GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Diretoria Central de Gestão das Unidades de Atendimento Integrado

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada no fornecimento de sistema de gestão online para o fluxo de atendimento presencial, abarcando os setores *Front Office* e B*ack Office*, pesquisa de satisfação, geração de relatórios configuráveis, ambiente de monitoramento e integração por meio de API's com os sistemas do Governo, contemplando o fornecimento de todos os equipamentos e *softwares* essenciais para garantir o funcionamento pleno do sistema, juntamente com serviços adicionais de instalação, implantação, treinamento, desenvolvimento personalizado, reposição de peças, assistência técnica e *HelpDesk*, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste termo de referência e seus anexos.

LOTE	ITEM	CÓDIGO DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	1	**000036307**	LOCACAO DE SISTEMA PARA GERENCIAMENTO E GESTAO DO ATENDIMENTO AO PUBLICO	OS EQUIPAMENTOS NECESSARIOS A COMPOSICAO DO SISTEMA SERAO INFORMADOS PELO ORGAO/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).

1.3.2. Destaca-se que a não restrição de participação justifica-se uma vez que o tratamento diferenciado e simplificado de ME/EPP para contratação dos serviços em questão não se mostra vantajoso para a administração em razão da impossibilidade e inviabilidade de divisão do objeto. Tecnicamente é indispensável que uma mesma empresa seja responsável pelo fornecimento da solução, tendo em vista a integração dos itens previstos neste termo de referência. Além disso, entendemos que a destinação exclusiva para a participação de ME/EPP infere risco real à contratação, podendo restar em lotes desertos ou fracassados e restringir a participação do mercado.

1.3.2.1. O que se observa é que a Lei Complementar 123/2006 visa ampliar a participação das ME/EPP nas licitações, mas não elevar a hipossuficiência econômica das mesmas acima do interesse público.

1.3.2.2. Os incisos II e III do artigo 49 da Lei Complementar n.º 123, prevê a possibilidade de justificativa a fundamentar a não realização de licitação com tratamento diferenciado:

> Art. 49. Não se aplica o disposto nos arts. 47 e 48 desta Lei Complementar quando:
>
> *(....)*
>
> *III - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado;*

1.3.2.3.Dessa forma é importante levar em consideração pontos necessários para realização do certame, como competitividade, economicidade e eficiência, buscando-se a “proposta mais vantajosa para a administração” conforme é vislumbrado no artigo 5º da Lei Federal nº 14.133, de 2021. E ainda o sucesso de obtenção de propostas suficientes para conclusão do certame.

1.3.2.4. Cabe ressaltar que o artigo 7º do Decreto Estadual nº 47.437/2018 não desampara as ME/EPP, contemplando o critério de desempate ficto, oportunizando equilíbrio na disputa com as demais empresas: "Nas licitações que adotarem os tipos ou critérios de julgamento menor preço, maior desconto ou técnica e preço, será assegurado às microempresas e empresas de pequeno porte preferência de contratação, como critério de desempate."

1.4. Da Contratação:

1.4.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contado do primeiro dia útil subsequente à assinatura da última parte, 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. O serviço é enquadrado como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa. O período de vigência e a prorrogação ficam justificados em virtude dos serviços objeto desta contratação serem considerados de natureza entendida como essencial ao funcionamento da instituição, devido à imperiosidade da sua prestação ininterrupta em face do desenvolvimento habitual das atividades administrativas e de atendimento ao cidadão, sob pena de prejuízo ao interesse público, evitando ocorrências que levem à paralisação da prestação dos serviços realizados nas UAIs.

1.4.2. O contrato 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:

TIPO	ITEM	QUANTIDADE DE ITENS (TOTAL)
Software	Modulo de configurador central	1
	Modulo de configurador local	104
	Modulo de monitoramento	104
	Modulo de armazém de dados	104
	Terminal de guichê de atendimento	1493
	Terminal de guichê de triagem	315
	Terminal de Multiavaliação	1493
Hardware	Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora)	990
	Impressora de senhas	195
	Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)	117
Desenvolvimento	Horas de Desenvolvimento	3600

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 estimadas acima considera o quantitativo fixo para toda vigência do contrato e não está vinculado a obrigação de execução.
1.5.1.4. Para fins de faturamento mensal, deverá ser levado em consideração o valor unitário apresentado 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.

1.5.2. CONCEITOS:

1.5.2.1. Gestão Operacional

1.5.2.1.1. 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.

1.5.2.1.2. 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 considerar todos os níveis hierárquicos.

1.5.2.1.3. 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.

1.5.2.1.4. Dispor de fluxo não linear configurável para indicar a jornada do atendimento por serviço, incluindo a edição de atributos complementares de notificações automáticas.

1.5.2.1.5. A solução deve permitir criar e configurar alertas personalizados e o envio desses alertas pela própria solução através e-mail.

1.5.2.1.6. 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 pesquisas, adaptando-se assim às necessidades específicas conforme necessário.

1.5.2.1.7. A solução ofertada deve diferenciar e controlar as permissões de atividades e extrações relacionadas à supervisão gerencial apenas para usuários ou grupos de usuários específicos.

1.5.2.1.8. A solução deve oferecer meio prático para que o cidadão também possa consultar as condições da sua senha através da WEB.

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

1.5.2.1.10. 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

1.5.2.2.1. 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.

1.5.2.2.2. 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.

1.5.2.2.3. 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.

1.5.2.3. Relatórios e Análises

1.5.2.3.1. A CONTRATADA 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.

1.5.2.3.2. 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.

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

1.5.2.3.4. 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.

1.5.2.4. Segurança e Confidencialidade

1.5.2.4.1. 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.

1.5.2.4.2. 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.

1.5.2.4.3. 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.

1.5.2.4.4. A solução deve ser capaz de gerenciar acessos por perfil de usuário, controlando as permissões e restrições de acordo com as funções e responsabilidades atribuídas a cada perfil de forma configurável.

1.5.2.4.5. 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 pela CONTRATADA.

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

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

1.5.2.4.8. 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 à 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.

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

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

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

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

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

1.5.2.4.14. 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.

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

1.5.2.4.16. 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

1.5.2.5.1. 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 oferecer configurações em lotes para todos os recursos, proporcionando maior praticidade e eficiência na gestão do sistema.

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

1.5.2.5.3. Permitir a abertura de varias abas de funcionalidades diferentes.

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

1.5.2.5.5. 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.

1.5.2.5.6. 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.

1.5.2.5.7. 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.

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

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

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

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

1.5.2.5.12. Todas as alterações devem ser possíveis com a unidades em operação.

1.5.2.5.13. Deve permitir a criação tanto de serviços padrão quanto de serviços genéricos. Para concluir os serviços genéricos, o sistema deve requerer obrigatoriamente a conversão para um serviço padrão. Além disso, o histórico de serviços genéricos convertidos para padrão deve ser registrado e mantido.

1.5.2.5.14. 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.

1.5.2.5.15. 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.

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

1.5.2.5.17. 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.

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

1.5.2.5.19. 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

1.5.2.6.1. 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.

1.5.2.6.2. 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.

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

1.5.2.6.4. Além dos componentes fundamentais do sistema, a CONTRATADA 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.

1.5.2.6.5. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos e softwares para o pleno funcionamento da solução.

1.5.2.6.6. A CONTRATADA será responsável pela instalação e testes de todos os equipamentos e softwares para o pleno funcionamento da solução.

1.5.2.6.7. A CONTRATADA será responsável por todas as atualizações necessárias de equipamentos e softwares para o pleno funcionamento da solução.

1.5.2.6.8. A CONTRATADA será responsável pela implantação e acompanhamento da solução durante o primeiro acesso em cada unidade.

1.5.2.6.9. A CONTRATADA 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, a CONTRATADA também deverá conduzir novas capacitações.

1.5.2.6.10. 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 da CONTRATANTE.

1.5.2.6.11. 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 dias úteis antes da disponibilização das atualizações na funcionalidade. Em situações excepcionais, esse prazo poderá ser estendido mediante acordo prévio com a CONTRATANTE, levando em consideração suas necessidades específicas.

1.5.2.6.12. A CONTRATADA será responsável por toda a assistência técnica de hardware e software da solução.

1.5.2.6.13. 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

1.5.2.7.1. A solução deve realizar integração via API com os sistemas de agendamento e biometria do governo para todos os serviços solicitados pela CONTRATANTE. Essa integração permitirá a comunicação bidirecional entre o sistema de gestão de atendimento e o sistema de agendamento já em uso pela contratante. A CONTRATADA tem que garantir que a solução receba os dados dos sistemas. O objetivo é garantir o recebimento contínuo e automático de todos os agendamentos realizados na solução da contratante, além de possibilitar o retorno de todas as informações solicitadas sobre os atendimentos, status e validações biométricas.

1.5.2.7.2. A Solução será responsável pelo recebimento e envio de dados no sistema de agendamento e biometria da CONTRATANTE e seu correto tratamento e integração com a sua solução.

1.5.2.7.3. Todas as APIs de integração devem estar documentadas.

1.5.2.8. Outros requisitos, funcionalidades e informações

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

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

1.5.2.8.3. 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.

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

1.5.2.8.5. O banco de dados será hospedado nos domínios da CONTRATADA. A CONTRATADA 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.

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

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

1.5.2.8.8. Toda a base de dados é de propriedade exclusiva da CONTRATANTE. A CONTRATADA deve fornecer integralmente ou processada conforme necessário, de acordo com as exigências da CONTRATANTE, sempre que solicitado.

1.5.2.8.9. A solução precisa ser capaz de acessar o Banco de Dados legado da CONTRATANTE na funcionalidade de armazenamento de dados e geração de relatórios.

1.5.2.8.10. O desempenho da solução será avaliado pela 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.

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

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

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

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

1.5.2.8.15. Durante um ano, o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 36 horas (99,00% de disponibilidade).

1.5.2.8.16. Do total de horas de indisponibilidade, as paradas planejadas não poderão totalizar mais do que 18 horas.

1.5.3. REQUISITOS FUNCIONAIS

1.5.3.1. Administração Central

1.5.3.1.1. 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. Painéis Situação;
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;

1.5.3.1.2. Deve constituir todas as funcionalidades dedicadas ao processo de coordenação, monitoramento e gerenciamento de todas as unidades de Atendimento.

1.5.3.1.3. Deve possibilitar alterações com as unidades em operação.

1.5.3.2. Administração Local

1.5.3.2.1. 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;

1.5.3.2.2. Deve possibilitar alterações com as unidades em operação.

1.5.3.3. Usuários

1.5.3.1. 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.

1.5.3.2. Possibilitar configuração de um mesmo usuário em várias unidades e terminais de atendimento.

1.5.3.3. O cadastro de usuário deve apresentar no mínimo:

1. Login (CPF)
2. Nome

3. E-mail

4. Unidade

1.5.3.4. Cadastrar usuários do sistema com opção de associação a um ou mais grupos de usuários.

1.5.3.5. Permitir a recuperação de senha caso o usuário tenha um e-mail válido no seu cadastro.

1.5.3.6. Permitir alteração de senha por parte do usuário;

1.5.3.7. Deve permitir configurar os serviços que o usuário pode atender, os serviços devem

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

1.5.3.9. Possuir cadastro das permissões em elementos do sistema, tais como telas, tabelas, vistas, relatórios, consultas, campos, menus, funções, entre outros;

1.5.3.10. Associar usuário a diferentes níveis de permissão para diferentes grupos usuários;

1.5.3.11. Associar usuário (ou grupo de usuários) a uma ou mais unidades de atendimento do CONTRATANTE;

1.5.3.12. 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.

