ao computador para garantir o funcionamento completo da solução, por meio de uma conexão via cabo USB, Se houver outra forma de comunicação com o terminal de atendimento, todas as ferramentas necessárias para essa comunicação serão exclusivamente fornecidas pelo CONTRATADO, assegurando o pleno funcionamento da função de avaliação do atendimento.
- II. O CONTRATADO deverá fornecer capas protetoras que deverão ser de material

resistente, de fácil instalação e projetadas de maneira que não danifiquem o guichê durante o processo de fixação, garantindo assim a proteção adequada dos tablets contra qualquer tentativa de dano ou furto, sem comprometer a estrutura do guichê.

III. Em caso de danos ou extravio das capas protetoras, o CONTRATADO se compromete a substituí-las no prazo mais breve possível, sem custo adicional para o CONTRATANTE.

IV. Bivolt

V. O equipamento deverá estar atualizado com as últimas versões de firmware e software de mercado, garantindo a compatibilidade com as tecnologias.

VI. O CONTRATADO será responsável por realizar as atualizações necessárias para o pleno funcionamento dos terminais de avaliação, de modo a assegurar que eles atendam aos padrões de desempenho e segurança.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A Superintendência Central de Atendimento ao Cidadão é a área da Seplag responsável por dentre outras atribuições, gerir os Canais de Atendimento Presenciais do Estado de Minas Gerais, por meio da Diretoria Central de Gestão de Atendimento Integrado, que de acordo com o Decreto Estadual nº 48.636 de 19 de junho de 2023, tem as seguintes atribuições:

"[...] Art. 107 – A Diretoria Central de Gestão das Unidades de Atendimento Integrado tem como competência coordenar o atendimento presencial na prestação de serviços públicos de forma presencial, com atribuições de:

I – coordenar o funcionamento das Unidades de Atendimento Integrado – UAIs;

II – acompanhar os resultados relativos aos serviços prestados, à qualidade do atendimento e aos indicadores de eficiência das unidades de atendimento presencial;

III – **gerenciar as atividades das UAIs** relativas a orçamento e finanças, contratos e convênios, recursos humanos, TIC, **projetos arquitetônicos e manutenção predial**, de forma alinhada com a Subsecretaria de Gestão e Finanças;

IV – acompanhar a operacionalização e monitorar a execução das UAIs geridas por meio de parceria público-privada;

V – acompanhar a operacionalização e monitorar a execução das UAIs geridas por municípios;

VI – acompanhar a ação de verificadores independentes ou prepostos na fiscalização das UAIs;

VII – definir políticas e diretrizes para a expansão da oferta de serviços públicos presenciais em articulação com órgãos e entidades da Administração Pública;

VIII – desenvolver e ofertar plataformas, diretrizes e modelos para melhorar a experiência do usuário na prestação dos serviços públicos em canais presenciais."

2.2. As Unidades de Atendimento Integrado (UAIs) são um dos mais valiosos canais de atendimento ao cidadão, em Minas Gerais, pois oferta serviços diversos, desde emissão de Carteira de Identidade, Nacional, solicitação de seguro desemprego, como a intermediação de vagas de trabalho, serviços de trânsito, até emissão de passaporte - serviço da esfera federal, mas que possui o compartilhamento com as UAIs. Segundo dados da Agência Minas, em 2024, foram realizados mais de 4,5 milhões de atendimentos presenciais, destacando a importância das UAIs na ampliação do acesso da população a serviços essenciais, conforme verifica-se da tabela do Anexo B (120411848).

2.3. As UAIs foram desenvolvidas a partir do antigo modelo de Postos de Serviço Integrados Urbanos (PSIU) instituído em 1996 pelo Decreto Estadual nº 38.303/1996. O PSIU foi o primeiro modelo de Central de Atendimento Integrado em Minas Gerais, tendo sido um importante marco na democratização do acesso aos serviços e na promoção da descentralização administrativa no Estado.

Surgiu a partir de incentivos do Governo Federal para criação, em parceria com os Estados, das Centrais de Atendimento Integrado (CAIs). As CAIs, por sua vez, foram inspiradas na tendência internacional de *one-stop-shopping*, que propunha a oferta de diversos serviços públicos em um único local de forma integrada e acessível para o cidadão. Porém, com o passar dos anos, a estrutura do PSIU começou a apresentar algumas deficiências comprometendo o serviço prestado à população.

2.4. Problemas como infraestrutura sucateada, demanda por serviços maior do que a capacidade das unidades, filas enormes, ausência de pessoal para realização do atendimento e constantes reclamações sobre o atendimento, causavam transtorno para os usuários e evidenciavam a precariedade dos postos PSIU. Um estudo feito em 2007 por uma empresa de consultoria pública contratada pelo Governo do Estado, apontou como os principais gargalos desse modelo de atendimento, a falta de padronização nos atendimentos e a inexistência de indicadores básicos para medição de eficiência e qualidade do atendimento, como tempo de atendimento e tempo de espera. A conclusão da pesquisa apontou que a estrutura apresentada pelo PSIU tanto em termos de pessoal quanto de infraestrutura era inadequada, o que demandaria uma reestruturação total para implantação de um novo modelo mais eficiente.