1.5.3.13. 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.

1.5.3.14. Deverá ser exigida nova autenticação do usuário após determinado período parametrizável ou para a confirmação de operações que gerem alterações em dados.

1.5.3.15. As regras de configuração de senha dos usuários devem atender às políticas de segurança definida pela CONTRATANTE.

1.5.3.4. Monitoramento

1.5.3.4.1. 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.

1.5.3.4.2. Possibilitar a construção de paginas de monitoramento personalizável.

1.5.3.4.3. Disponibilizar elementos visuais para monitoramento dos atendimento com atualização dinâmica de acordo com o status do guichê.

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

1.5.3.4.5. 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.

1.5.3.4.6. 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.

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

1.5.3.4.8. 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.

1.5.3.4.9. Permitir que o Usuário visualize todas as senhas nas esperas e no atendimento. Para facilitar o trabalho dos gestores, deve disponibilizar, no mínimo, os seguintes tipos de filtros:

a. Filtro por Atendente:
- · Guichê de alocação
- · Hora do login
- · Resumo das suas atividades
- · Índice de satisfação
- · Comparativo de produtividade

b. Filtro por Senha e/ou Identificador:
- · Número da senha
- · Data e Hora
- · Responsável pela emissão
- · Situação atual
- · Tempo de permanência
- · Tempos Médios
- · Tipo de senha (Agendada e do dia)

1.5.3.4.10. Deve contemplar recurso para que o supervisor visualize o estado do atendimento focado nos seguintes conteúdos mínimos:

a. Posições de trabalho: Permitir visualizar o estado das posições de trabalho, que incluem os guichês de atendimento e as triagens com emissores de senhas.

b. Taxa de ocupação: deve exibir a quantidade e percentual de todos os guichês que estão logados, incluindo aqueles que estão em status suspenso.

c. Ocupação real: Visualizar a porcentagem de guichês logados e não suspensos.

d. Taxa de Status: Deve mostrar a quantidade e percentual de guichês em cada status (logado e suspenso).

e. A visualização do estado das posições de trabalho deve incluir apresentação gráfica das seguintes variáveis:

- · Guichês cadastrados
- · Guichês logados

· Guichês suspensos

· Guichês alocados por órgão e setor incluindo triagem e atendimento.

1.5.3.4.11. Deve exibir um panorama gráfico dos atendimentos, senhas na fila, esperas, incluindo:

· Senhas na fila: Quantidade de senhas disponíveis na fila para atendimento

· Serviços executados: Número de serviços executadas na Unidade

· TMA: Tempo médio de atendimento

· TME: Tempo médio de espera

· TMD: Tempo médio de deslocamento

1.5.3.4.12. Todas as visualizações devem disponibilizar filtros, incluindo:

· Situação por órgão e setor do órgão

· Situação por prioridade

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

· Tempos por serviço

· Tempos por grupo de serviço

· Tempos por atendente

· Tempos por grupo de atendente.

1.5.3.4.13. Permitir ao supervisor consultar o estado de atendimento das demandas, considerando:

· Demanda de Senhas: Exibir a quantidade de senhas demandas, incluindo respectiva porcentagem nas apurações consolidadas.

· Demanda de Serviços: Exibir a quantidade de serviços demandados, incluindo respectiva porcentagem nas apurações consolidadas.

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

· Senhas finalizadas

· Senhas atendidas

· Senhas não atendidas

· Serviços demandadas

· Serviços atendidos

· Serviços finalizados sem sucesso

· Serviços finalizados com sucesso

· Índice de satisfação

1.5.3.4.15. Permitir ao supervisor consultar a situação das avaliações de atendimento. Esta informação deve considerar o peso atribuído em cada avaliação do atendimento, além de considerar a meta de nota. Junto ao índice de satisfação geral do atendimento, informar a quantidade de avaliações e o número de critérios avaliados. A visualização deve contemplar as seguintes variáveis:

· Quantidade de avaliações

· Valor máximo de avaliação

· Valor obtido das avaliações

· Quantidade por tipo

· Índice percentual da satisfação

1.5.3.4.16. 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:

· Número da senha

· Hora de emissão

· Responsável pela emissão

· Eventos de atendimento (todos)

· Nome do Solicitante

· Hora de agendamento

1.5.3.4.17. Permitir ao Gestor verificar o desempenho dos seus atendentes com base no histórico real de atendimentos na Unidade. Deve disponibilizar recurso para realizar simulações no atendimento, a partir de ajustes nos valores de atendentes, demanda, TMA e espera. Como resultado, esta funcionalidade deve entregar as seguintes informações mínimas:

· Data início e término

· Serviço desejado

· Tempo médio de atendimento

· Tempo médio de espera desejada

· Quantidade Atendentes

· Capacidade

· Probabilidade de espera

· Ocupação

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

· Pico da Demanda

· Exibir os horários com maior número de demandas geradas

· Senhas demandadas

· Total de Senhas demandadas

· Total de Serviços demandados

· Demanda por hora

· Serviços mais demandados por hora

· Órgão e Setor: Exibir as informações sobre espera, agrupadas por órgão e setores do órgão de atendimento.

· Serviços: Exibir informações de espera, classificadas por Serviço.

· Espera por Hora: Exibir informações de espera, agrupadas por faixa de horário

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

a. Órgão e Setor: Visualizar Setores, Guichês cadastrados, Guichês ocupados, Ocupação Real, Guichês alocados e Guichês suspensos.

b. Chegada dos Atendentes: Visualizar Nomes dos Atendentes, horário de chegada, horário previsto da chegada do atendente e o status da chegada do atendente.

c. Suspensões mais frequentes: Visualizar o motivo da suspensão, quantidade de suspensões e o tempo médio por suspensão.

d. Adicionalmente, deve mostrar lista dos atendentes em estado de suspenso, incluindo:

· Nome do Atendente

· Horário da suspensão

· Local de trabalho do atendente

· Motivo da suspensão

e. Suspensões por atendente: Visualizar as suspensões registradas por atendente, no dia atual. Mostrar lista com as seguintes informações:

· Nome do Atendente

· Quantidade de suspensões

· Tempo total de suspensão

· Tempo médio de suspensão

· Tempo máximo suspenso, por atendente

f. As informações devem contemplar:

· Ocupação: Quantidade e percentual de guichês logados em relação aos guichês cadastrados.

· Ocupação real: Quantidade e percentual de guichês logados e não suspensos, em relação ao total de guichês cadastrados.

· Guichês com senhas alocadas

· Total de guichês em atendimento.

· Emissores de Senhas logados, em relação aos suspensos

1.5.3.4.20. 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:

· Total de avaliações

· Total de recusas de avaliação

· Taxa de recusas de avaliação

· Taxa de avaliações registradas

b. As visualizações devem alcançar as seguintes informações complementares:

· Distribuição por critério de avaliação

· Distribuição por critério de avaliação, órgão e setor de atendimento

· Distribuição por atendente e critério de avalição

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

· Por número da senha;

· Por documento principal ou secundário;

· Por nome do Cidadão;

· Por data;

· Por Unidade;

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

· Número da senha;

· Horário de emissão;

· Unidade de atendimento

1.5.3.4.23. Disponibilizar funcionalidade de monitoramento online e em tempo real de todas as operações de forma configurável.

1.5.3.4.24. Permitir criar alarmes personalizáveis em relação aos tempos:

· Tempo de Atendimento;

· Tempo de suspensões;

· Tempo de espera;

1.5.3.5. Agendamento

1.5.3.5.1. A solução ofertada deve contemplar funcionalidades de integração de Agendamento para todos os serviços disponibilizados pela CONTRATANTE.

1.5.3.5.2. A solução deve permitir a configuração completa de grades de agendamento durante o expediente.

1.5.3.5.3. A solução deve oferecer a capacidade de definir prazos de validade para as agendas, incluindo a opção de estabelecer validade por tempo indeterminado.

1.5.3.5.4. Não deve possuir limitações quanto aos agendamentos enviados através de integração

1.5.3.5.5. Agendamento pelo Cidadão:

1.5.3.5.5.1. A solução deve fornecer a integração com os serviços de agendamento da CONTRATANTE, possibilitando que o cidadão realize o agendamento através das plataformas da CONTRATANTE.

1.5.3.5.5.2. Não deve possuir limitações quanto ao número de Cidadãos, calendário de disponibilidade, número de unidades e usuários, além do número de agendamentos simultâneos.

1.5.3.5.6. Disponibilização de API:

1.5.3.5.6.1. A funcionalidade de integração de agendamento da solução deve disponibilizar API, em tecnologia e formato especificado para a integração com os serviços de agendamento da CONTRATANTE.

1.5.3.5.6.2. 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.

1.5.3.5.7. Ativação de Senha:

1.5.3.5.7.1. 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.

1.5.3.5.7.2. A Solução deve prever a ativação da senha pelo cidadão através das integrações com os serviços de agendamento da CONTRATANTE.

1.5.3.5.8. Monitoramento das senhas agendadas:

1.5.3.5.8.1. 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

1.5.3.6.1. 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.

1.5.3.6.2. 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.

1.5.3.6.3. Agrupar todos os serviços de triagem em uma página

1.5.3.6.4. Deve possibilitar a configuração de todos os recursos do terminal de triagem em grupo e lotes.

1.5.3.6.5. Os parâmetros da senha devem ser personalizáveis.

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

1.5.3.6.7. Possibilitar a adição de um ou mais serviços à senha de forma configurável a critério da CONTRATANTE.

1.5.3.6.8. Possibilitar a adição de um ou mais serviços genéricos à senha de forma configurável a critério da CONTRATANTE.

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

1.5.3.6.10. Gestão e classificação da senha, por tipo de prioridade (opcional) e horário de agendamento, 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.

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

1.5.3.6.12. Dispor de acesso à lista de todos os serviços configurados por Unidade de Atendimento.

1.5.3.6.13. Dispor de todos os serviços genéricos configurados por Unidade de Atendimento.

1.5.3.6.14. 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.

1.5.3.6.15. Funcionalidade de pesquisa de protocolo, permitindo o uso de filtros e incluindo a opção de reimpressão.

1.5.3.6.16. Deve possibilitar suspensão do atendimento de triagem, devendo registrar o motivo através de uma lista de opções configuráveis com nome e tempo limite.

1.5.3.6.17. Permitir a inclusão de comentário/observação vinculado à senha. Esse comentário deverá ser visível por todos os usuários que interagirem com a senha.

1.5.3.6.18. Permitir a ativação de senhas provenientes de agendamentos locais e integrados.

1.5.3.6.19. Deve permitir a configuração do terminal de atendimento mesmo que esteja ocupado e em operação.

1.5.3.6.20. 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.

1.5.3.6.21. Deve 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, de forma configurável.

1.5.3.6.22. 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.

1.5.3.6.23. Permitir pesquisar senha e visualizar todas as informações da senha e atendimento.

1.5.3.7. Impressão de senha e protocolo

1.5.3.7.1. 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:

· Logomarca;

· Textos estáticos;

· Unidade;

· Data e hora de emissão;

· Prefixo e número da senha;

· Nome do serviço;

· Nome do Cidadão;

· Prioridade da senha;

· Tipo da senha;

· Hora estimada para chamada da senha;

· QR Code com o link do painel;

1.5.3.7.2. 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:

· Logomarca;

· Textos estáticos;

· Unidade;

· Data e hora de emissão;

· Número de protocolo;

· Nome do serviço;

· Nome do Cidadão;

· QR Code com a identificação do número do protocolo

· Código de barras com a identificação do número do protocolo

· Previsão de retorno;

1.5.3.7.3. 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:

· Logomarca;

· Textos estáticos;

· Unidade;

· Data e hora de emissão;

· Nome do Cidadão;

1.5.3.8. Atendimento de Senha

1.5.3.8.1. Deve disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o completo atendimento das demandas do Cidadão, a partir de interface web. Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo usuário, com diferentes perfis de atendente considerando a sua matriz de competência, recursos do local do atendimento, além da plena atenção ao processo dos serviços demandados. A solução ofertada deve disponibilizar módulo dedicado ao Atendente, visando manter todas as informações atualizadas do fluxo de encaminhamento e atendimento ao Cidadão.

1.5.3.8.2. Deve permitir a configuração do terminal de atendimento mesmo que esteja ocupado e em operação.

1.5.3.8.3. 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.

1.5.3.8.4. 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.

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

1.5.3.8.6. 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.

1.5.3.8.7. Permitir o Cancelamento da Senha chamada. Deve dispor de recurso configurável para indicar o motivo do cancelamento, com reflexo nos relatórios e estatísticas apuradas.

1.5.3.8.8. A solução deve oferecer a funcionalidade de chamar senhas específicas, permitindo que os atendentes façam isso com base em permissões concedidas a eles

1.5.3.8.9. A solução deve dispor de funcionalidade para que o Atendente inclua novo serviço no escopo de demandas do cidadão, caso este novo serviço seja não seja atendimento 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.

1.5.3.8.10. Deve 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.

1.5.3.8.11. A solução ofertada deve dispor de recurso para que sejam gravados os diálogos entre o Atendente e o Cidadão, a partir do início do atendimento. A critério da CONTRATANTE, este recurso deverá ser configurado e disponibilizado para os pontos de atendimento indicados. O início do atendimento deve ser reconhecido mediante um comando de Iniciar Atendimento, operado pelo Atendente.

1.5.3.8.12. Deve 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.

1.5.3.8.13. A solução ofertada deve dispor de recurso para adicionar uma chave de controle para quando o atendente for finalizar um atendimento, visando garantir a rastreabilidade do atendimento.

1.5.3.8.14. A solução deve prever que os guichês de atendimentos somente atendam senhas condizentes com os filtros ativos no momento.

1.5.3.8.15. 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 pela CONTRATANTE.

1.5.3.8.16. 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.

1.5.3.8.17. Criação de comando personalizado, de acordo com a necessidade funcional do atendimento.

1.5.3.8.18. Deve 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 da CONTRATANTE.

1.5.3.8.19. Deve 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.

1.5.3.8.20. Registro da Avaliação da Qualidade do Atendimento, através de questionamentos, que dizem respeito à satisfação do Cidadão referente aos atendimentos recebidos.

1.5.3.8.21. O sistema de avaliação deve oferecer opções para personalização do layout por setor, permitindo adaptações conforme as necessidades específicas da CONTRATANTE.

1.5.3.8.22. 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.

1.5.3.8.23. 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.

1.5.3.8.24. 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.

1.5.3.8.25. Deve permitir a validação biométrica do cidadão durante o atendimento e através de consulta a base.

1.5.3.8.26. Possibilitar que ao finalizar o atendimento, seja permitido o encaminhamento da senha para outro setor, quando assim configurado como serviços dependentes.

1.5.3.8.27. Permitir acrescentar comentários e observações durante o atendimento.

1.5.3.8.28. Chamada automática da próxima senha conforme fila e configuração de prioridades.

1.5.3.8.29. Deve possibilitar a chamar e rechamada de senha automaticamente.

1.5.3.8.30. Deve possibilitar a configuração de obrigatoriedade ou não de solicitar a avaliação do cidadão;

1.5.3.8.31. Finalizar o Atendimento após período configurável sem avaliação do cidadão, o sistema deve considerar que o Cidadão recusou

avaliar o atendimento.

1.5.3.8.32. Deve-se solicitar confirmação de finalização de atendimento caso o atendente clique no botão de finalizar atendimento.

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

1.5.3.8.34. Deve permitir a impressão de senhas, protocolos e comprovantes de comparecimento.

1.5.3.8.35. Deve permitir o atendimento de serviços padrão e genéricos, sendo necessário adicionar serviços padrão sempre que houver um serviço genérico.

1.5.3.8.36. Deve possibilitar a configuração de todos os recursos do terminal de atendimento em grupo e lotes

1.5.3.9. Retaguarda

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

· Senha: os protocolos serão vinculados a uma senha específica

· Número do Protocolo: cada protocolo é identificado por um número único

· Serviço: indica o tipo de serviço associado ao protocolo

· Identificador: Documento, Renavam ou placa, servindo como uma referência específica no protocolo.

· Data: indica data da criação ou registro do protocolo

· Nome do Solicitante: nome da pessoa que solicitou o serviço

· Etapa: indicação do estágio atual do protocolo no processo

· Unidade: a unidade responsável pelo tratamento do protocolo

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

1.5.3.9.2. 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:

· 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 da CONTRATANTE.

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

· Atendente: Nome do responsável pelo tratamento do protocolo

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

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

· Tempo de Etapa: tempo decorrido durante cada etapa do processo, incluindo processo de inicio e finalização de execuçãode etapa

· Tempo de esperada entre as etapas: Tempo em que o protocolo está esperando a mudança de etapa.

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

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

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

1.5.3.9.3. 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.

1.5.3.9.4. A solução deve permitir a configuração de SLA de conclusão de protocolo por unidade e serviços contabilizando apenas dias úteis, permitindo visualizar alertas de protocolos vencidos e a emissão de relatórios.

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

1.5.3.9.6. A solução deve permitir a criação de senhas e protocolos de serviços mediante integração com o sistema de agendamento da CONTRATANTE.

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

1.5.3.9.8. O acesso ao gerenciamento dos protocolos deve ser feito através de perfil de acesso específico para a finalidade.

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

1.5.3.9.10. Deve-se 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.

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

1.5.3.9.12. Deve-se permitir a leitura de código de barras em todos os processos que envolve protocolo e retaguarda.

1.5.3.9.13. Deve-se permitir a suspensão de atendimento (banheiro, almoço, lanche e etc) e pausa no atendimento de retaguarda.

1.5.3.10. Integrações

1.5.3.10.1. A Solução ofertada deve contemplar funcionalidades de integração para todos os serviços disponibilizados pela CONTRATANTE.

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

1.5.3.10.3. Deve possibilitar integração com os diferentes sistemas dos órgãos presentes na estrutura de atendimento da CONTRATANTE;

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

1.5.3.10.5. Não deve possuir limitações quanto ao número de Cidadãos, calendário de disponibilidade, número de unidades e usuários, além do número de agendamentos simultâneos.

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

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

1.5.3.10.8. A Solução deve prever a ativação das senhas através recursos de integração com os sistemas web e totens da CONTRATANTE.

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

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

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

1.5.3.11. Tela de Situação

1.5.3.11.1. A solução deve permitir a implantação de ambiente(s) para monitoramento e controle de situação dos atendimentos nas dependências da CONTRATANTE, com níveis configuráveis de acessos para permitir o acompanhamento, on-line e em tempo real, da performance de todas as Unidades de atendimento.

1.5.3.11.2. O sistema deve permitir a abertura de vários dashboards, configuráveis, possibilitando o controle para observação de todos os indicadores do sistema.

1.5.3.11.3. 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.

1.5.3.11.4. A solução deve permitir aplicação de web services, visando sua integração com outros ambientes de dados e informações da CONTRATANTE.

1.5.3.11.5. As telas e dashboards devem ser responsivos.

1.5.3.12. Treinamento

1.5.3.12.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento de todos os itens que compõe cada modulo, dentro do prazo estipulado no Item 4.1, que é de 45 dias corridos a partir da assinatura do contrato.

1.5.3.12.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para acompanhar e fornecer treinamento de forma presencial quando houver implantação de novas unidades.

1.5.3.12.3. Quando ocorrerem atualizações na funcionalidade que alterem a forma usual do sistema, a CONTRATADA deverá fornecer treinamento para o uso das novas funcionalidades. Poderá ser realizado tanto presencialmente quanto de forma virtual/remota.

1.5.3.12.4. A CONTRATADA deverá fornecer treinamentos anuais de reciclagem para todos os colaboradores informados pela 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.

1.5.3.13. Assistência Técnica

1.5.3.13.1. Durante todo o período de vigência do contrato decorrente da homologação desta licitação, a CONTRATADA deverá prestar todos os serviços de assistência necessárias ao funcionamento do sistema, em todo o Estado de Minas Gerais.

1.5.3.13.2. As manutenções realizadas pela CONTRATADA 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 da CONTRATADA. 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.

1.5.3.13.3. A assistência será realizada pela CONTRATADA nas dependências da 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 a CONTRATANTE. A CONTRATADA 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.

1.5.3.13.4. A CONTRATADA deverá restabelecer o funcionamento referente aos chamados abertos seguindo as seguintes Prioridades:

· 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 horas após o início do atendimento.

· 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 (um) hora para início do atendimento das demandas ou incidentes registrados com resolução do problema em até 8 horas após o início do atendimento.

· 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 horas após o recebimento dos equipamentos.

· Prioridade três (todas as demandas relacionadas à customização ou desenvolvimento de rotinas e funções) contatar a 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.

1.5.3.13.5. 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) pela CONTRATADA por outro com a mesma especificação técnica ou superior, sem ônus para CONTRATANTE, no período máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

1.5.3.13.6. Relatórios de incidentes: em até 5 dias úteis após o incidente.

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

1.5.3.13.8. Na execução dos Serviços a CONTRATADA deverá utilizar somente peças novas, genuínas, todas com garantia; e, nos trabalhos de limpeza, lubrificação e reparos, deverão ser empregados acessórios, ferramentas, produtos de limpeza e lubrificantes recomendados pelo(s) fabricante(s) dos componentes e Unidades do(s) equipamento(s).

1.5.3.13.9. Nos casos em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamento(s) para a oficina ou laboratório da CONTRATADA; 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 da CONTRATADA.

1.5.3.13.10. A CONTRATADA deverá desinstalar os equipamentos, removê-los e reinstalá-los, em caso de mudança de local de instalação, e ainda, desinstalá-los e removê-los ao término do contrato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

1.5.3.13.11. Para cada atendimento realizado a CONTRATADA 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 pela CONTRATANTE.

1.5.3.13.12. No caso do atraso do atendimento aos chamados de assistência, manutenção e restabelecimento do sistema e dos equipamentos, a multa observará os limites abaixo especificados:

· De 5% (cinco por cento) sobre o valor de faturamento total da unidade cujo atraso foi detectado para atraso de até uma hora;

· De 10% (dez por cento) sobre o valor de faturamento total da unidade cujo atraso foi detectado para atraso de até duas horas;

· De 20% (vinte por cento) sobre o valor de faturamento total da unidade cujo atraso foi detectado para atrasos de mais de duas horas;

1.5.3.14. Armazém de dados e relatórios

1.5.3.14.1. 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 pela CONTRATANTE.