2.5. Em virtude desse cenário, em 2007 deu-se início ao processo de reestruturação das unidades do PSIU, oportunidade em que se buscou um novo modelo de gestão. O processo de reestruturação tinha por objetivo trazer um moderno conceito de atendimento ao cidadão em Minas Gerais, e deles surgiram as Unidades de Atendimento Integrado – UAIs, reunindo em um mesmo espaço físico vários órgãos e entidades integrados em um mesmo espaço (Anexo C - 120413732). O novo modelo contemplava parque tecnológico moderno, sistema de gerenciamento de filas, recursos humanos capacitados e em quantitativo aderente à demanda, em espaço físico totalmente adequado às normas de acessibilidade e atendimento sem limitação de senhas, bem como a padronização dos *scripts* de atendimento, mobiliários, uniformes, sinalização visual e *layout* das unidades. Ressalta-se que, as UAIs acolhem a mesma padronização, no sentido de se a manter a uniformização da modelagem, sendo cinco os princípios norteadores da ação dos colaboradores da instituição: a) cordialidade e respeito; b) igualdade no atendimento; c) atendimento ininterrupto; d) atendimento por senha; e) atenção voltada para o cidadão. Tendo também diversos outros aspectos padronizados, tais como o layout dos imóveis, equipamentos, uniformes e identificação visual, para além dos processos, serviços prestados e *scripts* de atendimento.

2.6. A migração do PSIU para o modelo UAI também exigiu a reformulação do modelo de operação desses centros. Após sua implantação, a gestão passou a ser responsabilidade do Estado, que firmou contrato com a MGS para o fornecimento de serviços de apoio, operação e limpeza das unidades. Além disso, foram contratadas Concessionárias por meio de Parcerias Público-Privadas (PPPs), modelo no qual, além da mão de obra, limpeza e manutenção, a Concessionária é também responsável pelos imóveis e por toda a estrutura física e tecnológica necessária ao pleno funcionamento das UAIs.

2.7. Atualmente, o Estado de Minas Gerais conta com 57 UAIs em funcionamento, estruturadas em três modelos de gestão, Administração Direta, Parceria Público Privada e o modelo Compartilha, que é um projeto criado com o intuito de ampliar a capilaridade da rede de atendimento ao cidadão de forma estruturada e padronizada por meio de convênios firmados entre o Governo de Minas Gerais e entes municipais.

2.8. Diante do exposto, o objeto deste Termo de Referência destina-se ao atendimento direto aos cidadãos no estado de Minas Gerais. A solução permite o gerenciamento e o controle do momento da chegada do cidadão até o momento final de seu atendimento, incluindo o acompanhamento das ações internas necessárias para a produção do documento (Back office) e a finalização do processo que consistirá na avaliação da experiência deste com o serviço recebido da unidade.

2.9. A solução proposta permite a rastreabilidade de cada atendimento realizado, possibilitando a otimização dos processos de atendimento, a revisão contínua da capacidade operacional e a consequente redução de custos operacionais para o estado de Minas Gerais.

2.10. A necessidade de atendimento eficiente e transparente aos cidadãos de Minas Gerais demanda uma solução abrangente que vá além da simples gestão de fluxo de atendimento. A solução proposta não apenas gerencia o fluxo de chegada e atendimento dos cidadãos, mas também integra diversos aspectos cruciais do processo, desde a chegada do cidadão até o feedback final sobre o serviço recebido. Com a capacidade de controlar tanto os aspectos presenciais quanto virtuais do atendimento, a solução oferece uma visão completa e em tempo real de todo o processo, garantindo transparência e

eficiência.

2.11. A rastreabilidade de cada atendimento realizado proporciona insights valiosos para a otimização contínua dos processos de atendimento. Ao analisar dados detalhados sobre o tempo de espera, a produtividade dos funcionários e a satisfação do cliente, as autoridades podem identificar áreas de melhoria e implementar medidas corretivas de forma proativa. Isso não apenas melhora a experiência do cidadão, mas também contribui para a eficiência operacional e a redução de custos a longo prazo.

2.12. Além disso, a solução oferece a flexibilidade necessária para se adaptar às necessidades específicas do estado de Minas Gerais. Com a capacidade de personalização e desenvolvimento sob demanda, as funcionalidades podem ser ajustadas e expandidas conforme necessário, garantindo que a solução permaneça relevante e eficaz mesmo diante de mudanças nas demandas do serviço público. Assim, a contratação desta solução não apenas atende às necessidades imediatas de atendimento ao cidadão, mas também estabelece uma base sólida para a inovação e melhoria contínua no setor público de Minas Gerais.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

3.1. Da participação de consórcios:

3.1.1. Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

3.2. Da Participação de Cooperativa:

3.2.1. Não será permitida a participação de sociedades cooperativas.

3.3. Da Subcontratação:

3.3.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual.

3.4. Da Sustentabilidade:

3.4.1. Devem ser observados os seguintes critérios e práticas de sustentabilidade::

3.4.1.1. Os aparelhos elétricos a serem utilizados na execução dos serviços deverão possuir a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia – ENCE, na(s) classe(s) A ou a melhor classe disponível em norma, para os aparelhos que possuírem regulamentação em Portaria INMETRO, que aprova os Requisitos de Avaliação da Conformidade – RAC do produto e trata da etiquetagem compulsória, **quando aplicável**.

3.5. Da indicação de marcas ou modelos:

3.5.1. Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação

3.6. Da vedação de utilização de marca ou modelo:

3.6.1. Não haverá vedação de marca/modelo na presente contratação.

3.7. Da exigência de carta de solidariedade:

3.7.1. Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

3.8. Da Garantia da Contratação:

3.8.1. Será exigida a garantia da contratação, no percentual de 5% (cinco por cento), nos termos do

art. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.8.1.1. A garantia poderá ser apresentada nas modalidades: seguro-garantia, fiança bancária, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, título de capitalização.

3.8.1.2. A garantia será prestada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato.

3.8.1.3. No caso de optar pela modalidade seguro-garantia, conforme disposto no § 3º do art. 96 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o prazo será de 1 (um) mês, contado da data de homologação do procedimento e anterior à assinatura do contrato.