1.5.3.14.2. 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.

1.5.3.14.3. 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.

1.5.3.14.4. 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.

1.5.3.14.5. 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.

1.5.3.14.6. 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.

1.5.3.14.7. 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;

1.5.3.14.8. 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 da CONTRATANTE.

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

- Localidade
- Unidade
- Prioridade
- Tipo de senha (Agendada e do dia)
- 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:

- Localidade
- Unidade
- Serviço
- Prioridade
- Tipo de senha (Agendada e do dia)
- 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:

- Localidade
- Unidade
- Orgão
- Setor
- Serviço
- Prioridade
- Tipo de senha (Agendada e do dia)
- 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:

- Atendente
- Orgão
- Setor
- Motivo de Suspensão
- 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:

- Atendente
- Orgão
- Setor
- Motivo de pausa
- 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:

- Atendente
- Motivo de Não Emissão
- Serviço
- Prioridade
- Tipo de senha (Agendada e do dia)
- 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:

- Localidade
- Unidade

- Orgão
- Setor
- Serviço
- Prioridade
- Tipo de senha (Agendada e do dia)
- 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:

- Localidade
- Unidade
- Serviço
- Atendente
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- Tempo médio de suspensão
- Quantidade de suspensões
- Tempo médio de pausa
- Quantidade de pausas
- Quantidade de atendimentos
- Tempo médio de atendimento
- Dias trabalhados
- Tempo médio de deslocamento
- Quantidade deslocamentos
- Quantidade de emissões de senhas ao Cidadão
- Tempo médio de disponibilidade
- Tempo médio de ociosidade
- 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:

- Localidade
- Unidade
- Orgão
- Setor
- Serviço
- Prioridade
- Tipo de senha (Agendada e do dia)
- Classificação de espera
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- Atendente
- Orgão
- Setor
- Serviço
- Prioridade
- Tipo de senha (Agendada e do dia)
- Avaliação
- Resposta
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- Localidade
- Unidade
- Serviço

• Prioridade

• Tipo de senha (Agendada e do dia)

• Motivo de cancelamento

• Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

1.5.3.14.10. 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.

1.5.3.14.11. 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 da 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:

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

· Senha;

· Protocolo;

· 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.

· Tempo da Etapa;

· Órgão;

· Setor;

· Serviço;

· Identificador;

· 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.

· Processo: respectivo processo de cada etapa

· Solicitante;

· Unidade;

· Atendente;

· 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.

· Observação: campo destinado para inserir informações relevantes relacionadas ao protocolo.

1.5.3.15.2. A CONTRATANTE poderá solicitar a inclusão de novos relatórios e listagens.

1.5.3.15.3. 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.

1.5.3.16. Indicadores

1.5.3.16.1. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a inclusão de novos indicadores, além dos descritos abaixo:

- Tempo médio de atendimento por atendente;
- Tempo médio de espera por horário;
- Tempo máximo de atendimento por atendente;
- Tempo máximo de espera por horário;
- Produtividade por Unidade;
- Produtividade por atendente;
- Aderência do atendente aos indicadores de qualidade;
- Quantidade de atendimentos por Unidade;
- Quantidades de todos os indicadores por ano, mês, dia;
- Quantidade de atendimentos por hora;
- Quantidade de serviços executados;
- Tempo de atendimento por Unidade;
- Tempo de atendimento por horário;
- Tempo de atendimento por serviço;
- Tempo médio de atendimento acima do limite cadastrado;
- Tempo médio de intervalo;
- Tempo máximo de intervalo;
- Quantidade de intervalos por Unidade;
- Quantidade de intervalos por atendente;
- Média de avaliação pelo Usuário;
- Avaliação do atendente;
- Níveis de avaliação de serviços por Unidade;
- Níveis de avaliação de serviços por horário;
- Indicador do horário de maior demanda;
- 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 IV.

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, devendo conter as seguintes dimensões:

· Órgão

· Setor

· Serviço

· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

1.5.5. Horas de Desenvolvimento

1.5.5.1. A CONTRATADA deverá fornecer 3600 horas para o esforço no desenvolvimento de novas funcionalidades, sob demanda da CONTRATANTE, durante a vigência do contrato. A CONTRATADA deverá fornecer junto com a proposta o valor da hora, a ser paga pela CONTRATANTE conforme utilização;

1.5.5.2. A CONTRATADA 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 pela CONTRATANTE;

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

1.5.5.6.O critério utilizado para validação e aceite das funcionalidades desenvolvidas pela CONTRATADA, será definido na fase de

planejamento e definição dos requisitos para a funcionalidade solicitada.

1.2. **Da indicação de marcas ou modelos:**

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

1.3. **Da vedação de utilização de marca ou modelo:**

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

1.4. **Da exigência de carta de solidariedade:**

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

1.5. **Da Garantia da Contratação:**

3.9.1. Será exigida a garantia de execução da contratação, nos moldes do art. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total inicial do contrato, conforme regras estabelecidas na minuta contratual.

3.9.1.1. O adjudicatário poderá ofertar garantia de execução em momento anterior ou posterior à assinatura do contrato, a depender da modalidade eleita.

3.9.1.2. A garantia posterior à assinatura do contrato, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias corridos.

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

3.10.1. Será aplicada ao serviço a garantia legal estabelecida pelo art. 26, da Lei Federal nº. 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

3.9. Da Vistoria:

3.9.1. Fica facultado aos interessados em participar desta licitação, realizar visita técnica, em qualquer uma das Unidades descritas neste projeto, a fim de certificar-se plenamente das seguintes situações:

a) Dimensão do ambiente de atendimento;

c) Situação geral das instalações elétricas e lógicas da unidade;

e) Ponto de fixação do Painel TV;

g) Ponto de instalação do Módulo Emissor de Senhas;

i) Pontos de instalação dos Terminais de avaliação;

k) Certificação da quantidade de guichês de atendimento;

m)Análise dos computadores utilizados pelos atendentes;

o) Demais características, equipamentos e elementos que julgarem pertinentes pera a correta implantação da Solução;

1.8. As visitas técnicas às Unidades poderão ser realizadas em até 1 (um) dia útil antes da data fixada em edital para a abertura da sessão do pregão, devendo ser agendada pelos interessados, com no mínimo 1 (um) dia de antecedência através do endereço eletrônico: fernanda.miranda@planejamento.mg.gov.br e greicy.mota@planejamento.mg.gov.br..

3.9.1.1. A vistoria pode ser substituída por declaração formal do fornecedor, assinada pelo seu responsável técnico, de que tem pleno conhecimento das condições locais e peculiaridades da contratação.

3.9.1.2. Caso o fornecedor não tenha interesse em realizar a vistoria prévia, deverá apresentar uma declaração formal conforme especificado no subitem anterior. A não apresentação dessa declaração resultará na sua inabilitação no procedimento de contratação.

3.9.1.3. O modelo da Declaração de Dispensa de Visita deverá seguir o modelo disponível.

2. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

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

2.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

2.1.1.1. Início da execução do objeto: 5 (cinco) dias corridos da data da assinatura do contrato, respeitando concomitantemente os prazo estabelecidos abaixo.

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

2.1.1.2.1. A CONTRATADA deverá entregar todos os equipamentos previstos no item XX nos locais definidos pela CONTRATANTE no prazo de 20 dias corridos após a assinatura do Contrato.

2.1.1.2.2. A instalação dos equipamentos deve ser concluída no prazo de 5 (cinco) dias uteis a partir da entrega dos itens.

2.1.1.2.3. Todas as funcionalidades do sistema que não exigem integração com os sistemas da CONTRATANTE devem ser entregues até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

2.1.1.2.4. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento da solução em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do contrato.

2.1.1.2.4.1. Caso necessário, o prazo previsto para o treinamento poderá ser alterado diante da apresentação de justificativa e autorização da CONTRATANTE.

2.1.1.2.5. Todas as funcionalidades do sistema que necessitam de integração com os sistemas da CONTRATANTE devem ser entregues até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.

2.1.1.2.6.

4.1.1.3. Cronograma de realização dos serviços: ****

CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO			
	Modulos	**Requisitos (Itens)**	**Prazo (Em dias corridos após a assinatura do contrato)**
Entrega	Entrega de Equipamentos		20
Instalação e Configuração	Instalação de Equipamentos		25 ou conforme agendamento com a CONTRATANTE
	Funcionalidades que não exigem integração		30
	Funcionalidades que exigem integração		90

2.2. **Do local e horário da prestação do serviço:**

2.2.1. Os locais de prestação de serviço compreendem todo o estado de Minas Gerais. A listagem dos endereços das Unidades de Atendimento Integrado em funcionamento atualmente pode ser consultada no anexo xx.

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

2.2.1.2. 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.

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

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

2.3. **Dos Equipamentos a serem disponibilizados:**

2.3.1. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas no item xx deste Termo de referência, promovendo sua substituição quando necessário:

2.3.2. **Impressora:**

a. 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.

b. As impressões devem ser realizadas em impressoras térmicas, utilizando bobinas com dimensões de 80mm x 30m, as quais serão fornecidas pela CONTRATANTE.

c. O equipamento deve ter suporte à caracteres especiais da língua portuguesa.

d. Deve possuir interfaces USB e ethernet.

e. Bivolt

2.3.3. **Painel de chamado de senha:**

a. A solução ofertada deverá oferecer painel de chamada de senha com o tamanho mínimo de 39” à 43”.

b. 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).

c. 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.

d. A conexão deve ser do tipo ethernet, caso exista outra forma de comunicação, todos os recursos necessários para funcionamento serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA garantindo o pleno funcionamento.

e. Capacidade para emitir chamadas através de áudio, incluindo alarmes variados pré-gravados e chamadas por voz, inclusive com chamadas nominais do cidadão.

f. Dispor de completa configuração para ligar e desligar automaticamente o Painel, além de ser sensível a comando remoto.

g. 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 da CONTRATANTE.

h. 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.

i. A Solução deve acompanhar relógio digital de parede com led vermelho e dimensões mínimas de largura 36 cm e altura 15 cm

2.3.4. **Terminal de avaliação**

a. 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 pela CONTRATADA, assegurando o pleno funcionamento da função de avaliação do atendimento.

b. A CONTRATADA 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.

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

d. Bivolt

4.4. Das Condições Gerais de Execução:

4.4.1. A CONTRATANTE especifica no item xx e no Anexo xx, os quantitativos de referência dos itens, relacionados às unidades implantadas, inicialmente estabelecidas em 45 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.

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

4.4.4. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à 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. A 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.**

3. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO:

Este tópico descreve os procedimentos a serem seguidos para garantir uma transição organizada ao final do contrato do sistema de gestão de atendimento, caso não ocorra renovação. A transição deve ser planejada e executada de forma a minimizar interrupções nos serviços prestados pela CONTRATADA e assegurar a continuidade do atendimento aos cidadãos.

A empresa CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, deverá desenvolver um plano de transição detalhado no prazo de 60 dias corridos antes do encerramento do contrato, que incluirá:

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.

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.

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.

Procedimentos de backup e migração de dados: Definir e documentar procedimentos para backup e migração de histórico de todos os serviços prestados quando solicitado pela 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 à CONTRATANTE ou empresa designada por ela em até 30 dias corridos após o encerramento do contrato. Assegurando a integridade e a continuidade dos dados durante a transição para o novo fornecedor.

8.3. **Da Prova de Conceito:**

8.3.1. Será exigida prova de conceito, considerando as condições descritas abaixo, 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:

8.3.2. O licitante classificado em primeiro lugar será convocado a 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. A data será informada pelo pregoeiro a todos os licitantes por meio do Portal de Compras do Estado - http://compras.mg.gov.br/#. O local para apresentação da prova de conceito será na Av. Amazonas, 478 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30180-001. Para fins de publicidade, todo e qualquer licitante poderá ter acesso às informações da análise de prova de conceito.

8.3.3. 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.

8.3.4. O prazo para verificação de conformidade pela área técnica competente, será de 1 (um) dia útil.

8.3.5. 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.

8.3.6. 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.

8.3.7. 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.

8.3.8. 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.

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

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

8.3.11. No anexo V consta o roteiro de avaliação. Todas as funcionalidades e característica técnicas especificadas no presente Termo de Referência poderão ser objeto do Teste de Conformidade.

8.3.12. 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.

8.3.13. O licitante também deverá fornecer e demonstrar durante a apresentação das Amostras, ferramenta web capaz de permitir à 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;

4. 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, contrato e eventuais 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 de serviço, objeto do 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, impondo-se a recusa se o objeto for defeituoso, tiver prazo de validade vencido, ou outras situações que inviabilizem o recebimento, hipótese em que se promoverá anotação da ocorrência em registro próprio.

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 da parcela 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 instrumento.

10.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado.

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 9.1.10, 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 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. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

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. 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. 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 deste contrato.

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.

ANEXO I - QUANTITATIVOS DE ITENS

QUANTITATIVOS DE ITENS		
TIPO	**ITEM**	**Quantidade De Itens (Total)**
Software	Modulo de configurador central	1
	Modulo de configurador local	104
	Modulo de monitoramento	104
	Modulo de armazém de dados	104
	Terminal de guichê de atendimento	1493
	Terminal de guichê de triagem	315
	Terminal de Multiavaliação	1493
Hardware	Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora)	990
	Impressora de senhas	195
	Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)	117
Desenvolvimento	Horas de Desenvolvimento	3600

ANEXO II - QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS

Atendimentos 2023	
Unidade	**TOTAL**
Aeroporto de Confins	8400
Araçuaí	17928
Araxá	51336
Barbacena	45335
Barreiro	126567

Betim	259313
Campo Florido	8458
Caratinga	43160
Cássia	3282
Contagem	219938
Coronel Fabriciano	49509
Curvelo	57939
Diamantina	34191
Divinópolis	112278
Engenheiro Navarro	4685
Governador Valadares	269935
Ipatinga	185491
Itajubá	44585
Juiz de Fora	238308
Juiz de Fora II	6740
Lavras	40958
Leopoldina	43969
Montes Claros	287007
Muriaé	49533
Ouro Verde de Minas	31
Paracatu	41114
Passos	41304
Patos de Minas	54765
Poços de Caldas	117862
Ponte Nova	51940
Pouso Alegre	64065
Praça Sete	702914
São João Del Rei	67184
São Sebastião do Paraíso	46667
Senhora dos Remédios	3120
Sete Lagoas	117011
Teófilo Otoni	78199
Três Corações	16391
Uberaba	195485
Uberlândia	453618
Varginha	113561
Venda Nova	203039
Total Geral	**4577115**

ANEXO III - QUANTITATIVO DE SERVIÇOS

Serviços por Órgão	
Banco	
1	Outros pagamentos
2	Pagamento DAE
3	Pagamento DETRAN
Coren	
1	2ª Via Carteira Coren
2	Atualização Dados Cadastrais Coren
3	Cancelamento Inscrição Coren
4	COREN
5	Emissão Boleto Coren
6	Emissão Certidões Coren
7	Entrega Carteira Profissional Coren
8	Inscrição Definitiva Coren
9	Inscrição Remida Coren
10	Inscrição Secundária Coren
11	Mudança Categoria Coren
12	Pagamento Taxa Coren
13	Parcelamento Débitos Coren
14	Reativação Inscrição Suspensa Coren
15	Registro Especialização Coren
16	Registro Qualificação Coren
17	Reinscrição Coren
18	Renovação Carteira Vencida Coren

19	Suspensão Inscrição Coren
20	Transferência Inscrição Coren
Cadúnico	
1	Alteração Cadastral
2	Assistente Social Cadúnico
3	Cadastro Único
4	Consulta Situação Benefício
5	Entrega de Folha Resumo
6	Inclusão Cadastral
7	Serviço Social Cadúnico
Cartório Registro Civil	
1	Entrega de Certidão - PSR
2	Serviços Cartórios Registro Civil
3	Solicitar Certidão - PSR
Defensória Pública	
1	Serviços Defensoria Pública
IIMG	
1	Atestado de Antecedentes Criminais
2	Correção Carteira Identidade
3	Emissão 1ª Via Carteira de Identidade – PSR
4	Emissão 1ª Via Carteira Identidade
5	Emissão 2ª Via Carteira de Identidade – PSR
6	Emissão 2ª Via Carteira Identidade
7	Entrega Carteira Identidade – PSR
8	Entrega Carteira Identidade
INCRA	
1	Atualização Imóvel Rural
2	Cadastro Imóvel Rural
3	Confirmar autenticidade do CCIR
4	Consultar Código do Imóvel Rural
5	Emissão CCIR
6	Transferência de Imóvel Rural
INSS	
1	Aposentadoria por Idade Rural
2	Aposentadoria por Idade Urbana
3	Aposentadoria por Tempo de Contribuição
4	Auxílio Reclusão Rural
5	Auxílio Reclusão Urbano
6	Pensão por Morte Rural
7	Pensão por Morte Urbano
8	Reemissão de Parcelas - Seguro Defeso
9	Revisão - Entidade Convêniada
10	Salário Maternidade Rural
11	Salário Maternidade Urbano
IPSEMG	
1	Alterar declaração de beneficiários de seguros
2	Cadastro - 2ª Via Cartão
3	Cadastro - Atualização de Dados
4	Cadastro - Cancelamento Óbito
5	Cadastro - Certidão Dependente
6	Cadastro - Consulta Carência
7	Cadastro - Cópia Processo
8	Cadastro - Documentação Complementar
9	Cadastro - Exclusão Dependente
10	Cadastro - Fornecedor IPSEMG

11	Cadastro - Inclusão Dependente Direto
12	Cadastro - Informação Solicitação Anterior
13	Cadastro - Informe Contribuição Saúde
14	Cadastro - Orientação Cadastro Assistência Saúde
15	Cadastro - Processo Inclusão Dependente Especial
16	Cadastro - Recurso Administrativo
17	Cadastro - Renovação Dependente Especial
18	Cancelamento de seguro pecúlio e/ou coletivo
19	Censo Previdenciário – Aposentados
20	Censo Previdenciário – Ativos
21	Censo Previdenciário – Pensionistas
22	Censo Previdenciário
23	Exclusão Saúde para dependente e pensionista
24	Geas - Auxílio Financeiro Funeral
25	Geas - Auxílio Financeiro Natalidade
26	Geas - Coparticipação Assistência Saúde
27	Geas - Declaração Vínculo Assistência Saúde
28	Geas - Documentação Complementar
29	Geas - Informação Solicitação Anterior
30	Geas - Recurso Administrativo
31	Geas - Reembolso Médico
32	Geas - Restituição Contribuição Saúde
33	Geas - Revisão Carência Saúde
34	Inclusão Saúde dep. direto: cônjuge, filhos até 35
35	Inclusão Saúde dep. especial: filho inválido e outros
36	IPSEMG
37	Manutenção de pensão
38	Pensão - Atualização de Dados
39	Pensão - Atualização Valores
40	Pensão - Cancelamento Pensionista
41	Pensão - Certidão Dependente
42	Pensão - Cópia Processo
43	Pensão - Demonstrativo de Pagamento
44	Pensão - Denúncia
45	Pensão - Documentação Complementar
46	Pensão - Exclusão Assistência Saúde
47	Pensão - Informação Solicitação Anterior
48	Pensão - Isenção Imposto de Renda
49	Pensão - Memória de Cálculo
50	Pensão - Pagamento Retroativo
51	Pensão - Pagamento Suspenso
52	Pensão - Prazo Defesa
53	Pensão - Processo Inicial/Inclusão
54	Pensão - Processo Orientação
55	Pensão - Recadastramento
56	Pensão - Recurso Administrativo
57	Pensão - Registro Conta Bancária
58	Pensão - Registro Representante Legal
59	Pensão - Reeinclusão Processo
60	Pensão - Retorno Assistência Saúde
61	Pensão - Revisão Valor Inicial
62	Pensão - Saldo Pensão
63	Pensão - Vistas Processo
64	Recadastramento de pensionistas
65	Renovar cadastro de Inclusão Saúde: filho inválido e outros

66	Requerer o Auxílio Financeiro para Funeral
67	Requerer o Auxílio Financeiro para Natalidade
68	Requerer o benefício da Pensão por Morte
69	Requerer Reembolso Despesas Médicas/Hospitalares
70	Requerer seguro pecúlio e/ou coletivo
71	Retorno Saúde para servidor/pensionista
72	Seguros - Alvará / Escritura Pública
73	Seguros - Cancelamento Contribuição
74	Seguros - Cópia Processo
75	Seguros - Declaração beneficiário
76	Seguros - Declaração Complementar
77	Seguros - Informação Beneficiário
78	Seguros - Informação Solicitação Anterior
79	Seguros - Levantamento Inicial Processo
80	Seguros - Liberação Pagamento Maioridade
81	Seguros - Pagamento Cota Retida
82	Seguros - Processo Orientação
83	Seguros - Recurso Administrativo
84	Seguros - Restituição Contribuição
85	Solicitar DAE contribuição saúde licenciado
Junta Militar	
1	2ª Via Alistamento Militar
2	2ª Via de Certificado
3	Alistamento Militar
4	Atestado de Desobrigação
5	Consulta Situação Junta Militar
6	Entrega de Certificado Militar
7	Retificação de Dados
8	Transferência Registro Alistamento
Minas Fácil	
1	Abertura de Alvará
2	Alteração de Alvará
3	Dúvidas e Orientações - MINAS FÁCIL
4	Espelho de IPTU/ISS
5	Recálculo de IPTU/ISS
6	Reemissão de IPTU/ISS
7	Renovação de Alvará
PRODEMGE	
1	Certificado Digital
Polícia Federal	
1	Atendimento Estrangeiros
2	Emissão Certidão PF
3	Emissão Passaporte
4	Entrega Certidão PF
5	Entrega Passaporte
6	Pré Atendimento - Passaporte
7	Segurança Privada
8	Serviço de Armas
Polícia Militar	
1	Registro de Boletim de Ocorrência
PROCON	
1	Atendimento Preliminar
2	Audiência PROCON
3	Retorno Atendimento Preliminar
Prefeitura Municipal	