3.8.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convenionadas.

3.8.2.1. Havendo apresentação de consórcio, a garantia de execução contratual poderá ser apresentada em nome de qualquer das consorciadas, assim como poderá o valor exigido ser atendido pela soma de garantias apresentadas por cada consorciada.

3.8.2.2. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, com correção monetária.

3.8.2.3. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia ou por aquele que o substituir em suas competências.

3.8.2.4. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).

3.9. **Condições e especificações da garantia do serviço**

3.9.1. Será aplicada ao serviço a garantia legal estabelecida pelo art. 26, da Lei Federal nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), sem prejuízo de outra garantia complementar fornecida pelo licitante/fabricante em sua proposta comercial.

3.10. **Da Vistoria:**

3.10.1. Não há necessidade de realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

4. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:**

4.1. **Prazo e Condições da Prestação do Serviço:**

4.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.1.1.1. Início da execução do objeto: 5 (cinco) dias corridos da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

4.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

I - O CONTRATADO deverá entregar todos os equipamentos previstos no ANEXO A (120411377) nos locais definidos pelo CONTRATANTE no prazo de 60 (sessenta) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

II - A instalação dos equipamentos deve ser concluída no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir da entrega dos itens.

III - Todas as funcionalidades do sistema que não exigem integração com os sistemas do CONTRATANTE devem ser entregues até 60 (sessenta) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

IV - O CONTRATADO deverá fornecer treinamento da solução em até 60 (sessenta) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

V - Todas as funcionalidades do sistema que necessitam de integração com os sistemas do CONTRATANTE devem ser entregues até 90 (noventa) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

VI - O CONTRATADO deverá elaborar e apresentar um plano de ação para a implementação do cronograma, com base no prazo estipulado pelo CONTRATANTE, que será sujeito à sua aprovação.

VII - Para as unidades não implantadas, o CONTRATADO deverá seguir o prazo estabelecido pelo CONTRATANTE, que é de 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da solicitação formal desta.

VIII - Após notificada sobre eventual acréscimo ou supressão nos valores ou quantidades contratadas, obedecido o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021, o CONTRATADO deverá atender a nova demanda no prazo máximo de 60 dias.

4.2. Do local e horário da prestação do serviço:

4.2.1. Os locais de prestação dos serviços abrangem todo o Estado de Minas Gerais. A relação atual das Unidades de Atendimento Integrado em funcionamento pode ser consultada no Anexo F (119539368). Durante a vigência do contrato, novas unidades serão implantadas, e o CONTRATANTE informará, oportunamente, os respectivos endereços e localidades, todas situadas no território do Estado de Minas Gerais.

4.2.1.1. Novas unidades poderão ser incluídas conforme necessidade do CONTRATANTE para ampliação do atendimento ao Cidadão, respeitando os limites territoriais do Estado de Minas Gerais, ficando o CONTRATADO obrigado a atender nos mesmos critérios e exigências constantes neste Termo de Referência e seus anexos.

4.2.1.2. Caso seja extrapolado o quantitativo inicialmente previsto para o Contrato, poderá ser celebrado Aditivo de acréscimo conforme previsto na Lei Federal nº 14.133/2021.

4.2.2. A solução deverá ser entregue nos locais indicados pelo CONTRATANTE localizados dentro dos limites territoriais de Minas Gerais, em horário flexível.

4.2.3. As operações das unidades podem ser ajustadas conforme as necessidades do CONTRATANTE, abrangendo um horário de funcionamento das 07:00h às 19:00h, de segunda a sábado.

4.2.3.1. Mediante prévia comunicação do CONTRATANTE, algumas unidades poderão operar em horário estendido, conforme necessidade identificada, a fim de melhor atender à demanda local e garantir maior acessibilidade aos serviços prestados. O horário estendido poderá abranger o período das 07h às 21h, sem prejuízo da manutenção do horário regular nas unidades não incluídas na solicitação.

4.3. Dos Equipamentos a serem disponibilizados:

4.3.1. Para a perfeita execução dos serviços, o CONTRATADO deverá disponibilizar todos os equipamentos e ferramentas necessárias, nas quantidades estimadas e com as qualidades mínimas estabelecidas no item 1.5 deste Termo de Referência, sendo também responsável por promover sua substituição sempre que necessário:

4.3.2. O CONTRATADO será responsável por realizar todas as manutenções corretivas necessárias em caso de incidentes ou falhas de hardware, incluindo ajustes, regulagens e substituição de peças, de forma a garantir a **manutenção da performance mínima de 96% (noventa e seis por cento)** de operacionalização dos equipamentos durante toda a vigência do contrato.

4.3.3. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a substituição de equipamentos que apresentem falhas recorrentes, desempenho abaixo do esperado ou incompatibilidades com os sistemas utilizados.

4.3.4. Os custos com transporte, instalação, substituição e manutenção dos equipamentos são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;

4.3.5. O CONTRATADO deverá manter um plano de contingência para substituição rápida de equipamentos em caso de falhas, evitando impactos no atendimento ao público.