1	Abertura de Empresa
2	Alteração Dados Cadastrais Alvará
3	Alteração de Nome de Logradouros
4	Cadastro de Prestador de Serviço - ISS
5	Emissão Certidão Negativa de Débitos
6	Emissão da Guia de ITBI (Imposto de Transmissão Inter Vivos)
7	Emissão de Certidão de Localização de Propriedade Rural
8	Emissão de Certidão de Valor Venal Urbano
9	Emissão de Guia de Recolhimento - ISS
10	Emissão de Multas
Protocolo Municipal	
1	Protocolo Saúde
2	Protocolo
Receita Federal - PAV	
1	Alteração - CAFIR
2	Alteração - CNO
3	Alteração de Dados - CAEPF
4	Alteração de Dados - CPF
5	Anulação por Multiplicidade - CNO
6	Baixa - CAEPF
7	Cancelamento - CAEPF
8	Cancelamento - CAFIR
9	Consulta Pendência - Malha Fiscal Pessoa Física
10	Consulta Pendência Fiscal Cadastral
11	Consulta Restituição e Situação DIRPF
12	Declaração e Recibo: GFIP/PERDCOMP/DACON/DMED
13	Declaração e Recibo: DIRPF Beneficiário DITR
14	Emissão de Documento de Arrecadação - DARF, GPS e DAS
15	Inscrição - CAEPF
16	Inscrição - CAFIR
17	Inscrição - CNO
18	Protocolo Atos Cadastrais no CNPJ
19	Protocolo de Certidão de Obra
20	Protocolo de Certidão de Regularidade Fiscal
21	Protocolo de Documentos Processo Digital
22	Protocolo de Documentos
23	Protocolo Impugnação DIRPF
24	Protocolo Manifestação de Inconformidade DIRPF
25	Protocolo Pedido de Retificação de DARF
26	Protocolo Procuração RFB
27	Protocolo Recurso DIRPF
28	Reativação - CAFIR
29	Regularização Inscrição - CPF
30	Solicitação de Conversão de Processo Eletrônico para Digital
31	Solicitação de Cópia de Processo
Receita Federal	
1	Emissão CPF
2	Inscrição CPF
3	Protocolo de Documentos Intimação - ITR
Sala Mineira do Empreendedor	
1	Abertura Empresa - MEI
2	Alteração Cadastral - MEI
3	Baixa de Empresa - MEI
4	DECA - Declaração Cadastral
5	Declaração Anual de Faturamento - MEI

6	Dúvidas e Orientações - SALA MINEIRA
7	Emissão - DAS/DECA/IR
8	Emissão de Nova Fiscal Prestação de Serviços - MEI
9	Emissão Nota Fiscal de Serviço Eletrônica
10	Parcelamento - MEI
11	Regularização - DAS
SEAP	
1	Alterar Dados Preso Sistema
2	Atendimento Psicossocial
3	Cadastro Visita Assistida
4	Cadastro Visita Intima
5	Cadastro Visita Social
6	Credenciamento Visitante
7	Devolução de Documentos NAF
8	Emissão 2ª Via Carteira Visitante
9	Emissão atestado carcerário
10	Entrega CPF Preso
11	Entrega Documentos Pessoais Preso
12	Entrega reconhecimento de paternidade do preso
13	Entrevista Serviço Social
14	Entrevista visita assistida
15	Entrevista visita intima
16	Retorno Cadastro NAF
17	Solicitar Atendimento Médico
18	Solicitar Atendimento Odontológico
19	Solicitar Atendimento Psicológico
20	Solicitar Atestado Dias Trabalhados/Estudados
21	Solicitar Avaliar Cadastramento Familiar
22	Solicitar Coleta Assinatura Preso
23	Solicitar Documentos Pessoais Preso
24	Solicitar Emissão Carteira Identidade Preso
25	Solicitar Emissão CPF Preso
26	Solicitar Escolta Preso Benefício
27	Solicitar Escolta Preso Casamento
28	Solicitar Escolta Preso Registro Filho
29	Solicitar Inclusão Estudos
30	Solicitar Inclusão Trabalho
31	Solicitar Inscrição CPF Preso
32	Solicitar Reconhecimento Paternidade
33	Solicitar Regularização CPF Preso
34	Solicitar Troca Localização Física Preso
35	Solicitação Visita Virtual
36	Visita Virtual
SEDESE	
1	Atualização de Cadastro do Bolsa Família
2	Emissão de Folha Resumo
SEPLAG	
1	Fale Conosco
2	Ouvidoria Geral do Estado
3	Perícia Médica
4	Portal Transparência
5	Recadastramento de Inativos
6	Remarcação por indisponibilidade
SIAT	
1	Emissão de Nota Fiscal Produtor Rural

SINE	
1	Acerto de Tela - SINE
2	Acesso Gov.br
3	Capacitação Mão de Obra
4	Captação de Vagas
5	Emissão Carteira Ciptea
6	Entrega Carteira Ciptea
7	Intermediação Mão de Obra
8	Retorno Seguro Desemprego
9	Sala Sine
10	Seguro Desemprego
Superintendência Regional de Saúde	
1	Abertura de Processo (CEAF)
2	Entrega de Check List (CEAF)
3	Reavaliação (CEAF)
4	Solicitação de Medicamentos (CEAF)
Trânsito - MG	
1	1º Emplacamento Veículo Zero
2	Adição de Categoria CNH
3	Alterar Dados do Veículo
4	Alteração de Categoria do Candidato
5	Alteração de Dados (Incluir Atividade Remunerada CNH)
6	Alteração de Dados (Incluir Curso Especializado CNH)
7	Alteração de Dados do Candidato
8	Alteração de Dados do Condutor
9	Alteração de Endereço do Candidato
10	Alteração de Endereço do Condutor
11	Alteração de Fotografia/Assinatura
12	Apresentar Defesa no Processo Administrativo de Trânsito
13	Auto Escola Aluno (CFC)
14	Autorização Remarcação N° Chassi
15	Autorização Remarcação N° Motor
16	Baixa Impedimento de Veículo
17	Baixa Registro de Veículo
18	Cadastro Biométrico Candidato
19	Cadastro Biométrico de Condutor
20	Cadastro Biométrico Instrutor/Diretor (CFC)
21	Cadastro Dados Emissão CNH Digital
22	Cadastro Histórico Categorias
23	Cancelamento de ATPV-E
24	Certidão Positiva de Veículo
25	Checklist de liberação de Veículos
26	Complementação de processos (veículos)
27	Comunicação Venda de Veículo
28	Conclusão do Processo de Estampagem
29	Conclusão do Processo de Licenciamento
30	Consulta Processo Administrativo de Trânsito
31	Consulta Veículo Não Licenciado
32	Consultar Resultado de Identificação do Condutor Infrator (FICI)
33	Consultar Resultado de Recurso
34	Devolução de Processos (CNH)
35	Emissão 2ª via CRV-e
36	Emissão Alvará Veículo Apreendido
37	Emissão Certidão de Prontuário
38	Emissão do Formulário de Identificação Condutor Infrator (FICI)

39	Emplacamento Veículos Automotores
40	Entrar com Recurso de Processo Administrativo
41	Entrega Autorização Laudo Inmetro
42	Entrega Baixa Registro Veículos
43	Entrega Carta Arrematação Leilão
44	Entrega CNH - Perdida
45	Entrega CNH
46	Entrega CRV-e
47	Entrega Pré-Autorização Laudo Inmetro
48	Importação Prontuário do Candidato
49	Importação Prontuário do Condutor
50	Impressão protocolo
51	Inclusão de Impedimento para Veículos
52	Informações de Advertência por Escrito
53	Inscrição Inicial - 1ª Habilitação
54	Liberação de Veículos Apreendidos
55	Marcação Prova de Atualização para Renovação
56	Marcação Prova de Curso Especializado
57	Marcação Prova de Legislação
58	Marcação Prova de Reciclagem
59	Motivo Veículo “Não Licenciado”
60	Mudança de Categoria CNH
61	Print Dados de Veículo
62	Processos Devolvidos (Veículos)
63	Prova cursos especializados
64	Prova de Atualização para Renovação
65	Prova legislação
66	Prova reciclagem
67	Pré Autorização Laudo Inmetro
68	Rebaixamento de categoria de CNH
69	Registro Habilitação Estrangeira
70	Regularização de Veículo Sinistrado (Média Monta)
71	Reinício Processo de Habilitação
72	Renovação da CNH
73	Requerimento de Instauração de Processo Administrativo de
74	Restituição da CNH (Cumprimento de penalidade)
75	Restituição Provisória da CNH (blitz)
76	Retorno de categoria de CNH
77	Serviços CICC (Consultas - WEB)
78	Serviços CICC (Protocolos WEB)
79	Serviços Despachante
80	Solicitar 2ª Via da CNH
81	Solicitar Alteração de Endereço de Veículo
82	Solicitar Baixa de Comunicação da Venda de Veículo
83	Solicitar CNH Definitiva
84	Solicitar Cópia Auto de Infração
85	Solicitar Cópia de Parecer de Recurso
86	Solicitar Cópia do Processo Administrativo de Trânsito
87	Solicitar Histórico de Multas (Veículos)
88	Solicitar Informações das JARIs
89	Solicitar Processo de Identificação de Veículo Dublê/Clone
90	Solicitar Recuperação de Acesso ao Portal Detran/MG
91	Solicitar Recurso de Penalidade Multa
92	Solicitar Restituição da CNH

93	Transferência de Veículos (Jurisdição/Propriedade)
94	Vistoria de veículos
Vigilância Sanitária	
1	Emissão Taxa de Vigilância Sanitária
2	Entrega de Alvará Sanitário
3	Informações Vigilância Sanitária
4	Renovação de Alvará Sanitário
5	Solicitação de Alvará Sanitário

ANEXO IV - COEF

APLICA-SE AS UNIDADES DE FASE I PPP E GESTÃO MGS

1. GRAU DE SATISFAÇÃO (GS):

· Grau de satisfação do cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão usando o teclado (*pad*) de avaliação ao término do atendimento no guichê.

· Peso no COEF: 50%

· Determinado por meio da seguinte expressão:

· Periodicidade: Mensal

· O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

GS = (B1+B2)/(B1+B2+B3+B4)

Em que:

· GS: Grau de satisfação do cidadão

· B1: Número total mensal de registros de grau "Ótimo"

· B2: Número total mensal de registros de grau "Bom"

· B3: Número total mensal de registros de grau "Regular"

· B4: Número total mensal de registros de grau "Ruim"

Para a obtenção da Pontuação do Grau de Satisfação do Cidadão, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
95% < GS<= 100%	1
85% < GS <= 95%	0,8
70% < GS <= 85%	0,6
50% < GS <= 70%	0,2
GS <= 50%	0

2. TEMPO DE ESPERA MÉDIO (TEM):

· Tempo médio calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê

· Peso no COEF: 40%

· Periodicidade: Mensal

· O Tempo de Espera Médio na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

TEM = (TE + TE + TE ... TE)/n

· TEM: Tempo de Espera Médio

· TE : Tempo de Espera de uma senha atendida, calculado a partir do momento de emissão da senha na recepção e a chamada da senha no painel.

· n: Número de senhas atendidas no período.