4.3.6. Aceitação de Equipamentos Usados:

4.3.6.1. Os equipamentos fornecidos poderão ser usados, desde que:

- a) Apresentem plenas condições de funcionamento;
- b) Atendam a todos os requisitos técnicos previstos neste Termo;
- c) Estejam em bom estado de conservação, com aparência compatível com ambiente de atendimento ao público;
- d) Sejam compatíveis com os demais sistemas e infraestrutura tecnológica do CONTRATANTE, conforme especificações técnicas.
- e) Os equipamentos usados deverão, obrigatoriamente, ser acompanhados da garantia legal prevista no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, sendo de 90 (noventa) dias para produtos duráveis, contados a partir da data de recebimento definitivo pelo CONTRATANTE.
- f) A garantia terá por objetivo assegurar a qualidade e funcionalidade dos equipamentos durante o prazo legal, sem qualquer ônus ou custo adicional para o CONTRATANTE;
- g) Equipamentos usados que apresentarem vício ou defeito dentro do prazo de garantia deverão ser reparados ou substituídos pelo CONTRATADO, por outros em perfeitas condições de uso, ou, preferencialmente, novos e de primeiro uso, com padrão de qualidade igual ou superior ao originalmente fornecido;
- h) Uma vez notificado, o CONTRATADO deverá realizar o reparo ou substituição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação;
- i) Esse prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação formal e justificada do CONTRATADO, desde que aceita pelo CONTRATANTE;

4.4. Das Condições Gerais de Execução:

4.4.1. O CONTRATANTE especifica no item 1.5.1 e no Anexo A (120411377), os quantitativos de referência dos itens, relacionados às unidades implantadas, inicialmente estabelecidas em 57 unidades, com um saldo adicional estimado para suportar o crescimento eventual da estrutura de atendimento e abertura de novas unidades.

4.4.2. No decorrer da vigência contratual poderão ser criadas, excluídas ou acrescidas localidades, onde os serviços serão prestados, de acordo com a conveniência do CONTRATANTE, obedecido o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021.

4.4.4. Para efeito de pagamento, o CONTRATADO encaminhará ao CONTRATANTE, após a execução do objeto, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento se referir.

4.4.5. O CONTRATANTE fará o pagamento conforme os itens efetivamente instalados nas Unidades de Atendimento.

4.5. Regime de Execução:

4.5.1. O regime de execução do contrato será empreitada por preço global.

5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

5.1. Do Recebimento

5.1.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo (a) responsável pelo

acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo (s) detalhado (s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

5.1.1.1. Salvo disposição em contrário no contrato, em ato normativo ou neste Termo de Referência, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do Contratado.

5.1.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5.1.3. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.1.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.1.5. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo(s) detalhado(s) que comprove(m) o atendimento às exigências contratuais, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório.

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

5.1.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.1.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, notificando o Contratado para emissão de nota fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

5.1.10. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil do Contratado pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

5.1.11. A medição dos serviços prestados acontecerá conforme o quantitativo real mensalmente entregue conforme itens previstos no item 1.5.1 e Anexo A (120411377).

5.2. **Da Avaliação da Execução do Objeto:**

A avaliação da execução do objeto utilizará os indicadores de nível de serviço abaixo:

Software

Indicador de Nível de Serviço – Disponibilidade do Sistema de Gestão de Atendimento	
Disponibilidade mínima exigida:	98,00%, considerando o tempo útil de funcionamento das unidades de atendimento.

Objetivo do Indicador	Garantir que todos os módulos do sistema de gestão de atendimento estejam operacionais de forma contínua, assegurando a prestação adequada dos serviços aos cidadãos nas unidades.
Escopo de Apuração	A indisponibilidade será apurada de forma consolidada, considerando os seguintes módulos: Módulo Configurador Central Módulo Configurador Local Módulo de Monitoramento Módulo de Armazém de Dados Terminal de Guichê de Atendimento Terminal de Multiavaliação Terminal de Triagem Retaguarda / Backoffice A interrupção de qualquer um desses componentes, que impacte o atendimento nas unidades, será considerada como tempo de indisponibilidade.
Definição de Disponibilidade	$Disponibilidade (\%) = \left(\frac{TUF - (TI - TM)}{TUF} \right) \times 100$
	TUF = Tempo útil de funcionamento no mês (em horas) TI = Tempo total de indisponibilidade (em horas) TM = Tempo de manutenções técnicas programadas (em horas)
Cálculo do Tempo Útil de Funcionamento (TUF)	O TUF será calculado com base no total de horas mensais de funcionamento de cada unidade, de acordo com o calendário oficial e os seguintes critérios: Unidades com jornada de 8 horas diárias (segunda a sexta): TUF = 8h x nº de dias úteis no mês Unidades com jornada de 12 horas diárias (segunda a sexta): TUF = 12h x nº de dias úteis no mês Unidade com jornada de 12 horas de segunda a sábado: TUF = 12h x nº de dias úteis + sábados no mês O somatório do tempo útil de todas as unidades compõe o TUF total do sistema.
Crítérios de Desconsideração	Não serão considerados no tempo de indisponibilidade: Paradas previamente agendadas com aviso mínimo de 48h (TM) Falhas de responsabilidade do contratante, como rede interna ou infraestrutura local Casos fortuitos ou de força maior
Periodicidade da Apuração	Mensal, com base no calendário de funcionamento real das unidades.
Evidências	O contratado deverá apresentar, até o 5º dia útil do mês seguinte: TUF calculado por unidade Registros de paradas e incidentes Logs de indisponibilidade por módulo Relatórios de manutenção programada Justificativas técnicas das falhas Cálculo final da disponibilidade
Mecanismo de Cálculo	% de serviços executados nos períodos especificados
Início de Vigência	6 (seis) meses da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

Faixas de ajuste no pagamento	98% a 100% = 100% da fatura 90% a 97% = 95% da fatura 80% a 89% = 85% da fatura
Penalidades	Abaixo de 80% = multa de 0,5% até 4% sobre o valor do contrato pela inexecução parcial

Hardware

Indicador de Nível de Serviço - Restabelecimento do funcionamento dos equipamentos dentro dos prazos	
Finalidade	Garantir que os equipamentos contratados sejam restabelecidos dentro dos prazos estipulados em contrato, seja por substituição ou por reparo, garantindo a continuidade do atendimento nas unidades. Equipamentos: <ul style="list-style-type: none"> • Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora) • Impressora de senhas • Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)
Meta a cumprir	100% dos equipamentos restabelecidos dentro dos prazos contratuais.
Instrumento de medição	Relatório mensal dos chamados registrados, com data/hora da abertura, do envio, do recebimento e do restabelecimento dos equipamentos.
Forma de acompanhamento	Verificação, por servidor da SEPLAG, da data e hora do restabelecimento em relação à data/hora da abertura do chamado e da entrega do equipamento na unidade, conforme prazos contratuais (48h para envio + 8h para restabelecimento, totalizando até 56h corridas).
Periodicidade	Mensal, sempre que houver ocorrência no mês.

Mecanismo de Cálculo	<p>% de chamados solucionados dentro do prazo:</p> $\text{Indicador} = \left(\frac{\text{Total de chamados com restabelecimento em até 56h corridas}}{\text{Total de chamados registrados no período}} \right) \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> • Considera-se dentro do prazo o chamado cuja solução (reparo ou substituição com restabelecimento funcional) ocorreu em até 56 horas corridas a partir do registro da solicitação. • São considerados todos os chamados do período, independentemente do tipo de equipamento.
Início de Vigência	Data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>96% a 100% = 100% do valor total mensal;</p> <p>86% a 95% = 95% do valor total mensal;</p> <p>80% a 85% = 85% do valor total mensal.</p>
Penalidades	Abaixo de 80% = multa de 0,5% até 4% sobre o valor do contrato pela inexecução parcial

5.3. Da Liquidação:

5.3.1. A Liquidação será efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da data do recebimento definitivo do serviço e respectivo aceite do Contratante.

5.3.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

5.3.2.1. O vencimento;

5.3.2.2. A data da emissão;

5.3.2.3. Os dados do contrato e do órgão Contratante;

5.3.2.4. O período respectivo de execução do objeto;

5.3.2.5. O valor a pagar; e

5.3.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.3.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

5.3.4. A nota fiscal ou o instrumento de cobrança equivalente deverá ser acompanhado da

comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4. **Do Pagamento:**

5.4.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o Contratado indicar, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final da liquidação a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo Contratante.

5.4.1.1. A Administração deve observar a ordem cronológica nos pagamentos, conforme disposto no art. 141 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4.2. No caso de atraso pelo Contratante, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

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

5.4.3.1. Independentemente do percentual de tributo inserido pelo Contratado na planilha de custo, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.4.4. O CONTRATADO deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos neste documento durante toda a contratação.

5.4.4.1. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista do o CONTRATADO não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento do contratado e rescisão contratual.

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

5.4.6. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

5.4.6.1. Não produziu os resultados acordados;

5.4.6.2. Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

5.4.6.3. Deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

5.5. **Da Antecipação do Pagamento:**

5.5.1. A presente contratação permite a antecipação de pagamento.

6. **PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO:**

6.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.1.1. A empresa CONTRATADA, em conjunto com o CONTRATANTE, deverá desenvolver um plano de transição detalhado no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, que incluirá:

6.1.1.1. **Cronograma das atividades de transição:** Estabelecer um cronograma detalhado com todas as atividades necessárias para a transição, especificando datas e prazos. As atividades de transição e encerramento incluem a entrega de versões finais dos produtos e documentação.

6.1.1.2. **Designação de responsáveis:** Identificar e designar responsáveis de ambas as partes para cada atividade, garantindo clareza nas responsabilidades e atribuições durante o processo de transição.

6.1.1.3. **Inventário de recursos:** Listar todos os equipamentos e softwares utilizados durante a vigência do contrato, incluindo detalhes sobre propriedade, licenciamento e estado de funcionamento, para o seu devido recolhimento.

6.1.1.4. **Procedimentos de backup e migração de dados:** Definir e documentar procedimentos para backup e migração de histórico de todos os serviços prestados quando solicitado pelo CONTRATANTE, e obrigatoriamente quando encerrado o contrato. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, assim como toda informação produzida ou utilizada na execução dos projetos e serviços contratados, devem ser disponibilizado ao CONTRATANTE ou empresa designada por ela em até 30 (trinta) dias corridos após o encerramento do contrato. Assegurando a integridade e a continuidade dos dados durante a transição para o novo fornecedor.

7. **MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO:**

7.1. Regras Gerais:

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e artigos 15 e 16 do Decreto 48.587, de 2023.

7.1.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.1.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.1.4. Após a assinatura do contrato ou retirada/aceitabilidade de instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e art. 14 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.1.6. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade do Contratado e eventualmente aplicar sanções.

7.2. Da Fiscalização do Contrato:

7.2.1. O fiscal do contrato prestará apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes as suas competências, nos termos do inciso I do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.2. O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e nos termos do inciso II do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.3. O fiscal do contrato emitirá notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção, nos termos do inciso III do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso IV do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.5. O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas, nos termos do inciso V, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.6. O fiscal do contrato fiscalizará a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato, nos termos do inciso VI, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, nos termos do inciso VII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

6.2.8. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VIII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

6.2.9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade do Contratado por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

7.3. Da Gestão do Contrato:

7.3.1. O gestor do contrato orientará os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições, nos termos do inciso I, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, nos termos do inciso II, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, nos termos do inciso III, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.4. O gestor do contrato coordenará a autuação da rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, nos termos do inciso IV, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.5. O gestor do contrato coordenará os atos preparatórios relativos à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização da celebração de aditivos, prorrogações, reajustes, repactuações ou rescisões contratuais, nos termos do inciso V, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.6. O gestor do contrato realizará o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VI, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.7. O gestor do contrato elaborará o relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, nos termos do inciso VII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.8. O gestor do contrato tomará as providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso, nos termos do inciso VIII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023

7.4. Do Preposto:

7.4.1. Não será necessária a designação de preposto pelo Contratado.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento na modalidade pregão, conforme art. 28 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço, conforme art. 33, da referida Lei Federal.