· Para a obtenção da Pontuação do Tempo de Espera Médio, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa (minutos)	Pontuação
0 < TE <= 8	1
8 < TE <= 16	0,8
16 < TE <= 24	0,6
24 < TE <= 32	0,4
32 < TE <= 40	0,2
Acima de 40	0

3. PERCENTUAL DE SENHAS EFETIVAMENTE ATENDIDAS (QS):

· Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às senhas emitidas (SE)

· Peso no COEF: 10%

· Periodicidade: Mensal

· O Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

QS = (SE-SC)/SE

Em que:

· QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas

· SE: Quantidade de Senhas Emitidas

· SC: Quantidade de Senhas Cancelada

Para a obtenção da Pontuação do Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa (%)	Pontuação
92% <= QS<= 100%	1
86% <= QS < 92%	0,8
78% <= QS < 86%	0,6
70% <= QS < 78%	0,4
62% <= QS < 70%	0,2
QS menor que 62%	0

4. COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA (COEF):

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

COEF = PGS*0,5 + TE*0,4 + QS*0,1

Em que:

· PGS: Pontuação obtida a partir do Grau de Satisfação do cidadão

· PTE: Pontuação do Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas

· PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas

APLICA-SE AS UNIDADES DE FASE II - PPP

1. GRAU DE SATISFAÇÃO (GS):

O grau de satisfação do cidadão é medido por meio de informação registrada pelo cidadão usando o teclado de avaliação ao término do ATENDIMENTO no guichê.

Periodicidade: Mensal

O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

GS = (B1+B2)/(B1+B2+B3+B4)

Em que:

GS: Grau de satisfação do cidadão

B1: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”

B2: Número total mensal de registros de grau “Bom”

B3: Número total mensal de registros de grau “Regular”

B4: Número total mensal de registros de grau “Ruim”

A pontuação relativa ao Grau de Satisfação do Cidadão dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

Se GS ≤*50%*, a nota será igual a 0;

Se GS >*50%*, deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$Nota = \frac{GS - 50\%}{50\%}$$

2. TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME):

Tempo médio calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê.

Periodicidade: Mensal.

O Tempo Médio de Espera na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$\mathbf{TME = (TE_1 + TE_2 + TE_3 \ldots + TE_n)/n}$$

Em que:

TME: Tempo Médio de Espera

$TE_{(1\ a\ n)}$: Tempo de Espera de uma senha atendida, calculado a partir do momento de emissão da senha na recepção e a chamada da senha no painel.

n: Número de senhas atendidas no período.

Para a obtenção da Pontuação do Tempo Médio de Espera, deve-se encontrar a pontuação correspondente conforme os limites e a equação expressos a seguir:

Se 0min<*TME ≤8 minutos,* a nota será igual a 100%;

Se 8min<*TME <40 minutos,* a nota será apurada segundo o seguinte critério, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$\text{Nota} = \left[100\% - \left(\frac{\text{TME} - 8}{32}\right)\right]$$

Se TME ≥*40 minutos*, a nota será igual a 0% (zero por cento).

3. PERCENTUAL DE SENHAS EFETIVAMENTE ATENDIDAS (QS):

Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE).

Periodicidade: Mensal

O Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

QS = (SE-SC)/SE

Em que:

QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas

SE: Quantidade de Senhas Emitidas

SC: Quantidade de Senhas Cancelada

A pontuação relativa ao Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

Se QS ≤*60%* a nota será igual a 0 (zero);

Se QS > 60% deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$Nota = \frac{QS - 60\%}{40\%}$$

4. COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA (COEF):

O COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA – COEF será calculado com base nos indicadores descritos, nos subitens anteriores, bem como de acordo com o percentual de respostas das pesquisas de satisfação, expresso pela fórmula a seguir:

$$\text{PR} = \frac{\text{AA}}{\text{SE} - \text{SC}}$$

Em que:

PR: Percentual de Respostas das Pesquisas de Satisfação

AA: Quantidade de ATENDIMENTOS Avaliados

SE: Quantidade de Senhas Emitidas

SC: Quantidade de Senhas Cancelada

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão, sendo função do nível de resposta às pesquisas de satisfação:

$$\text{COEF}: \frac{(\text{PR} * 0{,}5) * \text{PGS} + \text{PTME} * 0{,}4 + \text{PQS} * 0{,}1}{(\text{PR} * 0{,}5) + 0{,}4 + 0{,}1}$$

Em que:

PR: Percentual de Respostas das Pesquisas de Satisfação

PGS: Pontuação obtida a partir do Grau de Satisfação do cidadão

PTME: Pontuação do Percentual do Tempo Médio de Espera

PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas.

APLICA-SE AS UNIDADES DE FASE III PPP

1. GRAU DE SATISFAÇÃO (GS):

O grau de satisfação do cidadão é medido por meio de informações registradas pelo cidadão usando o *pad* de avaliação ao término do ATENDIMENTO no guichê.

O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$GS = (B1+B2)/(B1+B2+B3+B4+NA)$$

Em que:

GS: Grau de satisfação total do cidadão

B1: Número total mensal de registros de grau "Ótimo"

B2: Número total mensal de registros de grau "Bom"

B3: Número total mensal de registros de grau "Regular"

B4: Número total mensal de registros de grau "Ruim"

NA: Número total de atendimentos não avaliados

A pontuação relativa ao Grau de Satisfação do Cidadão (PGS) dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

Se GS ≤ 30%, a nota será igual a 0;

Se 30% < GS < 90%, deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$Pontuação = \frac{GS - 30\%}{60\%}$$

Se GS ≥ 90%, a nota será igual a 1;

2. TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME):

Tempo médio calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê.

O Tempo Médio de Espera na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$TME = (TE_1 + TE_2 + TE_3 \ldots + TE_n)/n$$

Em que:

TME: Tempo Médio de Espera

TE : Tempo de Espera de uma senha atendida, calculado a partir do momento de emissão da senha na recepção e a chamada da senha no painel.

n: Numero de senhas atendidas no período.

Para a obtenção da Pontuação do Tempo Médio de Espera, deve-se encontrar a pontuação correspondente conforme os limites e a equação expressos a seguir:

Se 0 min < TME ≤ 15Minutos, a nota será igual a 100%;

Se 15 min < TMR < 40 minutos, a nota será apurada segundo o seguinte critério, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$\text{Pontuação} = \left[100\% - \left(\frac{TME - 15}{25}\right)\right]$$

Se TME ≥ 40 minutos, a nota será igual a 0% (zero por cento).

3. PERCENTUAL DE SENHAS EFETIVAMENTE ATENDIDAS (QS):

Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE).

Periodicidade: Mensal

O Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

QS = (SE-SC)/SE

Em que:

QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas

SE: Quantidade de Senhas Emitidas

SC: Quantidade de Senhas Cancelada

Serão consideradas senhas efetivamente atendidas aquelas em que o tempo médio de atendimento corresponda no mínimo a 50% (cinquenta por cento) do tempo médio do atendimento para aquele serviço no trimestre anterior.

As senhas que estiverem abaixo dos 50% (cinquenta por cento) do tempo médio do atendimento para aquele serviço no mês serão consideradas senhas canceladas para fins de cálculo do QS.

Caso haja a comprovação de que senhas computadas como atendidas, pela CONCESSIONÁRIA, não possuíram o atendimento efetivamente realizado, estas serão computadas como senhas canceladas.

A pontuação relativa ao Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

Se QS ≤ 60%, a nota será igual a 0 (zero);

Se 100% < QS < 60% deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$Pontuação = \frac{QS - 60\%}{40\%}$$

4. REAÇÃO DO USUÁRIO

Relação entre o número total de reclamações mensais recebidas em todos os canais oficiais de comunicação do PODER CONCEDENTE, ou outro meio oficial ou autorizado pelo PODER CONCEDENTE e que seja disponibilizado para esse fim, e o número total de ATENDIMENTOS realizados no mesmo período.

A Reação do Usuário deverá ser calculada a partir da fórmula abaixo:

RU = NR / DR

Em que:

RU: Reação do usuário

NR: Número de Reclamações

DR: Demanda Real

A pontuação relativa a Reação do Usuário dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

Se RU ≥ 0,002, a nota será igual a 0 (zero);

Se 0,0005 < RU < 0,002 deve-se observar a equação a seguir, adotando 4 (quatro) casas decimais para fins de cálculo:

$$Pontuação = 1 - \frac{RU - 0{,}0005}{0{,}0015}$$

Em que:

RU: Reação do Usuário

NR: Número de Reclamações

DR: Demanda Real

Se RU ≤ 0,0005 a nota será igual a 1 (um).

Para fins de contagem de reclamações, considera-se reclamação qualquer forma de manifestação negativa do cidadão referente ao atendimento na UAI recebida pelo PODER CONCEDENTE pelos canais oficiais ou outro meio disponibilizado que seja aprovado pelo PODER CONCEDENTE para esse fim.

Para efeito da apuração do cumprimento do indicador Relação do Usuário, o PODER CONCEDENTE considerará casos enquadrados como situações imprevisíveis decorrentes de fatalidades causadas por fenômenos da natureza ou originárias de fatos de terceiros que podem ser enquadrados na tese de caso fortuito ou de força maior, desde que sejam devidamente comprovados e não estejam diretamente relacionados com a prestação do serviço.

5. COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA (COEF):

O COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA – COEF será calculado com base nos indicadores descritos, nos subitens anteriores.

As variáveis apresentadas anteriormente serão aplicadas no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA como forma de associar o desempenho da CONCESSIONÁRIA à sua remuneração, conforme descrito neste Anexo.

Periodicidade: Mensal

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

$$COEF:(PGS*0,4) + (PRU*0,2) + (PTME*0,3) + (PQS*0,1)$$

Em que:

COEF: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA

PGS: Pontuação obtida a partir do Grau de Satisfação do cidadão

PRU: Pontuação obtida a partir da Reação do Usuário

PTME: Pontuação do Tempo Médio de Espera

PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas

ANEXO V - PROVA DE CONCEITO

Descrição do requisito	(Medição da CONTRATANTE)		
1. Administração Central	**Critério de avaliação**	**Cumpre**	**Não Cumpre**
Ambiente web integrado	Garantir o acesso a ambiente web integrado para e configuração de todos os recursos da solução.		
Cadastros/Alterações	Garantir a criação e alteração de recursos diversos que envolvem o atendimento como usuários, unidades, setores, serviços, prioridades e etc.		
Controle de acessos por perfil	Garantir o acesso a recursos conforme perfil central, local e atendimento		
Registro de eventos e logs	Garantir a rastreio de eventos e logs de configurações e acessos ao sistema		
2. Administração Local	**Critério de avaliação**	**Cumpre**	**Não Cumpre**
Gerenciamento em nível local.	Garantir o edição de recursos de atendimento e em nível local		
Edição de terminais de atendimento e triagem	Garantir a edição de ser serviços em terminais de atendimento e triagem		
3. Usabilidade	**Critério de avaliação**	**Cumpre**	**Não Cumpre**
Autenticação Única para Acesso a Todos os Recursos	Garantir se é possível acessar todos os recursos de configuração e atendimento com uma única autenticação		
Filtros Aprimorados	Garantir a aplicação de filtros de pesquisa na configuração de recursos.		
Configuração em Lote	Garantir a configuração em lotes de recursos em comum, configurar vários terminais de uma única vez, com permissão de acesso ou configuração de serviços.		
4. Emissão/Triagem de Atendimento	**Critério de avaliação**	**Cumpre**	**Não Cumpre**
Registro de cidadão	Garantir o registro os dados do cidadão no terminal de triagem. Verificar se os campos, como Número de Documento, Nome Completo, e-mail e celular (opcionais), estão presentes e podem ser preenchidos.		
Geração de senha agendada e do dia	Garantir a geração e ativação de senhas agendadas e senhas do dia		
Pesquisa de Senha	Garantir a pesquisa de senhas e ações como reimprimir, cancelar, alteração e etc.		
Inclusão de Comentário/Observação Vinculado à Senha	Garantir que é possível incluir comentários/observações vinculados à senha.		