8.1.1. O fornecedor somente poderá oferecer lance de valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances.

8.1.2. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 1,00 (um real).

8.2. Dos critérios de aceitabilidade da proposta:

8.2.1. A proposta terá validade de 90 (noventa) dias corridos contados da data de sua apresentação.

8.2.2. A proposta comercial deverá ser inserida no sistema eletrônico, em campo próprio e conter minimamente as seguintes informações:

8.2.2.1. Descrição completa e detalhada do objeto e dos seus itens individualizados, conforme subitem 1.5.1 e anexo A (120411377);

8.2.2.2. Valor unitário dos itens e valor total para todo o período, incluídos as despesas tais como: impostos, fretes, seguros, encargos sociais e fiscais e quaisquer outras que incidirem sobre a prestação do serviço;

8.2.2.3. Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.

8.2.3. Caso a proposta e os documentos que a acompanham sejam assinados por mandatário, deverão ser encaminhados, também a procuração e cópia da carteira de identidade do mandatário subscritor.

8.2.3.1. O instrumento de procuração, deverá ser apresentado em instrumento público (lavrado em Cartório) ou instrumento particular, com firma reconhecida em Cartório ou por meio de assinatura digital por pessoa física ou jurídica em meio eletrônico, mediante certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

8.2.4. Deverão ser observadas na execução do serviço, todas as disposições contidas neste Termo de Referência, e em função dessas recomendações, a equipe de Gestão e/ou Fiscalização do Contrato não aceitará alegações da empresa contratada referente a desconhecimento, incompreensão, dúvida ou esquecimento.

8.2.5. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, financeiros e trabalhista, taxas e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a execução do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da CONTRATADA.

8.2.6. Na Planilha de Composição de Custos, a licitante deverá detalhar os custos de cada um dos produtos a serem entregues conforme item 1.5.1 e Anexo A (120411377) deste Termo de Referência.

8.2.7. Serão desclassificadas, de acordo com o art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, as propostas que:

8.2.7.1. Contiverem vícios insanáveis;

8.2.7.2. Não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no instrumento convocatório;

8.2.7.3. Apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

8.2.7.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

8.2.7.5. Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do instrumento convocatório, desde que insanável.

8.3. Da Prova de Conceito:

8.3.1. Será exigida prova de conceito, conforme disposto no §3º, art. 17 e inciso II, art. 41 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para comprovação de que os serviços prestados possuem funcionalidade de acordo com as especificações técnicas solicitadas neste Termo de Referência:

8.3.1.1. Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar prova de conceito para realização dos testes necessários à verificação do atendimento das especificações definidas no Termo de Referência, devendo apresentar um esboço da solução e todas as funcionalidades, no prazo de 12 (doze) dias úteis, contados a partir da solicitação da Administração.

8.3.1.2. A prova de conceito será apresentada no endereço: Av. Amazonas, 478 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30180-001, sob pena de desclassificação, sendo que o licitante assume total responsabilidade pela instalação da infraestrutura necessária para a realização da prova.

8.3.1.3. É facultada a prorrogação do prazo, uma única vez, mediante solicitação formal e fundamentada pelo interessado, apresentada com 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação à data inicialmente agendada.

I - A Administração poderá deferir ou não o pedido apresentado.

II - O prazo para a prorrogação será definido pela Administração, observado o prazo inicial definido no item 8.3.1.1., devendo ser comunicado no Chat.

8.3.1.4. A Administração poderá prorrogar a data da prova de conceito devendo comunicar ao fornecedor com pelo menos até 2 (dois) dias úteis de antecedência da data inicialmente agendada.

8.3.1.5. As datas de avaliação do sistema e qualquer alteração quanto ao local serão tempestivamente comunicados no Portal de Compras do Estado de Minas Gerais.

8.3.2. No caso de a solução ofertada não atenda às especificações exigidas neste Termo de Referência, o fornecedor detentor da melhor oferta terá sua proposta desclassificada, sendo convocado o fornecedor subsequente, que tiver ofertado menor preço, para realizar os procedimentos relativos à aceitabilidade da proposta nos termos deste Termo de Referência, e assim sucessivamente, até a validação de um produto que atenda aos requisitos exigidos.

8.3.3. O prazo para verificação de conformidade pela área técnica competente, será de 2 (dois) dias úteis.

8.3.4. A equipe técnica será constituída pelos servidores da SUBDIGITAL/SEPLAG-MG. Poderão ser chamados outros servidores para comporem a equipe de avaliação, que terão o mesmo papel.

8.3.5. É facultado a cada participante do certame indicar até dois representantes técnicos para acompanhamento das verificações de conformidade, entretanto estes presentes não terão direito a se pronunciar ou realizar questionamentos sem que isso seja solicitado pela SEPLAG.

8.3.6. Deverá ser elaborada uma lista de presença dos participantes da sessão de testes, onde deverão ser informados, pelo menos, Nome, CPF, e-mail, telefone e organização/órgão/empresa.

8.3.7. Não serão permitidas alterações de decisões previamente ocorridas. Em caso de situações ou ocorrências não descritas inicialmente, será de responsabilidade da SEPLAG a tomada de decisão a respeito do assunto. Esta decisão será soberana.

8.3.8. Qualquer decisão tomada durante a sessão deverá, obrigatoriamente, ser comunicada ao LICITANTE e aos participantes da sessão.

8.3.9. Toda a sessão de avaliação deverá ser registrada por meio de Ata de Reunião.

8.3.10. No Anexo E (120415131) consta o roteiro de avaliação. Todas as funcionalidades e característica técnicas especificadas no presente Termo de Referência poderão ser objeto do Teste de Conformidade.

8.3.11. Para realizar o teste de conformidade, o licitante deverá fornecer relatórios à área técnica responsável pela realização do Teste de Conformidade, informando a configuração completa do ambiente de infraestrutura da solução contendo informações de software e hardware.

8.3.12. O licitante também deverá fornecer e demonstrar durante a apresentação das Provas de Conceito, ferramenta web capaz de permitir ao CONTRATANTE abrir e acompanhar os chamados para assistência técnica do objeto deste Pregão, devendo a ferramenta contemplar os seguintes recursos e funcionalidades mínimos:

- a. Acesso de usuários via login e senha;
- b. Possibilidade de alteração de senha para o usuário logado;
- c. Possibilidade de seleção da unidade para abertura de chamado técnico;
- d. Possibilidade de seleção do equipamento para o qual solicita assistência técnica;
- e. Recurso para abertura de ocorrências;
- f. Possibilidade de listar ocorrências com seus respectivos históricos e status;
- g. Campo para registro de observação;
- h. Campo para registro da avaliação da qualidade do serviço;

8.3.13. Para fins de publicidade, todo e qualquer licitante poderá ter acesso às informações da análise de prova de conceito.

9. HABILITAÇÃO:

9.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.1.1. Habilitação Jurídica:

- 9.1.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 9.1.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.1.2.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 9.1.2.4. Sociedade empresária, Sociedade Limitada Unipessoal – SLU ou sociedade identificada como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.1.2.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;
- 9.1.2.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.1.2.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 9.1.2.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971;
- 9.1.2.9. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento à Agricultura Familiar – PRONAF-DAP, nos termos do art. 16 do Decreto nº 46.712, de 29 de janeiro de 2015;
- 9.1.2.10. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165);

9.1.2.11. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.1.2.12. Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio, público ou particular, ou outro documento indicativo dos propósitos de associação entre os proponentes, em se tratando de consórcio instituído para o fim específico de participar do certame.

9.1.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

9.1.2.1. Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

9.1.2.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

9.1.2.3. Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

I. A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros.

II. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipais objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.1.2.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço –FGTS.

9.1.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa, nos termos da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

9.1.2.6. Comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

9.1.3. Qualificação Econômico-Financeira:

9.1.3.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

9.1.4. Da Qualificação Técnico-Operacional e Técnico-Profissional:

9.1.4.1. Para o(s) lote(s), deverá ser apresentada comprovação de aptidão para a prestação de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso, bem como documentos comprobatórios emitidos na forma do §3º do art. 88 da Lei Federal nº 14.133/2021.

I - A comprovação deverá atender, no mínimo, aos quantitativos abaixo, correspondentes a 30% (trinta por cento) das quantidades apresentadas no item 1.5.1 do Termo de Referência, conforme §§ 2º e 5º do art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021:

Tipo	Item	Referência: soma dos quantitativos de todas unidades	Quantitativo mínimo exigido (30% arredondado)
-------------	-------------	---	--

Software	Módulo de configurador local	109	33
	Módulo de monitoramento	109	33
	Módulo de armazém de dados	109	33
	Terminal de guichê de atendimento	1732	520
	Terminal de Multiavaliação	1732	520
	Terminal de guichê de triagem	337	102
Hardware	Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora)	1732	520
	Impressora de senhas	227	69
	Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)	165	50
Desenvolvimento	Horas de Desenvolvimento	2.400	720

II - Será exigida também a comprovação da capacidade técnica para realização de, no mínimo, 15.000 (quinze mil) atendimentos diários, compatível com a operação atual das unidades contratadas.

III - A exigência fundamenta-se na necessidade de garantir que a empresa licitante possua experiência consolidada e estrutura compatível com as exigências operacionais do contrato. As unidades em operação realizam, atualmente, mais de 15.000 atendimentos diários, utilizando quantitativos superiores a 30% do total estipulado, o que torna a exigência prática, objetiva e tecnicamente justificável, conforme previsto no §2º do art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021.

VI - Para atendimento do quantitativo indicado acima, é admitido o somatório de diferentes atestados, podendo ser de períodos concomitantes, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação.

V - Os atestados deverão conter:

- a) Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, contato);
- b) Local e data de emissão;
- c) Nome, cargo, contato e a assinatura do responsável pela veracidade das informações;
- d) Período da execução da atividade e quantitativo do objeto fornecido.

VI - Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

VII- O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.1.4.2. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.1.4.3. Em caso de apresentação de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual o fornecedor tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica:

I - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, cujas empresas possuem objeto social similar, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio;

II - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, cujas empresas possuem objeto social diverso, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação;

III - Na hipótese do item 9.1.4.4, para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

9.1.5. Declaração:

9.1.5.1. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei nos termos do art. 93 da Lei Federal nº 8.213, de 1991 e em outras normas específicas, conforme previsto no inciso IV do art. 63 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.1.5.2. Declaração de que o licitante não é declarado inidôneo ou suspenso do direito de licitar e contratar com a Administração Pública.

9.1.5.3. Declaração de que o licitante não possui, em seu quadro, trabalhadores menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e que não emprega menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, nos termos da legislação vigente.

9.1.5.4. Caso o licitante não cumpra os requisitos exigidos em sede de declaração, deverá apresentar justificativa e documentos comprobatórios dos fatos alegados, para fins de análise da Administração.

9.1.6. Habilitação de Consórcios:

9.1.6.1. No caso da participação de empresas reunidas em consórcio, deverá acompanhar os documentos de habilitação, a comprovação de compromisso público ou particular do consórcio, subscrito pelas empresas consorciadas, com apresentação da proporção de participação de cada uma das consorciadas e indicação da empresa líder, que deverá representar as consorciadas perante o Estado de Minas Gerais, observadas as normas do art. 15 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.1.6.2. Deverão ser apresentados os documentos previstos no item referente à Habilitação, por parte de cada consorciado, admitindo-se, para efeito de qualificação técnica, o somatório dos quantitativos de cada consorciado, e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação.

9.1.6.3. As empresas consorciadas serão solidariamente responsáveis pelas obrigações do consórcio na fase de licitação e durante a execução do contrato.

9.1.6.4. Antes da celebração do contrato, deverá ser promovida a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no item 9.1.6.1.

9.1.6.5. Apenas os consórcios compostos exclusivamente por beneficiários indicados no item 4.3 poderão usufruir dos benefícios legais da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, desde que a soma do faturamento das empresas consorciadas não ultrapasse o limite previsto no inciso II, artigo 3º, da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

9.1.6.6. Não é permitido que uma empresa, consorciada simultaneamente em mais de um consórcio ou de forma isolada, participe do mesmo procedimento de contratação.

9.1.6.7. A substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo órgão ou entidade contratante e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou o contrato

10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

10.1. Do Contratante:

10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o presente Termo de Referência, o contrato ou documento que o substitua e seus anexos.

10.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

10.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas.

10.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestar nas notas fiscais/faturas da efetiva prestação do serviço, objeto deste Termo de Referência.

10.1.5. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial do Contratado.

10.1.6. Comunicar o Contratado para emissão de Nota Fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.1.7. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição do objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

10.1.8. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Termo de Referência.

10.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado durante a execução do contrato ou documento que o substitua.

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

10.1.10.1. A Administração terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do protocolo do requerimento, tratado no item 10.1.10, para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

10.1.12. Aplicar ao Contratado as sanções legais e regulamentares.

10.1.13. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.

10.1.14. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

10.1.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

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

10.2. Do Contratado:

10.2.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

10.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990.

10.2.3. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

10.2.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso III, art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

10.2.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais nela empregados.

10.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.2.7. Arcar com os descontos nos pagamentos ou garantia, se for o caso, do valor correspondente aos danos sofridos, devidamente comprovados.

10.2.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.9. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao Contratante para ateste e pagamento.

10.2.10. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.

10.2.11. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

10.2.11. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato.

10.2.12. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

10.2.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

10.2.14. Realizar as paradas programadas, preferencialmente fora do horário de expediente da unidade.

10.2.15. Comunicar ao contratante, com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, a ocorrência de paradas programadas.

10.2.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

10.2.15. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.15.1. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

10.2.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de

sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso II, alínea d, art. 124 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.18. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante.

10.2.19. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas do contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

10.2.20. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução do objeto contratado.

10.2.21. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

10.2.22. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

10.2.23. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o contratado que:

11.1.1. Der causa à inexecução parcial da contratação;

11.1.2. Der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.1.3. Der causa à inexecução total da contratação;

11.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

11.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

11.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a contratação e a execução do contrato;

11.1.9. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;

11.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013.

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

11.2.1. **Advertência** - quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §2º, art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.2. **Impedimento de licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens

11.1.2 a 11.1.7, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 4º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.8 a 11.1.12, bem como nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §5º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021);

11.2.4. Multa:

11.2.4.1. Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

11.3. As sanções previstas nos subitens 11.2.1, 11.2.2 e 11.2.3 poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, conforme disposto no §7º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme §8º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.5. A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, conforme disposto no §9º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, conforme disposto no art. 157, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.9. Em observância ao disposto no §1º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, na aplicação das sanções serão considerados:

11.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.9.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.9.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

11.9.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos nesta última Lei citada, conforme art. 159 da referida Lei de Licitações.

11.11. A personalidade jurídica do Fornecedor poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste documento ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, conforme disposto no art. 160, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da

sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme art. 161, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

12.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público após o julgamento das propostas.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei Orçamentária Anual nº 25.124, de 30 de dezembro 2024.

13.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação: **1501 04 122 149 4452 0001**, Natureza da Despesa **33.90.40.02**, fonte **0.10.1**.

13.2. A dotação relativa ao exercício financeiro subsequente será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

14. ANEXOS

Anexo A – Quantitativo de Itens (SEI nº 120411377);

Anexo B – Quantitativo de Atendimentos (SEI nº 120411848);

Anexo C – Quantitativo de Serviços (SEI nº 120413732);

Anexo D – COEF (SEI nº 120414100);

Anexo E – Prova de Conceito (SEI nº 120415131);

Anexo F - Endereços Atuais (SEI nº 119539368);

Responsáveis pela elaboração:

Suzani Martins Ribeiro

Diretoria Central das Unidades de Atendimento Integrado

Sarah Toso da Costa Filomeno

Diretoria Central das Unidades de Atendimento Integrado

Kessy Alves Maforte - Referência Técnica

Diretoria Central das Unidades de Atendimento Integrado

Aprovação:

Marina Kleinhappel Andrade

Diretora Central das Unidades de Atendimento Integrado

Referência: Processo nº 1500.01.0169748/2024-91

SEI nº 122387500