Identificação de Representantes ou Despachantes	Garantir que é possível identificar se o cidadão é um representante ou despachante durante a emissão das senhas.		
5. Atendimento de senha	**Critério de Avaliação**	**Cumpre**	**Não Cumpre**
Configuração de terminal	Garantir que é possível configurar serviços ao terminal de atendimento mesmo quando está ocupado e em operação		
Chamada de senha	Garantir a chamada de senha com base nos critérios de prioridade. Testar se os atendentes podem chamar senhas específicas com base nas permissões concedidas a eles. Certificar-se de que a solução é capaz de intercalar as senhas agendadas e não agendadas de forma configurável. Garantir a chamada automática		
Inclusão de Novo Serviço no Escopo de Demandas	Garantir a adição de novos serviços no escopo de demandas do cidadão, durante o atendimento		
Registro e Avaliação da Qualidade do Atendimento	Garantir o registro de avaliação de atendimento ao final do atendimento.		
Realização de Pausa no Atendimento	Garantir o funcionamento de recurso de pausa no atendimento com registro de motivo. Certificar de que há um temporizador configurável para contabilizar o tempo da pausa.		
Atendimento de Serviços Padrão e Genéricos:	Garantir que é possível atender tanto serviços padrão quanto genéricos, adicionando serviços padrão sempre que houver um serviço genérico.		
6. Retaguarda	**Critério de Avaliação**	**Cumpre**	**Não Cumpre**
Protocolos no atendimento	Garantir que cada protocolo é identificado por um número único, garantir a unicidade e a rastreabilidade		
Registro de Identificadores Específicos	Garantir que cada protocolo possua um identificador relacionado ao serviço, como um número de documento		
Indicação das Etapas do Protocolo	Garantir que é possível indicar as etapas pelas quais cada protocolo passa e incluir observações por etapa.		
Registro das Ações Realizadas nos Protocolos	Garantir a rastreabilidade de todos os cadastros e alterações feitas nos protocolos		
Filtros para Consulta de Protocolos	Garantir a pesquisa de protocolos através de filtros durante o gerenciamento, incluindo opções mínimas de filtro como unidade, número de protocolo, documento do solicitante, serviço, identificador do serviço, etapa e senha.		
7. Monitoramento	**Critério de Avaliação**	**Cumpre**	**Não Cumpre**
Monitoramento em Tempo Real	Garantir a exibição de informações em tempo real por unidade ou grupo de unidades.		
Visualização de Senhas	Garantir a visualização da situação de todas as senhas por unidade ou grupo de unidades possibilitando a aplicação de filtros ou ordenações.		
Listagem de Guichês Disponíveis	Garantir que exiba a listagem de todos os guichês por setor, contendo o status completo de cada guichê.		
Panorama Gráfico dos Atendimentos	Garantir panorama gráfico dos atendimentos, incluindo senhas na fila, serviços, TMA (Tempo Médio de Atendimento), TME (Tempo Médio de Espera).		
Desempenho dos Atendentes	Garantir a analise de atendimento dos atendentes		
Avaliações de Atendimento	Garantir o monitoramento da situação das avaliações de atendimento.		
Postos de Trabalho	Verificar se a solução fornece informações sobre a ocupação e situação dos guichês em tempo real, incluindo classificações por órgão e setor		
8. Armazém de dados e relatórios	**Critério de Avaliação**	**Cumpre**	**Não Cumpre**
Armazenamento de Modelos de Relatórios	Verificar se a solução permite o armazenamento dos modelos de relatórios criados e gerados para facilitar o acesso posterior sem reconfiguração.		

Exportação de Relatórios em Diferentes Formatos	Verificar se a solução permite exportar os relatórios gerados nos formatos XLSX, CSV e PDF. Testar se é possível selecionar um período mínimo de 1 ano para análise nos relatórios exportados.		
Acesso aos Dados Multidimensionais	Testar dimensões mínimas, como Localidade, Unidade, Cidadão, Avaliação, Senha, Guichê, Órgão, Setor, Serviços, Atendentes e Datas, estão disponíveis e abrangem os dados necessários.		
Cálculo de Tempo Total e Tempo das Etapas de Backoffice	Verificar se o tempo total de tratamento do protocolo é calculado corretamente, levando em consideração a soma dos tempos de cada etapa. Testar se os tempos das etapas são contabilizados de forma configurável conforme o tempo efetivo de trabalho definido por unidade.		
Inclusão de Novos Relatórios	Verificar se há facilidade para solicitar e incluir novos relatórios e listagens conforme as necessidades da CONTRATANTE. Testar se a solução permite a personalização e adição de novos relatórios de forma eficiente.		
9. Amostra e instalação equipamentos	**Critério de avaliação**	**Cumpre**	**Não Cumpre**
Impressora de senha	Teste de compatibilidade com o tamanho de bobina solicitado Analise da forma de instalação e teste de impressão		
Painel de senha	Analise dos padrões solicitados, instalação, layout e teste de chamadas		
Avaliador	Analise dos padrões solicitados, instalação, layout e teste de chamadas		

ANEXO VI - ENDEREÇOS ATUAIS

Unidade	Endereço
Aeroporto de Confins	Rodovia LMG- 800, KM 7,9 - Confins - MG 1º Piso Terminal de Passageiros 1 - Nível superior Check-in 1 (Azul) - Aeroporto Internacional de Confins 33.500-900/Confins
Araçuaí	Rua Rio de Janeiro, 72, Bairro Nova Terra, Araçuaí – MG CEP: 39.600-000
Araxá	Rua Domingos Mambro, 850,Centro, CEP: 38183-390, Araxá/MG
Barbacena	Rua Silva Jardim, 340, Bairro: Boa Morte - Barbacena/MG – CEP: 36.201-004
Barreiro	Avenida Afonso Vaz de Melo, 640 Piso 4 - Via Shopping Barreiro 30640-070 Belo Horizonte
Betim	Av. Juiz Marco Túlio Isaac, 1119 Monte Carmo Shopping/Ingá Alto/Betim
Campo Florido	Praça Eteocles Vilela Silva, 78, Centro, CEP: 38130-000, Campo Florido/MG
Caratinga	Av. Presidente Tancredo Neves, 727, bairro José Moyses Nacif, CEP 35300-601, Caratinga, MG.
Cássia	Praça Juscelino Kubitschek de Cambuí, 108, Centro, CEP: 37980-000, Cássia/MG
Contagem	Rua Mário Vital, 168 2º Piso - Shopping Oiapoque Eldorado Eldorado 32315-170 Contagem
Coronel Fabriciano	Av. Pedro Nolasco, nº425 – Centro Coronel Fabriciano, CEP: 35170-300.
Curvelo	Rua Engenheiro Carlos Mata Machado, 299 Minas Fácil Centro 35790-000/Curvelo
Diamantina	Rua Nações Unidas, 45 Centro 39100-000 Diamantina
Divinópolis	Rua Goias 206 Centro CEP: 35500-001 - Divinópolis MG.
Engenheiro Navarro	R. Neuza Dias, 55, Centro, CEP: 39417-000, Engenheiro Navarro/MG
Extrema	Av. Vereador José Ferreira, 41, no Lavapés
Felício dos Santos	S Rosa de Lima, Sarzedo - MG, 32450-000
Governador Valadares	Avenida Doutor Raimundo Monteiro Resende, 330 Térreo, GV Shopping Centro 35010-177 / Governador Valadares
Ipatinga	Av. Macapa, 665 Veneza 35164-253 Ipatinga
Itajubá	Av. Prof. Ivan dos Santos Pereira, 47, São Vicente, CEP: 37502-451, Itajubá/MG
Juiz de Fora	Avenida Brasil, 6345 Lojas 100/101 - Shopping Jardim Norte Mariano Procópio 36080-060 /Juiz de Fora
Juiz de Fora II	Rua Jarbas de Lery Santos,1655 (Santa Cruz Shopping) Centro/Juiz de Fora

Lavras	Praça Monsenhor Domingos Pinheiro, 79, Centro - Lavras MG - CEP: 37200-000
Leopoldina	Rua Barão de Cotegipe, 10, Centro, CEP: 36700-000, Leopoldina/MG
Montes Claros	Avenida Donato Quintino, 90 Loja - A9 Cidade Nova 39400-546/ Montes Claros
Muriaé	Avenida Juscelino Kubtischeck, 1377, Centro, Muriaé - MG
Ouro Verde de Minas	Rua Cícero Xavier de Vasconcelos, 19 - Centro, Ouro Verde de Minas/MG - CEP: 39.855-000
Paracatu	Praça Adelmar da Silva Neiva, 147, Bairro Centro - Paracatu MG - CEP: 38.600-138
Passos	Rua dos Engenheiros, 199 , Bairro Belo Horizonte. Passos MG. CEP: 37.900-020.
Patos de Minas	Rua José de Santana, 1307, Centro, Patos de Minas, CEP: 38700052
Poços de Caldas	Rua 15 de Novembro, 386 Centro 37701-038 Poços de Caldas
Ponte Nova	Av. Abadalla Felício,58 - 2 - Centro Histórico - Ponte Nova - MG, 35430-028
Pouso Alegre	Avenida Doutor João Beraldo, 242 Centro 37550-074 Pouso Alegre
Praça Sete	Avenida Amazonas, 478 Praça Sete - Centro 30180-001 Belo Horizonte
São João Del Rei	Avenida Josué de Queiroz, 910 Bairro Matozinhos 36305-146 São João del Rei
São Sebastião do Paraíso	Avenida Oliveira Resende, 698 Braz 37950-000 São Sebastião do Paraíso
Sarzedo	R. Felíciano Canúto, 73 - Centro, Felício dos Santos - MG, 39180-000
Senhora dos Remédios	Rua Coronel Ferrão, 206, Centro, CEP: 36275-000, Senhora dos Remédios/MG
Sete Lagoas	Rua Cachoeira da Prata, 473 Canaã 35700-318 Sete Lagoas
Teófilo Otoni	Avenida Alfredo Sá, 2221 Jardim das Acácias 39803-000 Teófilo Otoni
Três Corações	Avenida Rei Pelé, 1048, Nossa Sra. Aparecida, CEP: 37410-770, Três Corações/MG
Uberaba	Rua Tristão de Castro, 575 São Benedito 38022-010 Uberaba
Uberlândia	Avenida Bélgica, 1220 Pátio Sabiá Tibery 38405-030 /Uberlândia
Varginha	Rua Humberto Pizzo, 999 Jardim Canaã 37006-715/Varginha
Venda Nova	Av. Cristiano Machado, 11833 Piso L2-G4 do Shopping Estação Vila Cloris 31744-007 Belo Horizonte

[Local], [dia] de [mês], de [ano].

_____

Nome Elaborador:

Masp:

_____

Nome Aprovador:

Masp: