



SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO  
(CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS)

| PREGÃO ELETRÔNICO Nº 82/2025      |                                                                                                                            |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROCESSO DE COMPRA:               | 1501561 - 82/2025                                                                                                          |
| CONTRATANTE:                      | SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO                                                                              |
| OBJETO:                           | Contratação de serviços de Locação de Sistema Para Gerenciamento e Gestão do Atendimento ao Público                        |
| VALOR ESTIMADO:                   | R\$ 21.364.348,38                                                                                                          |
| CRITÉRIO DE JULGAMENTO:           | MENOR PREÇO                                                                                                                |
| MODO DE DISPUTA:                  | ABERTO E FECHADO                                                                                                           |
| EXCLUSIVIDADE ME/EPP/EQUIPARADAS: | Licitação com participação ampla (sem reserva de lotes para ME e EPP), conforme disposto no Anexo I - Termo de Referência. |
| LOCAL:                            | Portal de Compras do Estado de Minas Gerais - <a href="http://compras.mg.gov.br/">http://compras.mg.gov.br/</a>            |
| DATA DA ABERTURA DA SESSÃO        | HORÁRIO DA ABERTURA DA SESSÃO                                                                                              |
| 23/02/2026                        | 09:00 hora(s)                                                                                                              |

SUMÁRIO

1. PREÂMBULO
2. OBJETO
3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA
6. DA ABERTURA DA SESSÃO E DA ETAPA DE LANCES
7. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA
8. DA HABILITAÇÃO
9. DOS RECURSOS
10. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO
11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
12. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO
13. DA CONTRATAÇÃO
14. DA SUBCONTRATAÇÃO
15. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO
16. DO PAGAMENTO
17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1. PREÂMBULO

Torna-se público que o ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão realizará licitação na modalidade pregão eletrônico do tipo menor preço, no modo de disputa aberto e fechado, regime de empreitada por preço unitário, nos termos da Lei

## 2. OBJETO

- 2.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de serviços de locação de Sistema Para Gerenciamento e Gestão do Atendimento ao Público, conforme especificações e condições constantes neste Edital e seus anexos.
- 2.2. Havendo mais de um lote, faculta-se ao fornecedor a participação em quantos forem de seu interesse. Ressalta-se que ao optar por participar do lote, a proposta deverá contemplar todos os itens que o compõe.
- 2.3. Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no [Portal de Compras MG](#) e as especificações técnicas constantes no Edital e seus anexos, o licitante deverá obedecer a este último.

## 3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

- 3.1. Os pedidos de esclarecimentos ou registros de impugnações poderão ser feitos por qualquer pessoa, exclusivamente por meio eletrônico, no [Portal de Compras MG](#), na página da licitação, em campo próprio (acesso via botão “Esclarecimentos/Impugnação”), até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.
- 3.2. Nos pedidos de esclarecimentos ou registros de impugnação os interessados deverão se identificar (CNPJ, Razão Social e nome do representante que pediu esclarecimentos, se pessoa jurídica, e CPF e nome do interessado para pessoa física) e disponibilizar as informações para contato (telefone e e-mail).
  - 3.2.1. Podem ser inseridos arquivos anexos com informações e documentações pertinentes às solicitações.
  - 3.2.2. Após o envio da solicitação, as informações não poderão ser mais alteradas, ficando o pedido registrado com número de entrada, data/hora do registro e tipo (pedido de esclarecimento ou impugnação).
  - 3.2.3. O Pregoeiro responderá no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital de licitação e dos anexos.
- 3.3. A resposta ao pedido de esclarecimento ou ao registro de impugnação também será disponibilizada via sistema. O solicitante receberá um e-mail de notificação e a resposta e documento complementar, se houver, poderão ser consultados no [Portal de Compras MG](#).
- 3.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
  - 3.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro nos autos do processo de licitação, nos termos do art. 14, § 2º do Decreto nº 48.723/2023.
- 3.5. As respostas aos pedidos de impugnações e esclarecimentos aderem a este Edital tal como se dele fizessem parte, vinculando a Administração e os licitantes.
- 3.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, observados os prazos fixados no art. 55 da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e do art. 15 do Decreto nº 48.723/2023.
- 3.7. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.
- 3.8. As denúncias, petições e impugnações anônimas ou não fundamentadas não serão analisadas e serão arquivadas pela autoridade competente.
- 3.9. A não impugnação do Edital, na forma e tempo definidos nesse item, acarreta a decadência do direito de discutir, na esfera administrativa, as regras do certame.

## 4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 4.1. A participação nesta licitação se dará exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#).
  - 4.1.1. As orientações aos licitantes para participação nesta licitação são apresentadas no Manual Pregão e Concorrência – Decreto nº 48.779/2024, versão Fornecedor, [disponível no Portal de Compras MG](#).
- 4.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas, empresas de pequeno porte e demais licitantes enquadrados como beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto nº 47.437/2018, nos limites previstos na Lei Complementar nº 123/2006 e no mencionado Decreto 47.437/2018.
- 4.3. A obtenção do benefício a que se refere o subitem anterior:
  - 4.3.1. não se aplica no caso de licitação, ao item de contratação cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.
  - 4.3.2. fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização do procedimento, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública, cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.
  - 4.3.3. nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, deverá ser considerado o valor anual do contrato na aplicação dos limites previstos nos subitens 4.3.1. e 4.3.2.
- 4.4. Para fins do disposto neste Edital, o enquadramento dos beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018 se dará da seguinte forma:
  - 4.4.1. microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme definido nos incisos I e II do caput e § 4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
  - 4.4.2. agricultor familiar, conforme definido na Lei Federal nº 11.326, de 24 de julho de 2006;
  - 4.4.3. produtor rural pessoa física, conforme disposto na Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991;
  - 4.4.4. microempreendedor individual, conforme definido no § 1º do art. 18-A da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- 4.5. **Poderão participar** desta licitação os fornecedores cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que

estejam regularmente credenciados no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF do Estado de Minas Gerais, nos termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018.

4.5.1. O credenciamento no CAGEF deve ser realizado no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data da abertura da sessão pública, por meio do site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br) - [Opção Cadastro de Fornecedores](#).

4.5.2. Cada fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante no presente Edital.

4.5.3. O representante receberá uma senha eletrônica de acesso, de caráter pessoal e intransferível, ficando excluída da responsabilidade do provedor ou do órgão/entidade promotor do Edital por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

4.5.4. É dever do representante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no CAGEF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

4.5.5. A inscrição junto ao provedor do sistema implica a presunção da capacidade técnica do licitante e do seu representante para realização das transações inerentes ao Edital.

4.5.6. O licitante se responsabiliza:

4.5.6.1. por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Portal de Compras MG, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão ou entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

4.5.6.2. pelo acompanhamento das operações no sistema, admitindo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.6. O fornecedor que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, disciplinados no Decreto Estadual nº. 47.437, de 2018 e pela Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016, deverá comprovar a condição de beneficiário no momento do seu credenciamento ou quando da atualização de seus dados cadastrais no CAGEF, desde que ocorram em momento anterior ao cadastro da proposta comercial.

4.6.1. Não havendo comprovação, no CAGEF, da condição de beneficiário até o momento do registro de proposta, o fornecedor não fará jus aos benefícios listados no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

4.6.2. Para informações relativas ao cadastro junto ao Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Minas Gerais - CAGEF, consulte o link: <https://compras.mg.gov.br/fornecedores/cadastro-geral-de-fornecedores-cagef/> ou entre contato por meio do e-mail [cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br](mailto:cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br). Para dúvidas sobre acesso e navegação no Portal de Compras, participação em licitações entre contato pelo e-mail [atendimentosiad@planejamento.mg.gov.br](mailto:atendimentosiad@planejamento.mg.gov.br).

4.7. **Não poderão participar desta Licitação** as empresas que:

4.7.1. Não atendam às condições deste Edital e seus anexos;

4.7.2. Enquadrem-se como empresa estrangeira que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.7.3. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

4.7.4. Que se enquadrem nas seguintes situações:

4.7.4.1. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

4.7.4.1.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

4.7.4.2. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

4.7.4.3. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, conforme legislação vigente;

4.7.4.3.1. O impedimento de que trata o item anterior será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

4.7.4.4. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

4.7.4.5. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei Federal nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

4.7.4.6. Empresas que tenham como proprietários controladores ou diretores membros dos poderes legislativos da União, Estados ou Municípios ou que nelas exerçam funções remuneradas, conforme art. 54, II, “a”, c/c art. 29, IX, ambos da Constituição da República;

4.7.4.7. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

4.7.4.8. Sociedades cooperativas.

## 5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

5.1. Após a divulgação do Edital de licitação, os licitantes cadastrarão, exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#), a proposta com o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio, informando, obrigatoriamente no sistema:

5.1.1. o valor unitário e o valor total de cada lote.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema até a data e horário marcados para a abertura da sessão pública.

5.3. Nesta etapa não haverá ordem de classificação, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

5.4. Os preços ofertados, tanto na fase do lançamento da proposta no sistema, quanto na sessão de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, e deverão:

5.4.1. ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.

5.4.2. incluir todos os tributos, encargos sociais, frete até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente do fornecedor, inclusive os custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos eventuais termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6. O cadastramento das propostas implica obrigatoriedade no cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de cumprir o objeto nos seus termos, bem como de prestar o serviço, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição, quando for o caso.

5.7. No momento do cadastramento da proposta, o fornecedor deverá, também, assinalar em campo próprio do [Portal de Compras MG](#), as seguintes declarações:

5.7.1. que manifesta ciência em relação ao inteiro teor do ato convocatório e dos seus anexos, concorda com suas condições, declara que a sua proposta econômica compreenderá a integralidade dos custos, nos termos do art. 63, §1º, da Lei Federal nº. 14.133, de 2021, para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal de 1.988, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data da sua entrega em definitivo e atendo aos requisitos de habilitação neles estabelecidos.

5.7.2. que inexistente fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública, e que comunicará a superveniência de ocorrência impeditiva ao órgão ou entidade Contratante;

5.7.3. que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1.988, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e qualquer trabalho a menores de dezois anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

5.7.4. que se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema em seu nome, assumindo-as como firmes e verdadeiras;

5.7.5. No caso de fornecedor beneficiário (ME/EPP/Equiparadas) indicado no caput do art. 3º do Decreto Estadual nº 47.437, de 2018, também deverá ser declarado:

5.7.5.1. que não ultrapassou o limite de faturamento definido no art. 4º da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49.

5.7.5.2. que caso possua restrição no(s) documento(s) de regularidade fiscal, assume o compromisso de promover a regularização caso venha a formular o lance vencedor, cumprindo plenamente os demais requisitos de habilitação.

5.8. A falsidade das declarações mencionadas no item anterior sujeitará o licitante às sanções dispostas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sem prejuízo de outras penalidades aplicáveis.

5.9. Os fornecedores estabelecidos no Estado de Minas Gerais **que usufruem do benefício de isenção do ICMS**, conforme dispõe o Decreto Estadual nº 48.589, de 22 de março de 2023, deverão informar na(s) proposta(s) que será(ão) preenchida(s) diretamente no Portal de Compras, o(s) preço(s) resultante(s) da dedução do ICMS, conforme Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 3.458, de 22 de julho de 2003 e alterações.

5.9.1. As fases de classificação das propostas, da etapa de lances, do julgamento dos preços, da adjudicação e da homologação serão realizadas a partir dos preços dos quais foram deduzidos os valores relativos ao ICMS.

5.9.2. O disposto nos subitens 5.9 e 5.9.1 não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo regime do Simples Nacional.

## 6. DA ABERTURA DA SESSÃO E DA ETAPA DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data e horário indicados neste Edital.

6.2. Iniciada a fase competitiva, observado o modo de disputa adotado no Edital, os licitantes poderão encaminhar lances públicos e sucessivos exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#).

6.3. O licitante será imediatamente informado do recebimento do seu lance e do valor consignado no registro.

6.4. O lance deverá ser ofertado pelo valor global.

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

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

6.5. Os lances serão ordenados pelo sistema e divulgados em ordem crescente, quando adotado o critério de julgamento por menor preço.

- 6.6. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 6.7. No modo de disputa aberto e fechado, a etapa de envio de lances terá duração de 15 minutos.
- 6.7.1. Encerrado o prazo acima disposto, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
- 6.7.2. Após a etapa prevista no item anterior, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo ou de maior percentual de desconto e os autores das ofertas subsequentes com valores ou percentuais até 10% superiores ou inferiores àquela, conforme o critério adotado, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.7.3. Na hipótese prevista no item anterior, o licitante poderá optar por não ofertar nenhum lance no sistema, ou optar por ofertar valor ou percentual melhor, conforme o critério de julgamento.
- 6.7.4. Na hipótese de haver duas ou menos propostas nas condições de que trata o item 6.7.2, serão convocados, na ordem de classificação, os autores dos três melhores lances subsequentes para oferecer um lance final e fechado nas mesmas circunstâncias.
- 6.7.5. Encerrado o prazo estabelecido nos itens 6.7.2 e 6.7.4, o sistema ordenará os lances conforme disposto no item 6.5.
- 6.8. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados em tempo real do valor do melhor lance registrado, bem como poderão visualizar todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, sendo vedada a identificação do licitante.
- 6.9. Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.10. Quando a desconexão do sistema eletrônico persistir por tempo superior a 10 minutos para a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, a sessão pública será suspensa, após a finalização do envio dos lances, e reiniciada somente decorridas 24 horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.11. **Do empate ficto**
- 6.11.1. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação junto ao CAGEF do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 47.437, de 2018.
- 6.11.2. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 6.11.2.1. A melhor classificada nos termos do item anterior será convidada a enviar declaração que está apta a usufruir do empate ficto, e terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 6.11.2.1.1. Caso o licitante não envie a declaração, o Pregoeiro poderá dar continuidade à sessão pública.
- 6.11.2.2. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 6.11.2.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 6.12. **Do empate real**
- 6.12.1. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 6.12.2. Na hipótese de ainda persistir o empate, haverá sorteio pelo sistema eletrônico entre as propostas empatadas.
- 6.12.3. As regras previstas neste subitem não prejudicarão a aplicação do disposto no art. 44 da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

## 7. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

- 7.1. Encerrada a fase de lances, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação do licitante melhor classificado, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura compra, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

| CONSULTA AOS CADASTROS                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | FORNECEDOR<br>PESSOA<br>JURÍDICA -<br>CNPJ | FORNECEDOR<br>PESSOA<br>FÍSICA - CPF | SÓCIO<br>MAJORITÁRIO* -<br>CPF e/ou CNPJ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
| CADIN – Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais acessível pelo site <a href="http://consultapublica.fazenda.mg.gov.br/ConsultaPublicaCADIN/consultaSituacaoPublica.do">http://consultapublica.fazenda.mg.gov.br/ConsultaPublicaCADIN/consultaSituacaoPublica.do</a> ; | SIM                                        | SIM                                  | NÃO                                      |
| CAFIMP – Cadastro de Fornecedores Impedidos acessível pelo site <a href="https://www.cagef.mg.gov.br/fornecedor-web/br/gov/prodemge/seplag/fornecedor/publico/index.zul">https://www.cagef.mg.gov.br/fornecedor-web/br/gov/prodemge/seplag/fornecedor/publico/index.zul</a>                                                      | SIM                                        | SIM                                  | NÃO                                      |
| Consulta da situação eleitoral, acessível pelo site <a href="https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-e-local-de-votacao/copy_of_consulta-por-nome">https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-e-local-de-votacao/copy_of_consulta-por-nome</a>                                                                  | NÃO                                        | SIM                                  | NÃO                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                              |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Certidão de Licitantes Inidôneos TCU, acessível pelo site <a href="https://contas.tcu.gov.br/ords/?p=1660:3:111970551082228:::P3_TIPO:CPF">https://contas.tcu.gov.br/ords/?p=1660:3:111970551082228:::P3_TIPO:CPF</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | NÃO<br>(Consultas já integram a certidão consolidada do TCU) | SIM | NÃO |
| Consulta ao <a href="#">Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS)</a> e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) mantidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), acessível pelo site <a href="https://certidoes.cgu.gov.br/">https://certidoes.cgu.gov.br/</a>                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                              | SIM | NÃO |
| Consulta ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), acessível pelo site <a href="https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php?validar=form">https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php?validar=form</a>                                                                                                                                                                                                |                                                              | SIM | SIM |
| Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (Integra 4 certidões: (1) Licitantes Inidôneos, (2) CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, (3) CEIS - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e (4) CNEP - Cadastro Nacional de Empresas Punidas . Acesso disponível no site <a href="https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/">https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/</a>                                                                                                   | SIM                                                          | NÃO | NÃO |
| Nota: *A consulta ao cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) será realizada em nome do fornecedor melhor classificado e, também, de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário. |                                                              |     |     |

7.1.1. Caso conste na consulta a existência de ocorrências impeditivas indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas consultadas.

7.1.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.1.1.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

7.1.1.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será desclassificado, por falta de condição de participação.

7.2. Verificadas as condições de participação, a Administração examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, considerando os valores unitários e totais de referência de cada item do lote.

7.2.1. O licitante classificado em primeiro lugar deverá enviar a proposta ajustada ao último lance ofertado ou, quando não ocorrerem lances, contendo o(s) preço(s) inicialmente ofertado(s), e, se necessário, documentos complementares, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

7.2.1.1. A prorrogação de que trata o item acima poderá ocorrer nas seguintes situações:

7.2.1.1.1. por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo Pregoeiro;

7.2.1.1.2. de ofício, a critério do Pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no Edital para a verificação de conformidade de que trata o item 7.2.

7.2.1.2. O fornecedor deverá realizar o upload da proposta comercial ajustada ao seu último valor ofertado, conforme modelo constante no Anexo II - Proposta Comercial.

7.2.1.2.1. Os arquivos referentes à proposta comercial deverão ser assinados eletronicamente.

7.2.1.2.1.1. Para assinatura eletrônica, poderá ser utilizado o Portal [Gov.br](#). A realização da assinatura digital importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica, tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

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

7.2.1.3. O fornecedor mineiro, não optante pelo Simples Nacional, deverá informar na proposta comercial o preço resultante da dedução do ICMS e o preço com ICMS.

7.2.1.3.1. O disposto no subitem anterior não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo Simples Nacional, devendo estes anexar à sua proposta comercial a ficha de inscrição estadual, na qual conste a opção pelo Simples Nacional, podendo o responsável pelo procedimento, na sua falta, consultar a opção por este regime através do site: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>.

7.3. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita da área técnica especializada no objeto.

7.4. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.4.1. contiver vícios insanáveis;

7.4.2. descumprir as especificações técnicas pormenorizadas contidas neste Edital, no Anexo I - Termo de Referência e demais anexos;

7.4.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo global e unitário definido para a contratação;

7.4.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração; e/ou

7.4.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital e/ou do Anexo I - Termo de Referência e demais anexos, desde que insanáveis.

7.5. Considera-se indício de inexecuibilidade a proposta que apresentar valores inferiores a 50% do valor orçado pela

Administração.

7.5.1. A inexecução, na hipótese de que trata o item anterior, somente será identificada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

7.5.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta;

7.5.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.5.2. Se houver indícios de inexecução da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, deverão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a execução da proposta.

7.6. Definido o resultado do julgamento, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas com o primeiro colocado, exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#) e de forma pública e transparente. O valor resultante da negociação deverá ser registrado no [Portal de Compras MG](#).

7.6.1. Quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, a negociação poderá ser feita com os demais licitantes classificados, nos termos do item 7.6, respeitada a ordem de classificação, ou, em caso de propostas intermediárias empatadas, serão utilizados os critérios de desempate definidos neste Edital.

7.6.2. Ao avaliar a nova oferta do licitante, o pregoeiro deve observar as seguintes regras:

a) o preço unitário de item, no valor ajustado ao fim da sessão de lances, não pode ser majorado;

b) a homologação em grupo de diversos itens não autoriza a majoração do preço unitário de um deles;

c) a manutenção ou a redução do valor total do grupo de itens não autoriza a majoração do preço unitário de qualquer dos itens com preço já consolidado na sessão de lances.

7.6.3. Concluída a negociação, o resultado será registrado na ata da sessão pública, que deverá ser anexada aos autos do processo de contratação.

7.7. Estando o preço compatível, o licitante deverá enviar a proposta ajustada ao último valor ofertado na negociação, e, se necessário, os documentos complementares, no prazo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro no sistema.

7.8. Erros ou falhas no preenchimento da proposta não constituem motivo para a desclassificação. A proposta poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

7.8.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.9. O prazo de validade da proposta é o disposto no Anexo I - Termo de Referência.

7.10. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.11. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

7.12. O licitante poderá ser convocado para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade de diligência disponível no sistema, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

7.12.1. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a pedido fundamentado do licitante, feito pelo chat, antes de findo o prazo, ou, de ofício, quando constatado que este não é suficiente para o envio dos documentos exigidos.

7.12.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação, destacam-se os que contenham as características do bem ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

7.13. **Da apresentação de Prova de Conceito:**

7.13.1. O licitante classificado em primeiro lugar será convocado a apresentar prova de conceito para a realização dos testes necessários à verificação do atendimento das especificações definidas no Anexo I – Termo de Referência.

7.13.2. Devem ser observadas as especificações detalhadas dos procedimentos e os critérios objetivos da avaliação, dispostos no Anexo I - Termo de Referência.

7.13.3. A data e local onde será realizada a avaliação técnica da prova de conceito serão divulgados no [Portal de Compras MG](#), sendo facultada a presença de todos os fornecedores participantes.

7.13.4. O órgão/entidade responsável pela elaboração do Termo de Referência indicará a equipe técnica que realizará a análise da prova de conceito, cabendo à esta avaliar os aspectos e padrões mínimos de aceitabilidade, segundo especificado objetivamente no Anexo I - Termo de Referência.

7.13.5. O(s) parecer (es) da equipe técnica, contendo o resultado da avaliação da prova de conceito, serão divulgados a todos os participantes interessados por meio do [Portal de Compras MG](#).

7.13.6. No caso de não entregar a prova de conceito no prazo, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou estando a mesma fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será desclassificada.

7.13.7. Se a prova de conceito apresentada pelo primeiro classificado não for aceita, o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da amostra, observada a ordem de classificação, e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7.14. Encerrada a análise quanto ao julgamento e aceitabilidade da proposta, o responsável pelo procedimento realizará a verificação da habilitação do licitante classificado em primeiro lugar.

## 8. DA HABILITAÇÃO

8.1. A verificação dos documentos de habilitação será realizada por meio de consulta ao Caged, nos documentos por ele abrangidos.

8.2. O licitante deverá manter atualizadas as comprovações constantes do Certificado de Registro Cadastral - CRC para que estejam

vigentes na data da abertura da sessão pública.

8.3. Havendo a necessidade de envio de documentos complementares aos já apresentados para a habilitação, na forma estabelecida no subitem 8.1, ou de documentos não constantes do Cagef, o fornecedor melhor classificado será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema.

8.4. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados quando solicitados pelo Pregoeiro em formato digital no sistema eletrônico, por upload, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, observadas as hipóteses elencadas no item 7.2.1.1 deste Edital.

8.4.1. A não regularização dos documentos constantes do CRC no prazo do subitem anterior implicará a inabilitação do licitante, salvo se a consulta aos sites eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

8.5. Após a apresentação dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

8.5.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

8.5.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

8.6. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8.6.1. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.6.2. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

8.7. Aos beneficiários listados no item 4.4 será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da administração, para regularização da documentação fiscal e/ou trabalhista, contado a partir da divulgação da análise dos documentos de habilitação do licitante melhor classificado, conforme disposto no inciso I, do § 2º, do art. 6º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

8.7.1. A não regularização da documentação no prazo deste item implicará a inabilitação do licitante vencedor, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

8.7.2. Se houver a necessidade de abertura do prazo para o beneficiário regularizar sua documentação fiscal e/ou trabalhista, o Pregoeiro deverá suspender a sessão de pregão para o lote específico e registrar no “chat” que todos os presentes ficam, desde logo, intimados a comparecer no dia e horário informados no site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br) para a retomada da sessão de pregão do lote em referência.

8.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação dos licitantes cuja análise foi realizada pelo Pregoeiro, depois de definido o resultado do seu julgamento.

8.9. Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação, observado o disposto na [Lei nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002](#).

8.9.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas aos saneamentos de que trata o item acima, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio com, no mínimo, 24 horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.10. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas por meio de documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.10.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto Federal nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.11. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital e anexos.

8.12. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

8.13. Constatado o pleno atendimento às exigências deste instrumento convocatório, o licitante será habilitado.

## 9. DOS RECURSOS

9.1. Qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão.

9.1.1. As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de 3 dias úteis, contados a partir da notificação acerca da conclusão do juízo de admissibilidade relativo às manifestações de intenção de recorrer, realizado pelo Pregoeiro.

9.1.2. O juízo de admissibilidade referido no item 9.1.1 será realizado após a etapa de manifestação de intenção de recorrer de que trata o item 9.1, ao final da etapa de habilitação.

9.1.3. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

9.1.4. A apresentação de documentos complementares, em caso de indisponibilidade ou inviabilidade técnica ou material da via eletrônica, devidamente identificados, relativos aos recursos interpostos ou contrarrazões, se houver, será efetuada mediante envio para o e-mail [comprascentrais@planejamento.mg.gov.br](mailto:comprascentrais@planejamento.mg.gov.br), e identificados com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), observado o prazo previsto no item 9.1.

- 9.1.5. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentarem suas contrarrazões, no prazo de 3 dias úteis, contados da data final do prazo do recorrente, pelas mesmas formas de apresentação do recurso.
- 9.1.6. Será assegurada ao licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 9.1.7. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados.
- 9.1.8. Na ausência de registro de manifestação de intenção de recorrer pelos licitantes, fica a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

## **10. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO**

- 10.1. A autoridade superior poderá revogar o procedimento licitatório pelos critérios e na forma de que trata o Decreto Estadual nº 48.723, de 2023, por motivo de conveniência e oportunidade, e deverá anular por ilegalidade insanável, de ofício ou por provocação de terceiros, assegurada a prévia manifestação dos interessados.
- 10.2. Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados (art. 71, § 3º, Lei Federal nº 14.133, de 2021).
- 10.3. O motivo determinante para a revogação do processo licitatório deverá ser resultante de fato superveniente devidamente comprovado.
- 10.4. Ao pronunciar a nulidade, a autoridade indicará expressamente os atos com vícios insanáveis, tornando sem efeito os subsequentes que deles dependam, e dará ensejo à apuração de responsabilidade de quem lhes tenha dado causa.
- 10.5. Caberá recurso no prazo de 3 dias úteis contados a partir da data da anulação ou revogação da licitação, observado, no que couber, o disposto nos arts. 165 e 168 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 10.6. Na hipótese da ilegalidade de que trata o item 10.1 ser constatada durante a execução contratual, aplica-se o disposto no art. 147 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

## **11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

- 11.1. A sessão deverá ser reaberta, nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou que anule a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.
- 11.1.1. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.
- 11.1.2. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), quadro de avisos e também por e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.
- 11.1.3. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no CAGEF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## **12. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

- 12.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e esgotados os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:
- 12.1.1. determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- 12.1.2. revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
- 12.1.3. proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
- 12.1.4. adjudicar o objeto e homologar a licitação.
- 12.2. Ao homologar o procedimento, as informações serão enviadas ao PNCP automaticamente, e ficarão disponíveis para consulta no [Portal de Compras MG](#).
- 12.2.1. A ata ficará disponível no [Portal de Compras MG](#), bem como será apensada aos autos do processo de contratação.

## **13. DA CONTRATAÇÃO**

- 13.1. Após a homologação, caso se conclua pela contratação, o licitante vencedor será convocado para assinar o termo de contrato ou aceitar ou retirar o instrumento equivalente, no prazo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento da comunicação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções dispostas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e outras penalidades aplicáveis.
- 13.1.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.
- 13.1.2. Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente decorrentes deste Edital, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.
- 13.1.3. O adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato ou do instrumento equivalente.
- 13.1.4. Será facultado à Administração, quando o convocado não apresentar situação regular no momento de assinar o contrato, não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato ou retirada do instrumento equivalente, nas condições propostas pelo licitante vencedor.
- 13.1.5. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 13.1.4, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do Edital, poderá:
- 13.1.5.1. convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço ou inferior ao desconto do adjudicatário;

- 13.1.5.2. adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.
- 13.1.6. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou da entidade promotora da licitação.
- 13.1.7. A regra do item 13.1.6 não se aplicará aos licitantes remanescentes convocados na forma do item 13.1.5.1.
- 13.1.8. O aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:
- 13.1.8.1. O instrumento equivalente está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021;
- 13.1.8.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital e seus anexos;
- 13.1.9. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e concordam com os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma lei.
- 13.1.10. O prazo de vigência da contratação encontra-se previsto no Anexo I - Termo de Referência.
- 13.1.11. Decorrido o prazo de validade da proposta indicado no Edital sem convocação para a contratação, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos.
- 13.1.12. O instrumento de contratação, e demais atos firmados com a Administração, serão assinados de maneira eletrônica, por intermédio do Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais - SEI/MG.
- 13.1.12.1. Para a assinatura eletrônica, caso ainda não possua cadastro, o(s) licitante(s) interessado(s) deverá(ão) acessar o Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais - SEI/MG, por meio do link [www.sei.mg.gov.br/usuarioexterno](http://www.sei.mg.gov.br/usuarioexterno), e clicar em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado".
- 13.1.12.2. Dúvidas com relação ao cadastro no SEI podem ser encaminhadas para o e-mail [comprascentrais@planejamento.mg.gov.br](mailto:comprascentrais@planejamento.mg.gov.br).
- 13.1.12.3. A realização do cadastro como UsuárioExterno no SEI/MG importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto Estadual nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica na modalidade cadastrada (login/senha), tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

#### **14. DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 14.1. É vedado à CONTRATADA subcontratar total ou parcialmente o fornecimento ora ajustado.

#### **15. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO**

- 15.1. As condições de apresentação da garantia de execução estão descritas no Anexo I - Termo de Referência e no Anexo III - Minuta de Contrato.

#### **16. DO PAGAMENTO**

- 16.1. As condições de pagamento estão estabelecidas no Anexo I - Termo de Referência.

#### **17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 17.1. As sanções administrativas incidentes estão estabelecidas no Anexo I - Termo de Referência.

#### **18. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 18.1. Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra, e após encaminhamento da proposta não serão aceitas alegações de desconhecimento.
- 18.2. O procedimento será divulgado no [Portal de Compras MG](#) e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.
- 18.3. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.
- 18.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, e consideram-se os dias úteis. Só se iniciam e expiram os prazos em dia de expediente na Administração.
- 18.5. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos licitantes, cujo prazo não conste deste Edital, deverá ser atendido o prazo indicado pelo Pregoeiro na respectiva notificação.
- 18.6. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase do julgamento, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.
- 18.7. O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com o Anexo I - Termo de Referência, correndo por conta da CONTRATADA as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto da contratação.
- 18.8. As normas disciplinadoras deste Edital serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da compra.
- 18.9. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado deste certame.

18.10. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

18.11. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes desta licitação, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

18.12. Os interessados poderão examinar ou retirar gratuitamente o presente Edital de Licitação e seus anexos no site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

18.13. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO DE EDITAL I - TERMO DE REFERÊNCIA.

ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA - QUANTITATIVO DE BENS

ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA - QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS

ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA - QUANTITATIVO DE SERVIÇOS

ANEXO D DO TERMO DE REFERÊNCIA - COEF

ANEXO E DO TERMO DE REFERÊNCIA - PROVA DE CONCEITO

ANEXO F DO TERMO DE REFERÊNCIA - ENDEREÇOS ATUAIS

ANEXO DE EDITAL II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS.

ANEXO DE EDITAL III - MINUTA DE CONTRATO.

**Ana Luiza Camargo Hirle**  
Subsecretaria de Compras Públicas  
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão



Documento assinado eletronicamente por **Ana Luiza Camargo Hirle, Subsecretário (a)**, em 29/01/2026, às 10:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **131941141** e o código CRC **CAF62B74**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Compras e Contratos

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

| DATA       | ÓRGÃO SOLICITANTE                                      | NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRA |
|------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 27/01/2026 | Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG | 1501561                     |

| RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA OU UNIDADE ADMINISTRATIVA                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Nome:</b> Suzani Martins Ribeiro<br/><b>E-mail:</b> <a href="mailto:suzani.ribeiro@planejamento.mg.gov.br">suzani.ribeiro@planejamento.mg.gov.br</a></p> <p><b>Nome:</b> Sarah Toso da Costa Filomeno<br/><b>E-mail:</b> <a href="mailto:sarah.toso@planejamento.mg.gov.br">sarah.toso@planejamento.mg.gov.br</a></p> <p><b>Nome:</b> Kessy Alves Maforte<br/><b>E-mail:</b> <a href="mailto:kessy.maforte@planejamento.mg.gov.br">kessy.maforte@planejamento.mg.gov.br</a></p> <p><b>Nome:</b> Laura Cecília Rodrigues Reis<br/><b>E-mail:</b> <a href="mailto:laura.reis@planejamento.mg.gov.br">laura.reis@planejamento.mg.gov.br</a></p> | Diretoria Central de Gestão das Unidades de Atendimento Integrado - DCGUAI |

### Sumário:

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO
2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO
3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO
5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO
6. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO
7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO
8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
9. HABILITAÇÃO
10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO
13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
14. ANEXOS

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

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

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

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

| LOTE | ITEM | CÓDIGO DO ITEM NO CATMAS | DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS                                                 | COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS                                                                        | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE TOTAL (PORTAL DE COMPRAS) | VALOR TOTAL       |
|------|------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------|-------------------|
| 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                                    | R\$ 21.364.348,38 |

| DETALHAMENTO DO SERVIÇO PRINCIPAL |      |                          |                                                   |                                                        |                                                                              |                                        |            |                |               |                      |
|-----------------------------------|------|--------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------|----------------|---------------|----------------------|
| LOTE                              | ITEM | CÓDIGO DO ITEM NO CATMAS | DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS                          | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS QUE COMPÕEM O SERVIÇO PRINCIPAL | PERÍODO DE EXECUÇÃO POR SERVIÇO (sob demanda, mensal, anual, execução única) | UNIDADE DE MEDIDA (unidade, mês, hora) | QUANTIDADE | VALOR UNITÁRIO | VALOR MENSAL  | VALOR TOTAL 48 MESES |
| 1                                 | 1    | 000036307                | LOCACAO DE SISTEMA PARA GERENCIAMENTO E GESTAO DO | Módulo de configurador central                         | mensal                                                                       | Mês                                    | 1          | R\$ 17.113,00  | R\$ 17.113,00 | R\$ 821.424,00       |
|                                   |      |                          |                                                   | Módulo de configurador local                           | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 109        | R\$ 66,00      | R\$ 7.194,00  | R\$ 345.312,00       |
|                                   |      |                          |                                                   | Módulo de monitoramento                                | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 109        | R\$ 123,00     | R\$ 13.407,00 | R\$ 643.536,00       |
|                                   |      |                          |                                                   | Módulo de armazém de dados                             | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 109        | R\$ 99,00      | R\$ 10.791,00 | R\$ 517.968,00       |
|                                   |      |                          |                                                   | Terminal de guichê de atendimento                      | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 1732       | R\$ 10,00      | R\$ 17.320,00 | R\$ 831.360,00       |
|                                   |      |                          |                                                   | Terminal de Multiavaliação                             | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 1732       | R\$ 42,64      | R\$ 73.852,48 | R\$ 3.544.919,04     |

|         |  |                        |                                                      |             |      |      |            |                |                   |
|---------|--|------------------------|------------------------------------------------------|-------------|------|------|------------|----------------|-------------------|
|         |  | ATENDIMENTO AO PUBLICO | Terminal de guichê de triagem                        | sob demanda | Mês  | 337  | R\$ 55,14  | R\$ 18.582,18  | R\$ 891.944,64    |
|         |  |                        | Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora) | sob demanda | Mês  | 818  | R\$ 124,80 | R\$ 102.086,40 | R\$ 4.900.147,20  |
|         |  |                        | Impressora de senhas                                 | sob demanda | Mês  | 227  | R\$ 196,88 | R\$ 44.690,63  | R\$ 2.145.150,00  |
|         |  |                        | Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)            | sob demanda | Mês  | 165  | R\$ 757,50 | R\$ 124.987,50 | R\$ 5.999.400,00  |
|         |  |                        | Horas de Desenvolvimento                             | sob demanda | Hora | 2400 | R\$ 301,33 | R\$ 15.066,41  | R\$ 723.187,50    |
| TOTAL : |  |                        |                                                      |             |      |      |            |                | R\$ 21.364.348,38 |

## 1.2. Caracterização do Objeto:

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

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

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

## 1.4. Da Contratação:

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

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

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

## 1.5. Descrição da Solução:

1.5.1. Detalhamento dos itens que compõe o objeto:

| Quantitativos unidades gestão direta |                                                      |                     |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|
| TIPO                                 | ITEM                                                 | QUANTIDADE DE ITENS |
| Software                             | Módulo de configurador local                         | 12                  |
|                                      | Módulo de monitoramento                              | 12                  |
|                                      | Módulo de armazém de dados                           | 12                  |
|                                      | Terminal de guichê de atendimento                    | 288                 |
|                                      | Terminal de Multiavaliação                           | 288                 |
|                                      | Terminal de guichê de triagem                        | 46                  |
| Hardware                             | Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora) | 288                 |
|                                      | Impressora de senhas                                 | 41                  |
|                                      | Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)            | 37                  |
| Quantitativos unidades PPP           |                                                      |                     |
| TIPO                                 | ITEM                                                 | QUANTIDADE DE ITENS |
| Software                             | Módulo de configurador local                         | 27                  |
|                                      | Módulo de monitoramento                              | 27                  |
|                                      | Módulo de armazém de dados                           | 27                  |
|                                      |                                                      |                     |

|                                                    | Terminal de guichê de atendimento                    | 914                         |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                    | Terminal de Multiavaliação                           | 914                         |
|                                                    | Terminal de guichê de triagem                        | 150                         |
| <b>Quantitativos unidades compartilha</b>          |                                                      |                             |
| TIPO                                               | ITEM                                                 | QUANTIDADE DE ITENS         |
| Software                                           | Módulo de configurador local                         | 70                          |
|                                                    | Módulo de monitoramento                              | 70                          |
|                                                    | Módulo de armazém de dados                           | 70                          |
|                                                    | Terminal de guichê de atendimento                    | 530                         |
|                                                    | Terminal de Multiavaliação                           | 530                         |
|                                                    | Terminal de guichê de triagem                        | 141                         |
| Hardware                                           | Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora) | 530                         |
|                                                    | Impressora de senhas                                 | 186                         |
|                                                    | Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)            | 128                         |
| <b>Soma dos quantitativos de todas as unidades</b> |                                                      |                             |
| TIPO                                               | ITEM                                                 | QUANTIDADE DE ITENS (Total) |
| Software                                           | Módulo de configurador central                       | 1                           |
|                                                    | Módulo de configurador local                         | 109                         |
|                                                    | Módulo de monitoramento                              | 109                         |
|                                                    | Módulo de armazém de dados                           | 109                         |
|                                                    | Terminal de guichê de atendimento                    | 1.732                       |
|                                                    | Terminal de Multiavaliação                           | 1.732                       |
|                                                    | Terminal de guichê de triagem                        | 337                         |
| Hardware                                           | Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora) | 818                         |
|                                                    | Impressora de senhas                                 | 227                         |
|                                                    | Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)            | 165                         |
| Desenvolvimento                                    | Horas de Desenvolvimento                             | 2.400                       |

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

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

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

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

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

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

1.5.6.1. No modelo Gestão direta, todos os custos e a gestão das unidades são de responsabilidade do Estado, que assume integralmente as despesas e a administração. Quanto ao sistema de gestão de atendimento, neste modelo, toda a despesa é integralmente custeada pelo Estado.

1.5.6.2. No modelo de gestão em Parceria Público-Privada (PPP), existem três tipos de unidades: UPT

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

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

## 1.5.2. CONCEITOS:

### 1.5.2.1. Gestão Operacional

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V. A solução deve permitir a criação e configuração de alertas personalizados, bem como seu envio pela própria solução por meio de canais de comunicação como e-mail, WhatsApp, Telegram e Microsoft Teams. Caberá à CONTRATADA prover e manter toda a infraestrutura de mensageria necessária ao pleno funcionamento desses recursos, garantindo o envio e a entrega efetiva dos alertas.

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

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

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

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

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

### 1.5.2.2. Monitoramento e Supervisão

- I. A solução deve dispor de painel de monitoramento que permita a geração e distribuição de informações corporativas sobre os atendimentos de todas as unidades em um único painel.
- II. A solução ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial para o monitoramento de todas os recursos de atendimento de frontoffice e backoffice da solução.
- III. O sistema deve apresentar em tempo real todas as situações de atendimento ocorrendo nas unidades individuais ou em grupos de unidades na área de supervisão gerencial.
- IV. A solução de monitoramento e supervisão deve ser compatível e acessível por meio de computadores (desktop), dispositivos móveis como celulares e/ou tablets, com layout responsivo e adequado para cada tipo de equipamento.

#### 1.5.2.3. Relatórios e Análises

- I. O CONTRATADO deverá fornecer uma funcionalidade integrada de maneira nativa ou, configurável, utilizando ferramentas OLAP para consulta, criação e geração de relatórios gerenciais a partir dos dados multidimensionais contidos no cubo OLAP.
- II. A funcionalidade deve permitir a criação de filtros de pesquisa, assegurando que os filtros selecionados sejam preservados para uso futuro, possibilitando também a edição deles conforme necessário, sem a necessidade de reconfigurá-los em cada nova busca.
- III. A funcionalidade deve permitir a extração e exportação dos relatórios gerados para diferentes formatos, incluindo, no mínimo: XLSX, CSV e PDF.
- IV. A aplicação deverá possuir mecanismos de importação e exportação de dados em massa. Estes mecanismos devem ser capazes de lidar com altos volumes de dados.
- V. A solução deve permitir a emissão de relatórios, contemplando, no mínimo, os tipos e informações definidos nos itens **1.5.3.14 (Armazém de dados e relatórios)** e **1.5.3.15 (Relatório de Retaguarda/Backoffice)**. A Administração poderá, conforme necessidade, definir relatórios adicionais ou campos mínimos a serem incluídos.

#### 1.5.2.4. Segurança e Confidencialidade

- I. A solução deve garantir disponibilidade e segurança de dados e informações, inclusive no atendimento à LGPD. Dispor de eficiente processo de cadastro visando o reconhecimento e autenticação do atendente no âmbito de todas as funcionalidades da solução.
- II. Garantir a integridade dos dados, mesmo na ocorrência de falha no acesso ao banco de dados centralizado ou no funcionamento dos equipamentos que compõem a solução.
- III. Todos os registros de eventos e logs devem ser armazenados no banco de dados da solução e disponibilizados via interface web, através de permissão de acesso.
- IV. Os perfis de acesso deverão ser configuráveis de acordo com as funções e responsabilidades atribuídas a cada nível hierárquico, contemplando, no mínimo: Administrador Central, Administrador Local, Supervisão e Usuários Operacionais, com possibilidade de inclusão de novos perfis conforme necessidade da Administração.
- V. Todo acesso a esta solução deve ser realizado de modo seguro através de protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure, que em português significa “Protocolo de Transferência de Hipertexto Seguro”), tendo o certificado fornecido por empresa AR (Autoridade de Registro) certificada. Este certificado deverá ser fornecido e mantido pelo CONTRATADO.
- VI. A aplicação deverá disponibilizar recursos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados.
- VII. A solução oferecida deverá ser hospedada em um ambiente fornecido pelo CONTRATADO. Todas as regras de acesso ao ambiente de hospedagem e ao sistema serão disponibilizadas para validação pelo CONTRATANTE mediante solicitação.
- VIII. Os dados pessoais envolvidos nas atividades de atendimento gerenciadas pela solução devem ser protegidos de acordo com os preceitos e melhores práticas relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isso inclui a adoção de medidas adequadas para garantir a segurança e privacidade desses dados, bem como a notificação imediata ao CONTRATANTE e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em caso de vazamentos ou incidentes de segurança que possam afetar a integridade dos dados.
- IX. É estritamente proibido compartilhar ou explorar comercialmente as informações relacionadas ao objeto desta contratação. Todos os dados fornecidos pelo CONTRATANTE devem ser tratados com confidencialidade absoluta e utilizados exclusivamente para os fins acordados neste contrato.
- X. Ao término do contrato, o CONTRATADO se compromete a repassar ao CONTRATANTE todos os backups dos dados relacionados aos serviços prestados. Além disso, o CONTRATADO deverá excluir

permanentemente os dados de sua base, garantindo que não haja retenção de informações confidenciais.

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

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

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

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

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

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

#### 1.5.2.5. Usabilidade e Interface

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5.2.6. Helpdesk e Suporte**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5.2.7. Integração com Sistemas Externos**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5.2.8. Outros requisitos, funcionalidades e informações**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5.2.9. Avaliação de Atendimento**

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

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

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

### **1.5.3. REQUISITOS FUNCIONAIS**

#### **1.5.3.1. Administração Central**

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

1. Usuários;
2. Grupos de usuários: mesmas características e permissões;
3. Perfil de acesso;
4. Unidades;
5. Órgãos;
6. Setores do órgão;
7. Agenda;
8. Serviços;
9. Serviços Genéricos;

10. Grupos de Serviço;
11. Senha;
12. Protocolo;
13. Comprovantes;
14. Monitoramento;
15. Relatórios;
16. Prioridades;
17. Motivos e tempos de suspensões de atendimento;
18. Motivos de não emissão de senha;
19. Motivos de cancelamento;
20. Avaliador de atendimento;
21. Terminal de atendimento;
22. Terminal de triagem;
23. Painéis de chamada de senha;
24. Configuração de prefixo de senha por tipo e setor;

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

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

#### **1.5.3.2. Administração Local**

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

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

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

#### **1.5.3.3. Usuários**

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

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

III. O cadastro de usuário deve apresentar no mínimo:

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

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

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

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

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

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

- IX. O sistema deve permitir associar usuário a diferentes níveis de permissão para diferentes grupos usuários;
- X. O sistema deve permitir associar usuário (ou grupo de usuários) a uma ou mais unidades de atendimento do CONTRATANTE;
- XI. A solução deve dispor de no mínimo, cinco perfis básicos para usuários: Configurador Central; Configurador Local, Supervisor; Emissor/Triagem e Atendente e permitir que o mesmo usuário esteja habilitado para executar funcionalidades de mais de um perfil em qualquer Unidade de atendimento, em mais de uma área de atendimento em qualquer serviço.
- XII. A solução deve permitir a configuração da quantidade máxima de agendamentos em aberto que o Usuário pode ter, simultaneamente. Deve permitir ainda, configurar a quantidade máxima de vezes que o Usuário pode deixar de comparecer a um atendimento agendado. Caso o Usuário exceder este limite configurado, a solução deve, automaticamente, bloquear novas tentativas de agendamento pelo mesmo Usuário.
- XIII. O sistema deverá exigir nova autenticação do usuário após determinado período parametrizável ou para a confirmação de operações que gerem alterações em dados.
- XIV. As regras de configuração de senha dos usuários devem atender às políticas de segurança definida pelo CONTRATANTE.

#### **1.5.3.4. Monitoramento**

- I. A solução deve disponibilizar funcionalidade com recursos necessários para o completo monitoramento do atendimento corporativo, devendo todas as informações serem visualizadas em tempo real, por Unidade ou grupo de Unidades de modo configurável.
- II. A solução deve permitir a criação de páginas de monitoramento personalizáveis de forma nativa, possibilitando ao usuário configurar e organizar livremente os indicadores e informações conforme suas necessidades.
- III. A solução deve disponibilizar elementos visuais para monitoramento dos atendimentos com atualização dinâmica de acordo com o status do guichê.
- IV. A funcionalidade deve ser acessível via aplicativo web, adaptando-se de forma responsiva para dispositivos desktop e móveis.
- V. O dispositivo de supervisão da Unidade de Atendimento deve contar com visualização de todas as senhas de uma determinada data selecionada, ordenada por horário agendado e serviço escolhido. A listagem em tela deve mostrar, inclusive, quais foram emitidas e a sua respectiva situação no ambiente do atendimento.
- VI. O sistema deve exibir a listagem de todos os guichês disponíveis por setor e tipo através de recursos visuais que diferencie a situação (vazio, em atendimento, ocioso, suspenso e etc.) contendo o status completo o atendente e cidadão.
- VII. O sistema deve permitir a listagem de todas as senhas da unidade separadas por setor, com o status completo da senha.
- VIII. Todo o acesso e visualizações devem estar fundamentados em permissões de acesso por Usuário. Deve apresentar informações conforme os itens mínimos apresentados na sequência deste item.
- IX. O sistema deve permitir o monitoramento completo de todos os aspectos operacionais e de atendimento, abrangendo:
- a) Unidades, Setores e Guichês: Monitoramento em tempo real da situação de cada unidade e seus setores, com a capacidade de verificar a alocação e o status de cada guichê (em funcionamento, inativo, ocupado, etc.).
  - b) Senhas e Protocolos: Exibição detalhada do status de todas as senhas e protocolos, permitindo acompanhar o fluxo (em espera, em atendimento, finalizado), tempos de permanência e processamento. Deve também possibilitar a diferenciação entre tipos de senhas (agendadas ou do dia).
  - c) Serviços: Situação atual de todos os serviços oferecidos, com capacidade de visualização por setor, tipo de serviço, ou unidade. Monitoramento de demandas, atendimentos finalizados, cancelados e pendentes.
  - d) Funcionários: Controle da performance dos funcionários, incluindo informações como:
    - I - Horário de login e logout.
    - II - Quantitativo de atendimentos realizados.
    - III - Tempo médio por atendimento.

IV - Índice de satisfação dos atendimentos.

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

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

- a) Quantitativos Gerais: Número de atendimentos por unidade, setor, guichê, ou funcionário, agrupados por período (diário, semanal, mensal).
- b) Tempos e Tempos Médios: Monitoramento de tempos individuais e médios, incluindo tempos de espera, atendimento, e processamento de serviços, possibilitando identificar gargalos e otimizar o fluxo de atendimento.
- c) Status das Senhas, Guichês e Protocolos: Indicadores visuais e analíticos sobre a situação de senhas (aguardando, em andamento, finalizadas), guichês (disponível, ocupado, inativo) e protocolos (em aberto, encerrado).
- d) Satisfação de Atendimento: Relatórios de satisfação geral, segmentados por unidade, serviço ou atendente, com a possibilidade de acompanhar a evolução ao longo do tempo.
- e) Relatórios Personalizados e Alertas: O sistema deve permitir a geração de relatórios customizados conforme as necessidades do gestor, além de alertas automáticos em casos de desvios ou indicadores críticos (ex.: tempo de espera acima do aceitável).

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

- a) Senhas na fila: Quantidade de senhas disponíveis na fila para atendimento.
- b) Serviços executados: Número de serviços executados na unidade.
- c) TMA (Tempo Médio de Atendimento).
- d) TME (Tempo Médio de Espera).
- e) TMD (Tempo Médio de Deslocamento).

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

XIII. Todas as visualizações devem disponibilizar filtros, incluindo:

- a) Situação por órgão e setor do órgão
- b) Situação por prioridade
- c) Situação por Tipo de senha (Agendada e do dia)
- d) Tempos por serviço
- e) Tempos por grupo de serviço
- f) Tempos por atendente
- g) Tempos por grupo de atendente.

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

- a) **Senhas Emitidas:** Exibir a quantidade total de senhas emitidas, separadas por tipo (agendadas e do dia), com detalhes sobre o estado atual (em espera, em atendimento, finalizadas). Incluir o tempo médio de espera e de atendimento por senha.
- b) **Serviços Solicitados:** Exibir a quantidade total de serviços solicitados, categorizados por tipo de serviço, unidade ou setor, além do status atual de cada serviço (em andamento, finalizado, pendente). Fornecer indicadores de tempo médio para conclusão dos serviços.
- c) **Tendências e Comparações Temporais:** Incluir gráficos ou relatórios que permitam ao supervisor visualizar o histórico e as tendências no volume de senhas e serviços ao longo do tempo (diário, semanal, mensal), possibilitando uma análise de variações na demanda.

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

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

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

- a) **Distribuição das Avaliações:** Apresentar a quantidade total de avaliações recebidas, categorizadas nas opções:
  - Ótimo
  - Bom
  - Regular
  - Ruim
  - Sem Avaliação
- b) **Indicadores de Desempenho:** Fornecer o índice percentual de satisfação geral, calculado com base nas avaliações recebidas, permitindo uma rápida visualização da qualidade do atendimento.
- c) **Análise por Período:** Possibilitar a visualização das avaliações em diferentes períodos (diário, semanal, mensal), permitindo identificar tendências e variações na satisfação dos cidadãos ao longo do tempo.
- d) **Filtragem por Funcionário e Serviço:** Permitir que o supervisor filtre as avaliações por funcionário e por tipo de serviço, possibilitando a identificação de padrões de desempenho individuais e por categoria de atendimento.
- e) **Feedback Qualitativo:** Incluir a opção de registrar comentários ou feedbacks adicionais dos usuários, além das avaliações numéricas, para entender melhor as razões por trás das notas atribuídas.
- f) **Relatórios Personalizáveis:** Gerar relatórios customizados com as métricas de avaliação, permitindo uma análise mais profunda das informações e suporte à tomada de decisões estratégicas para a melhoria do atendimento.

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

- a) Número da senha
- b) Hora de emissão
- c) Responsável pela emissão
- d) Eventos de atendimento (todos)
- e) Nome do Solicitante
- f) Hora de agendamento

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

- a) Pico da Demanda
- b) Exibir os horários com maior número de demandas geradas
- c) Senhas demandadas

- d) Total de Senhas demandadas
- e) Total de Serviços demandados
- f) Demanda por hora
- j) Serviços mais demandados por hora
- h) Órgão e Setor: Exibir as informações sobre espera, agrupadas por órgão e setores do órgão de atendimento.
- i) Serviços: Exibir informações de espera, classificadas por Serviço.
- j) Espera por Hora: Exibir informações de espera, agrupadas por faixa de horário.

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

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

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

- a) Deve contemplar os seguintes itens mínimos:
  - a.1) Total de avaliações
  - a.2) Total de recusas de avaliação
  - a.3) Taxa de recusas de avaliação
  - a.4) Taxa de avaliações registradas
- b) As visualizações devem alcançar as seguintes informações complementares:
  - b.1) Distribuição por critério de avaliação
  - b.2) Distribuição por critério de avaliação, órgão e setor de atendimento

### b.3) Distribuição por atendente e critério de avaliação

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 1.5.3.5. Agendamento

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

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

III. A solução deve oferecer a capacidade de definir prazos de validade para as agendas, incluindo a opção de

estabelecer validade por tempo indeterminado.

IV. A solução não deve possuir limitações quanto aos agendamentos enviados através de integração.

V. Agendamento pelo Cidadão:

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

VI. Disponibilização de API:

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

VII. Ativação de Senha:

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

VIII. Monitoramento das senhas agendadas:

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

#### **1.5.3.6. Terminal de triagem de Atendimento**

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

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

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

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

V. Os parâmetros da senha devem ser personalizáveis.

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

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

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

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

X. O terminal deverá possibilitar a gestão e classificação da senha, por tipo de prioridade para senhas do dia e horário de agendamento para senhas agendadas, com a possibilidade de alteração do horário de

agendamento pelo atendente e adiantamento do atendimento conforme a disponibilidade dos guichês de atendimento após a ativação das senhas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5.3.7. Impressão de senha e protocolo**

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

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

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

- a) Logomarca;
- b) Textos estáticos;

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

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

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

#### **1.5.3.8. Atendimento de Senha**

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

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

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

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

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

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

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

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

IX. A solução deve dispor de funcionalidade para que o Atendente inclua novo serviço no escopo de demandas do cidadão, caso este novo serviço não seja atendido pelo guichê, deve se encaminhar a senha após a finalização de atendimento. Esta funcionalidade deve acolher temporização configurável para que o Cidadão tenha o tempo necessário para o seu deslocamento até o setor correspondente ao novo serviço.

X. A solução deverá permitir que o Atendente realize uma Pausa no atendimento ao Cidadão. Esta funcionalidade deve estar acompanhada de recurso para que o Atendente registre o motivo da respectiva Pausa. De forma vinculada ao Motivo, um temporizador configurável deve contabilizar o tempo da pausa. Caso seja excedido o tempo da pausa, a solução deve expedir alarme, além de solicitar um segundo registro para que o Atendente possa indicar o Motivo do Tempo Extra na Pausa efetivada. A opção deve ser configurável.

XI. A solução deverá permitir que o atendente adicione mais serviços para um mesmo Cidadão, além daquele serviço que havia sido originalmente emitida na senha, no momento que clicar no botão para adicionar um novo serviço, deve ser apresentado todos os serviços disponíveis.

XII. A solução deve prever que os guichês de atendimentos somente atendam senhas condizentes com os

filtros ativos no momento.

XIII. A solução deve prever que os guichês de atendimentos possuam filtros cadastrados para organizar o atendimento. Esses filtros são de serviços e prioridades através de funcionalidade de peso e entre outros que poderão ser definidos pelo CONTRATANTE.

XIV. A solução deverá ser capaz de intercalar a senha “agendada” e a senha “não agendada” de forma totalmente configurável. Por exemplo: a solução pode chamar, para cada dois agendamentos, um atendimento não agendado.X

XV. A solução deverá permitir a confirmação de tratativas como por exemplo a retirada e entrada de documentos através de assinatura eletrônica no avaliador e captura biométrica com consulta a base de dados do CONTRATANTE.

XVI. A solução deverá permitir que o Atendente realize uma Suspensão visando ausentar-se da estação de trabalho. Esta funcionalidade deve estar acompanhada de recurso para que o Atendente registre o motivo da respectiva Suspensão. De forma vinculada ao Motivo, um temporizador configurável deve contabilizar o tempo da suspensão. Caso seja excedido o tempo da suspensão, a solução deve expedir alarme, além de solicitar um segundo registro para que o Atendente possa indicar o Motivo do Tempo Extra na Suspensão efetivada.

XVII. A solução deverá permitir registro da Avaliação da Qualidade do Atendimento, através de questionamentos, que dizem respeito à satisfação do Cidadão referente aos atendimentos recebidos.

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

XIX. O recurso de multiavaliação deve ser configurável com os tipos pergunta e resposta e com opção para 4 níveis de satisfação (Ótimo, Bom, Regular e Ruim) implementado por padrão.

XX. A solução deverá disponibilizar funcionalidade para a coleta da avaliação do Cidadão, considerando a adoção de múltiplos critérios, configuráveis. A solução ofertada deve disponibilizar sistema de avaliação através da edição, controle e distribuição de multi perguntas, ou multi avaliação.

XXI. A solução ofertada deve dispor de recurso configurável que permita ao atendente definir qual senha deseja chamar, sendo necessário que a senha se encontre na fila para atendimento. Caso o sistema não encontre a senha solicitada, deve exibir uma mensagem informativa na tela do guichê.

XXII. A solução deverá permitir a validação biométrica do cidadão durante o atendimento e através de consulta a base de dados do governo. Deverá ser utilizado API Rest.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5.3.9. Retaguarda**

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

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

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

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

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

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

- a) Etapas (configuráveis): etapa atual do protocolo, indicando em qual fase específica do processo ele se encontra, podendo ser classificado como por exemplo: aberto, recebido, conferência, processo de estampagem, complementação de documentos, digitação, devolução, devolvido, concluído, cancelado e etc, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.
- b) Status: status atual da etapa, podendo ser classificado como por exemplo: Em andamento, Pendente, Entregue, Concluído e etc.:
- c) Atendente: Nome do responsável pelo tratamento do protocolo
- d) Data de Início e Data Final: Registro da data de início e conclusão de cada etapa do protocolo
- e) Tempo de execução: Registro dos tempos de início e fim de execução de etapa.
- f) Tempo de Etapa: tempo decorrido durante cada etapa do processo, incluindo processo de início e finalização de execução de etapa.
- g) Tempo de espera entre as etapas: Tempo em que o protocolo está esperando a mudança de etapa.
- h) Tempo Total do protocolo: Inclui os intervalos e pausas, abrangendo o tempo total das etapas por unidade e serviço configurável.
- i) Tempo Médio: Cálculo do tempo médio necessário para completar um protocolo, considerando a unidade e serviço.
- j) Observação: campo destinado ao acréscimo de informações relevantes adicionais relacionadas ao protocolo, configuradas de acordo com a etapa sendo opcional ou obrigatória

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5.3.10. Integrações**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **1.5.3.11. Tela de Situação**

I. A solução deve permitir a implantação de ambiente(s) para monitoramento e controle de situação dos atendimentos nas dependências do CONTRATANTE, com níveis configuráveis de acessos para permitir o

acompanhamento, on-line e em tempo real, da performance de todas as Unidades de atendimento.

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

III. A solução deve disponibilizar configuração da frequência de atualização dos dados, tempo de atualização das telas e alertas, além de sinalizações sobre ocorrências de não conformidade em indicadores.

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

V. As telas e dashboards devem ser responsivos.

#### **1.5.3.12. Treinamento**

I. O CONTRATADO deverá fornecer treinamento de todos os itens que compõe cada módulo, dentro do prazo estipulado no Item 4.1, que é de 60 (sessenta) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

II. O CONTRATADO deverá disponibilizar equipe técnica para acompanhar e fornecer treinamento de forma presencial quando houver implantação de novas unidades.

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

IV. O CONTRATADO deverá fornecer treinamentos anuais de reciclagem para todos os colaboradores informados pelo CONTRATANTE. Os treinamentos poderão ser virtuais/remotos, desde que sejam online ao vivo e deverá ser disponibilizado manual completo da solução em DOC e PDF.

V. Todo o treinamento necessário para a utilização da solução será de responsabilidade exclusiva do CONTRATADO, devendo ser fornecido sem gerar quaisquer custos ou ônus adicionais para o CONTRATANTE.

#### **1.5.3.13. Assistência Técnica**

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

II. As manutenções realizadas pelo CONTRATADO em caso de incidente ou indisponibilidade de algum item em decorrência da falha de hardware pertencente a solução, têm por finalidade corrigir os defeitos apresentados pelo(s) equipamento(s), seus acessórios e componentes, compreendendo os necessários ajustes, regulagens e substituições de peças, por conta e garantia do CONTRATADO. Os equipamentos deverão apresentar, durante toda a vigência do contrato, uma performance com um rendimento mínimo de 96% (noventa e seis por cento) de aproveitamento de sua perfeita operacionalização.

III. A assistência será realizada pelo CONTRATADO nas dependências do CONTRATANTE e nos locais em que foram instalados os equipamentos e softwares que compõe o Sistema Integrado de Atendimento ao Público, nas unidades no horário de segunda a sexta-feira de 7:00 às 19:00, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do(s) fabricante(s) do(s) equipamento(s), efetuando-se os necessários ajustes, reparos e substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE. O o CONTRATADO será acionada para prestar os Serviços de assistência, manutenção e reparo no(s) equipamento(s) fornecido(s) por meio de sistema próprio de chamados e, ainda, via chamado telefônico e por e-mail.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XI. Para cada atendimento realizado o CONTRATADO deverá apresentar um “Relatório de Visita”, contendo os dados relevantes sobre a intervenção feita no equipamento, tais como: a hora do chamado, nome da pessoa que o recebeu, nome do técnico, hora de início e término do atendimento, identificação da Unidade defeituosa, defeitos apresentados, providências adotadas, peças substituídas, e quaisquer outras anotações pertinentes. O “Relatório de Visita” deverá ser entregue ao Responsável designado pelo CONTRATANTE.

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

#### **1.5.3.14. Armazém de dados e relatórios**

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

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

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

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

V. Na solução deverão ser disponibilizadas métricas, indicadores e visões analíticas previamente configuradas, conforme as necessidades definidas pelo CONTRATANTE. A solução também deverá permitir, de forma

prática e interativa, a construção de novas análises e visualizações, com aplicação de filtros, agregações e comparações por diferentes dimensões de dados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- b.1) Localidade
- b.2) Unidade
- b.3) Serviço
- b.4) Prioridade

- b.5) Tipo de senha (Agendada e do dia)
- b.6) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

c) Análise detalhada dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

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

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

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

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

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

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

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

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

- g.1) Localidade
- g.2) Unidade
- g.3) Orgão
- g.4) Setor
- g.5) Serviço

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

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

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

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

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

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

- j.1) Localidade
- j.2) Unidade
- j.3) Órgão
- j.4) Setor
- j.5) Serviço
- j.6) Prioridade
- j.7) Tipo de senha (Agendada e do dia)
- j.8) Classificação de espera
- j.9) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- k.1) Atendente
- k.2) Órgão
- k.3) Setor

- k.4) Serviço
- k.5) Prioridade
- k.6) Tipo de senha (Agendada e do dia)
- k.7) Avaliação
- k.8) Resposta
- k.9) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

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

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

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

- a) Relatórios contendo informações de um ou mais dias e de um ou mais atendentes, de uma ou mais Unidades de atendimento e com combinação entre as opções;
- b) Relatório de produtividade com identificação da quantidade total de atendimentos feitos por atendente, tempo médio gasto para atendimento pelo atendente, total de atendimentos realizados, tempo médio de atendimento, tempo de intervalo produtivo e intervalo improdutivo;
- c) Relatórios gerenciais por serviço com: identificação do serviço, total de execuções, entradas de cada serviço e tempo médio de atendimento;
- d) Relatório por demanda do CONTRATANTE: deve apresentar o total de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de intervalo, tempo médio de espera, tempo máximo de atendimento e tempo máximo de espera;
- e) Relatório por atendente: deve apresentar os atendimentos agrupados por atendente;
- f) Relatório por serviço: deve apresentar os atendimentos agrupados por serviço;
- g) Relatório por hora: deve informar a quantidade de atendimento, tempo médio de atendimento e espera em intervalos de horas;
- h) Relatório por tempo extra: deve listar os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra (tempo extra acontece quando o atendente ultrapassa o tempo determinado para execução de um serviço);
- i) Relatório por fila: deve listar os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável);
- j) Relatório de todos os atendimentos: deve listar todos os atendimentos por data e organizados por hora;
- k) Relatório de avaliações: deve listar os atendimentos agrupados pela avaliação fornecida pelo Usuário, considerando serviços cancelados e atendimentos não avaliados;
- l) Mapa de atendimentos dentro e fora do padrão: deve mostrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade atendimentos que foram atendidos dentro e fora do padrão a ser estabelecido pelo órgão por tipo de serviço em minutos;
- m) Relatório de horas trabalhadas por atendente;
- n) Relatório de aderência do horário cadastrado no sistema em relação ao horário trabalhado pelo atendente com o total de horas trabalhadas no período e o percentual dentro do horário cadastrado.

#### **1.5.3.15. Relatório de Retaguarda/Backoffice:**

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

a) A solução deverá fornecer uma análise abrangente de todas as informações relacionadas às senhas e protocolos gerados nas unidades, incluindo detalhes sobre as etapas e processos pelos quais esses protocolos passam em um período configurável. Deverão ser consideradas as seguintes dimensões mínimas:

a.1) Senha;

a.2) Protocolo;

a.3) Data e Hora: momento em que a senha e o protocolo foram gerados. Bem como, início e conclusão registrados para cada etapa, até a finalização do tratamento do protocolo.

a.4) Tempo da Etapa;

a.5) Órgão;

a.6) Setor;

a.7) Serviço;

a.8) Identificador;

a.9) Etapas: detalhes de todas as etapas pelas quais o protocolo passou, indicando também a etapa atual, caso ainda esteja pendente de conclusão ou até a finalização do tratamento do protocolo.

a.10) Processo: respectivo processo de cada etapa

a.11) Solicitante;

a.12) Unidade;

a.13) Atendente;

a.14) Tempo total: Será calculado a partir do momento em que a senha é iniciada no atendimento até a conclusão do protocolo. Esse tempo incluirá a soma dos tempos de cada etapa percorrida pelo protocolo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **1.5.3.16. Indicadores**

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

- a) Tempo médio de atendimento por atendente;
- b) Tempo médio de espera por horário;
- c) Tempo máximo de atendimento por atendente;
- d) Tempo máximo de espera por horário;
- e) Produtividade por Unidade;
- f) Produtividade por atendente;
- g) Aderência do atendente aos indicadores de qualidade;
- h) Quantidade de atendimentos por Unidade;
- i) Quantidades de todos os indicadores por ano, mês, dia;
- j) Quantidade de atendimentos por hora;
- k) Quantidade de serviços executados;
- l) Tempo de atendimento por Unidade;
- m) Tempo de atendimento por horário;
- n) Tempo de atendimento por serviço;
- o) Tempo médio de atendimento acima do limite cadastrado;
- p) Tempo médio de intervalo;
- q) Tempo máximo de intervalo;
- r) Quantidade de intervalos por Unidade;
- s) Quantidade de intervalos por atendente;
- t) Média de avaliação pelo Usuário;
- u) Avaliação do atendente;
- v) Níveis de avaliação de serviços por Unidade;
- w) Níveis de avaliação de serviços por horário;
- x) Indicador do horário de maior demanda;
- y) Indicador do horário de menor demanda;

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

1.5.4.1. A solução deve ser capaz de mensurar a capacidade de cada unidade na satisfação com o atendimento através do cálculo do COEF, considerando o tempo médio de espera para os serviços e o percentual de senhas efetivamente atendidas. Atualmente são definidos três modelos de indicadores COEF, que serão calculados conforme as fórmulas descritas no ANEXO D (131735419).

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 externos para aplicação no COEF, por meio de interface gerencial própria, controlada por permissões específicas. Essa interface deve assegurar rastreabilidade, controle de acesso, registro de auditoria e integridade das informações inseridas, permitindo o uso de indicadores que não sejam coletados automaticamente pelo sistema.

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

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

#### **1.5.4.6. Flexibilização do Cálculo do COEF**

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

## **II. Requisitos:**

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

- a.1) Serviço afetado;
- a.2) Data(s) específica(s);
- a.3) Intervalo(s) de horário.
- a.4) Unidade.

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

- b.1) Falhas sistêmicas externas;
- b.2) Indisponibilidade de sistemas;
- b.3) Eventos que impactem o atendimento normal e que estejam devidamente registrados.

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

## **1.5.5. Horas de Desenvolvimento**

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

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

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

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

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

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

## **1.5.6. Equipamentos**

### **1.5.6.1 Impressora:**

I. Este equipamento deve ser composto de módulos físicos separados ou em módulo único (monobloco). Deve prover os recursos para o pleno suporte aos Atendentes dos Pontos de Atendimento do tipo

triagem, atendimento e backoffice.

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

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

IV. Deve possuir interfaces USB, ethernet

V. Caso necessário, o equipamento deverá ser capaz de operar via conexão Bluetooth

VI. Bivolt

#### **1.5.6.2. Painel de chamada de senha:**

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

II. Disponibilizar informações, no mínimo, das últimas 4 senhas e mensagens institucionais (essas informações deverão ser configuráveis para cada área de atendimento ou unidade de atendimento, apresentando sempre o número da senha e do ponto de atendimento).

III. Permitir completa customização gráfica das informações na tela, contemplando cores, fontes, figura de fundo e disposição dos elementos, como frame dos vídeos, texto e histórico de senhas chamadas.

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

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

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

VII. Disponibilizar janela para a visualização controlada de vídeos institucionais, mensagens e TV ao vivo, com canal selecionável por software. O tamanho da janela deve ser configurável e alinhado ao layout da tela do Painel de acordo com demanda do CONTRATANTE.

VIII. Esta solução deve acompanhar suporte para a fixação em parede, pilastras, teto ou chão, conforme for a necessidade específica de cada Unidade de Atendimento. Este suporte deve permitir os ajustes necessários para que o painel seja posicionado de forma otimizada e confortável para os observadores na seção de espera da Unidade.

IX. A solução deverá integrar no painel de chamada de senhas a funcionalidade de exibição de um relógio, apresentando as horas em tempo real de forma precisa.

#### **1.5.6.3. Terminal de avaliação**

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

II. O CONTRATADO deverá fornecer capas protetoras que deverão ser de material resistente, de fácil instalação e projetadas de maneira que não danifiquem o guichê durante o processo de fixação, garantindo assim a proteção adequada dos tablets contra qualquer tentativa de dano ou furto, sem comprometer a estrutura do guichê.

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

IV. Bivolt

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

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

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:**

2.1. A Superintendência Central de Atendimento ao Cidadão é a área da Seplag responsável por dentre outras

atribuições, gerir os Canais de Atendimento Presenciais do Estado de Minas Gerais, por meio da Diretoria Central de Gestão de Atendimento Integrado, que de acordo com o Decreto Estadual nº 48.636 de 19 de junho de 2023, tem as seguintes atribuições:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2. As Unidades de Atendimento Integrado (UAIs) são um dos mais valiosos canais de atendimento ao cidadão, em Minas Gerais, pois oferta serviços diversos, desde emissão de Carteira de Identidade, Nacional, solicitação de seguro desemprego, como a intermediação de vagas de trabalho, serviços de trânsito, até emissão de passaporte - serviço da esfera federal, mas que possui o compartilhamento com as UAIs. Segundo dados da Agência Minas, em 2024, foram realizados mais de 4,5 milhões de atendimentos presenciais, destacando a importância das UAIs na ampliação do acesso da população a serviços essenciais, conforme verifica-se da tabela do Anexo B (131735221).

2.3. As UAIs foram desenvolvidas a partir do antigo modelo de Postos de Serviço Integrados Urbanos (PSIU) instituído em 1996 pelo Decreto Estadual nº 38.303/1996. O PSIU foi o primeiro modelo de Central de Atendimento Integrado em Minas Gerais, tendo sido um importante marco na democratização do acesso aos serviços e na promoção da descentralização administrativa no Estado. Surgiu a partir de incentivos do Governo Federal para criação, em parceria com os Estados, das Centrais de Atendimento Integrado (CAIs). As CAIs, por sua vez, foram inspiradas na tendência internacional de *one-stop-shopping*, que propunha a oferta de diversos serviços públicos em um único local de forma integrada e acessível para o cidadão. Porém, com o passar dos anos, a estrutura do PSIU começou a apresentar algumas deficiências comprometendo o serviço prestado à população.

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

2.5. Em virtude desse cenário, em 2007 deu-se início ao processo de reestruturação das unidades do PSIU, oportunidade em que se buscou um novo modelo de gestão. O processo de reestruturação tinha por objetivo trazer um moderno conceito de atendimento ao cidadão em Minas Gerais, e deles surgiram as Unidades de Atendimento Integrado – UAIs, reunindo em um mesmo espaço físico vários órgãos e entidades integrados em um mesmo espaço (Anexo C - 131735307). O novo modelo contemplava parque tecnológico moderno, sistema de gerenciamento de filas, recursos humanos capacitados e em quantitativo aderente à demanda, em espaço físico totalmente adequado às normas de acessibilidade e atendimento sem limitação de senhas, bem como a padronização dos *scripts* de atendimento, mobiliários, uniformes, sinalização visual e *layout* das unidades. Ressalta-se que, as UAIs acolhem a mesma padronização, no sentido de se a manter a uniformização da modelagem, sendo cinco os princípios norteadores da ação dos colaboradores da instituição: a) cordialidade e respeito; b) igualdade no atendimento; c) atendimento ininterrupto; d) atendimento por senha; e) atenção voltada para o cidadão. Tendo também diversos outros aspectos padronizados, tais como o layout dos imóveis, equipamentos, uniformes e identificação visual, para além dos processos, serviços prestados e *scripts* de atendimento.

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

Concessionária é também responsável pelos imóveis e por toda a estrutura física e tecnológica necessária ao pleno funcionamento das UAIs.

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

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

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

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

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

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

### 3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

#### 3.1. Da participação de consórcios:

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

#### 3.2. Da Participação de Cooperativa:

3.2.1. Não será permitida a participação de sociedades cooperativas.

#### 3.3. Da Subcontratação:

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

#### 3.4. Da Sustentabilidade:

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

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

#### 3.5. Da indicação de marcas ou modelos:

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

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

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

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

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

3.8. **Da Garantia da Contratação:**

3.8.1. Será exigida a garantia da contratação, no percentual de 5% (cinco por cento), nos termos do art. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.10. **Da Vistoria:**

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

**4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:**

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

4.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

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

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

I - O CONTRATADO deverá entregar todos os equipamentos previstos no ANEXO A (131735010) nos locais definidos pelo CONTRATANTE no prazo de 60 (sessenta) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

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

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

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

V - Todas as funcionalidades do sistema que necessitam de integração com os sistemas do CONTRATANTE devem ser entregues até 120 (cento e vinte) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

VI - Para as unidades já implantadas e em funcionamento, a CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA a relação e o quantitativo de unidades, bem como a quantidade de itens necessários, conforme disposto no Anexo A, cabendo à CONTRATADA elaborar e apresentar plano de ação para a implementação do cronograma, em atendimento à demanda apresentada e observando os prazos, condições e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, o qual estará sujeito à aprovação da CONTRATANTE.

VII - Para a implantação de novas unidades, a CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA a relação das unidades e o respectivo quantitativo de itens necessários, conforme disposto no Anexo A, bem como a necessidade de fornecimento de treinamento, devendo a CONTRATADA atender integralmente à solicitação no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da solicitação formal.

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

#### 4.2. Do local e horário da prestação do serviço:

4.2.1. Os locais de prestação dos serviços abrangem todo o Estado de Minas Gerais. A relação atual das Unidades de Atendimento Integrado em funcionamento pode ser consultada no Anexo F (131735548). Durante a vigência do contrato, novas unidades serão implantadas, e o CONTRATANTE informará, oportunamente, os respectivos endereços e localidades, todas situadas no território do Estado de Minas Gerais.

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

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

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

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

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

#### 4.3. Dos Equipamentos a serem disponibilizados:

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

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

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

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

4.3.5. O CONTRATADO deverá manter um plano de contingência para substituição rápida de equipamentos

em caso de falhas, evitando impactos no atendimento ao público.

#### 4.3.6. Aceitação de Equipamentos Usados:

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

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

#### 4.4. Das Condições Gerais de Execução:

4.4.1. O CONTRATANTE especifica no item 1.5.1 e no Anexo A (131735010), os quantitativos de referência dos itens, relacionados às unidades implantadas, inicialmente estabelecidas em 57 unidades, com um saldo adicional estimado para suportar o crescimento eventual da estrutura de atendimento e abertura de novas unidades.

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

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

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

#### 4.5. Regime de Execução:

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

### 5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

#### 5.1. Do Recebimento

5.1.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo (a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo (s) detalhado (s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

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

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

5.1.3. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais

empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

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

5.1.5. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo(s) detalhado(s) que comprove(m) o atendimento às exigências contratuais, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório.

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

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

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

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

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

5.1.11. A medição dos serviços prestados acontecerá conforme o quantitativo real mensalmente entregue conforme itens previstos no item 1.5.1 e Anexo A (131735010).

## 5.2. Da Avaliação da Execução do Objeto:

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

### Software

| Indicador de Nível de Serviço – Disponibilidade do Sistema de Gestão de Atendimento |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilidade mínima exigida:                                                     | 98,00%, considerando o tempo útil de funcionamento das unidades de atendimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Objetivo do Indicador                                                               | Garantir que todos os módulos do sistema de gestão de atendimento estejam operacionais de forma contínua, assegurando a prestação adequada dos serviços aos cidadãos nas unidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Escopo de Apuração                                                                  | A indisponibilidade será apurada de forma consolidada, considerando os seguintes módulos:<br>Módulo Configurador Central<br>Módulo Configurador Local<br>Módulo de Monitoramento<br>Módulo de Armazém de Dados<br>Terminal de Guichê de Atendimento<br>Terminal de Multiavaliação<br>Terminal de Triagem<br>Retaguarda / Backoffice<br>A interrupção de qualquer um desses componentes, que impacte o atendimento nas unidades, será considerada como tempo de indisponibilidade. |
| Definição de Disponibilidade                                                        | $Disponibilidade (\%) = \left( \frac{TUF - (TI - TM)}{TUF} \right) \times 100$<br><br>TUF = Tempo útil de funcionamento no mês (em horas)<br>TI = Tempo total de indisponibilidade (em horas)<br>TM = Tempo de manutenções técnicas programadas (em horas)                                                                                                                                                                                                                        |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cálculo do Tempo Útil de Funcionamento (TUF) | <p>O TUF será calculado com base no total de horas mensais de funcionamento de cada unidade, de acordo com o calendário oficial e os seguintes critérios:</p> <p>Unidades com jornada de 8 horas diárias (segunda a sexta):<br/> <math>TUF = 8h \times n^{\circ} \text{ de dias \u00fasteis no m\u00eas}</math></p> <p>Unidades com jornada de 12 horas di\u00e1rias (segunda a sexta):<br/> <math>TUF = 12h \times n^{\circ} \text{ de dias \u00fasteis no m\u00eas}</math></p> <p>Unidade com jornada de 12 horas de segunda a s\u00e1bado:<br/> <math>TUF = 12h \times n^{\circ} \text{ de dias \u00fasteis} + \text{s\u00e1bados no m\u00eas}</math></p> <p>O somat\u00f3rio do tempo \u00fas til de todas as unidades comp\u00f5e o TUF total do sistema.</p> |
| Cr\u00edterios de Desconsidera\u00e7\u00e3o  | <p>N\u00e3o s\u00e3o considerados no tempo de indisponibilidade:</p> <p>Paradas previamente agendadas com aviso m\u00ednimo de 48h (TM)</p> <p>Falhas de responsabilidade do contratante, como rede interna ou infraestrutura local</p> <p>Casos fortuitos ou de for\u00e7a maior</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Periodicidade da Apura\u00e7\u00e3o          | Mensal, com base no calend\u00e1rio de funcionamento real das unidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Evid\u00eancias                              | <p>O contratado dever\u00e1 apresentar, at\u00e9 o 5\u00b0 dia \u00fas til do m\u00eas seguinte:</p> <p>TUF calculado por unidade</p> <p>Registros de paradas e incidentes</p> <p>Logs de indisponibilidade por m\u00f3dulo</p> <p>Relat\u00f3rios de manuten\u00e7\u00e3o programada</p> <p>Justificativas t\u00e9cnicas das falhas</p> <p>C\u00e1lculo final da disponibilidade</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Mecanismo de C\u00e1lculo                    | % de servi\u00e7os executados nos per\u00edodos especificados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| In\u00edcio de Vig\u00eancia                 | 6 (seis) meses da data da emiss\u00e3o da ordem de servi\u00e7o ou documento equivalente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Faixas de ajuste no pagamento                | <p>98% a 100% = 100% da fatura</p> <p>90% a 97% = 95% da fatura</p> <p>80% a 89% = 85% da fatura</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Penalidades                                  | Abaixo de 80% = multa de 0,5% at\u00e9 4% sobre o valor do contrato pela inexecu\u00e7\u00e3o parcial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### Hardware

| Indicador de N\u00edvel de Servi\u00e7o - Restabelecimento do funcionamento dos equipamentos dentro dos prazos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalidade                                                                                                     | <p>Garantir que os equipamentos contratados sejam restabelecidos dentro dos prazos estipulados em contrato, seja por substitui\u00e7\u00e3o ou por reparo, garantindo a continuidade do atendimento nas unidades.</p> <p>Equipamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hardware de Multiavalia\u00e7\u00e3o (tablet e capa protetora)</li> <li>• Impressora de senhas</li> <li>• Pain\u00e9is LCD/LED 39-43" (painel e suporte)</li> </ul> |
| Meta a cumprir                                                                                                 | 100% dos equipamentos restabelecidos dentro dos prazos contratuais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Instrumento de medi\u00e7\u00e3o                                                                               | Relat\u00f3rio mensal dos chamados registrados, com data/hora da abertura, do envio, do recebimento e do restabelecimento dos equipamentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Forma de acompanhamento       | Verificação, por servidor da SEPLAG, da data e hora do restabelecimento em relação à data/hora da abertura do chamado e da entrega do equipamento na unidade, conforme prazos contratuais (48h para envio + 8h para restabelecimento, totalizando até 56h corridas).                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Periodicidade                 | Mensal, sempre que houver ocorrência no mês.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Mecanismo de Cálculo          | <p>% de chamados solucionados dentro do prazo:</p> $\text{Indicador} = \left( \frac{\text{Total de chamados com restabelecimento em até 56h corridas}}{\text{Total de chamados registrados no período}} \right) \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera-se dentro do prazo o chamado cuja solução (reparo ou substituição com restabelecimento funcional) ocorreu em até 56 horas corridas a partir do registro da solicitação.</li> <li>• São considerados todos os chamados do período, independentemente do tipo de equipamento.</li> </ul> |
| Início de Vigência            | Data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Faixas de ajuste no pagamento | <p>96% a 100% = 100% do valor total mensal;</p> <p>86% a 95% = 95% do valor total mensal;</p> <p>80% a 85% = 85% do valor total mensal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Penalidades                   | Abaixo de 80% = multa de 0,5% até 4% sobre o valor do contrato pela inexecução parcial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### Horas de Desenvolvimento

| Indicador de Nível de Serviço - Execução de Demandas de Desenvolvimento |                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unidade de Medição                                                      | Horas de desenvolvimento efetivamente utilizadas                                                                                                                                                         |
| Quantidade Contratada                                                   | Banco de 2.400 (duas mil e quatrocentas) horas de desenvolvimento                                                                                                                                        |
| Objetivo do Indicador                                                   | Assegurar que as demandas de desenvolvimento sejam executadas com qualidade e entregues integralmente, permitindo o pagamento apenas das horas efetivamente utilizadas após a conclusão total da demanda |
| Escopo de Apuração                                                      | Demandas de desenvolvimento, manutenção evolutiva e corretiva do Sistema de Gestão de Atendimento, formalizadas por Ordem de Serviço                                                                     |
| Forma de Acionamento                                                    | As demandas serão formalizadas por Ordem de Serviço, contendo escopo                                                                                                                                     |
| Definição de Cumprimento                                                | Demanda considerada cumprida quando 100% do escopo definido na Ordem de Serviço for entregue e aceito formalmente pela CONTRATANTE                                                                       |
| Critério de Não Cumprimento                                             | Entregas parciais, fora do escopo ou sem aceite formal não caracterizam cumprimento da demanda                                                                                                           |
| Forma de Medição                                                        | Medição realizada com base nas horas efetivamente utilizadas na execução da demanda, conforme registros técnicos e controle do banco de horas                                                            |

|                           |                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Forma de Pagamento        | O pagamento será devido exclusivamente após a entrega integral (100%) da demanda, incidindo somente sobre as horas efetivamente utilizadas e vinculadas à demanda aceita |
| Desconsiderações          | Não serão pagas horas vinculadas a demandas não concluídas, entregas parciais, horas não utilizadas ou horas excedentes não autorizadas                                  |
| Periodicidade da Apuração | Conforme a conclusão e aceite das demandas                                                                                                                               |
| Evidências                | Ordem de Serviço ou relatório técnico de execução ou demonstrativo de horas utilizadas ou registro de aceite formal                                                      |
| Impacto no Pagamento      | Demandas não entregues integralmente não geram direito a pagamento, podendo haver glosa total das horas vinculadas                                                       |
| Início de Vigência        | A partir da emissão da Ordem de Serviço ou documento equivalente                                                                                                         |

### 5.3. Da Liquidação:

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

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

- 5.3.2.1. O vencimento;
- 5.3.2.2. A data da emissão;
- 5.3.2.3. Os dados do contrato e do órgão Contratante;
- 5.3.2.4. O período respectivo de execução do objeto;
- 5.3.2.5. O valor a pagar; e
- 5.3.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

5.3.4. A nota fiscal ou o instrumento de cobrança equivalente deverá ser acompanhado da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

### 5.4. Do Pagamento:

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

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

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

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

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

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

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

5.4.5. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o

pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

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

5.4.6.1. Não produziu os resultados acordados;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **7.1. Regras Gerais:**

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e artigos 15 e 16 do Decreto 48.587 de 17 de março de 2023.

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

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

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

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

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

### **7.2. Da Fiscalização do Contrato:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2.10. Para fins de ateste, medição e pagamento, a área responsável pela fiscalização deverá adotar os meios necessários à verificação do cumprimento dos itens obrigatórios do contrato e do Termo de Referência, devendo apresentar relatório técnico circunstanciado que comprove a checagem realizada e ateste a conformidade da execução com as exigências pactuadas.

### **7.3. Da Gestão do Contrato:**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **7.4. Do Preposto:**

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

## **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:**

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

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

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

### **8.2. Dos critérios de aceitabilidade da proposta:**

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

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

8.2.2.1. Descrição completa e detalhada do objeto e dos seus itens individualizados, conforme subitem 1.5.1 e anexo A (131735010);

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

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

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

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

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

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

8.2.6. Na Planilha de Composição de Custos, a licitante deverá detalhar os custos de cada um dos produtos a serem entregues conforme item 1.5.1 e Anexo A (131735010) deste Termo de Referência.

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

8.2.7.1. Contiverem vícios insanáveis;

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

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

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

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

### **8.3. Da Prova de Conceito:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3.10. No Anexo E (131735453) consta o roteiro de avaliação. Todas as funcionalidades e característica técnicas especificadas no presente Termo de Referência poderão ser objeto do Teste de Conformidade.

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

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

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

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

## **9. HABILITAÇÃO:**

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

### **9.1.1. Habilitação Jurídica:**

9.1.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.1.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.1.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt->

- 9.1.1.4. Sociedade empresária, Sociedade Limitada Unipessoal – SLU ou sociedade identificada como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.1.1.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;
- 9.1.1.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.1.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 9.1.1.8. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento à Agricultura Familiar – PRONAF-DAP, nos termos do art. 16 do Decreto nº 46.712, de 29 de janeiro de 2015;
- 9.1.1.9. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165);
- 9.1.1.10. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
- 9.1.1.11. Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio, público ou particular, ou outro documento indicativo dos propósitos de associação entre os proponentes, em se tratando de consórcio instituído para o fim específico de participar do certame.

#### **9.1.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:**

- 9.1.2.1. Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).
- 9.1.2.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- 9.1.2.3. Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.
- I. A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros.
- II. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipais objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 9.1.2.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.
- 9.1.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa, nos termos da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.
- 9.1.2.6. Comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

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

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

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

- 9.1.4.1. Para o lote 01, deverá ser apresentada comprovação de aptidão para a prestação de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso, bem como documentos

comprobatórios emitidos na forma do §3º do art. 88 da Lei Federal nº 14.133/2021. Essa comprovação não se limita à execução ou instalação física dos equipamentos, podendo abranger também o fornecimento, a gestão logística ou a administração de equipamentos de tecnologia da informação, desde que em escala e complexidade compatíveis com o objeto desta contratação.

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

| <b>Tipo</b>            | <b>Item</b>                                          | <b>Referência: soma dos quantitativos de todas unidades</b> | <b>Quantitativo mínimo exigido (30% arredondado)</b> |
|------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Software</b>        | Módulo de configurador local                         | 109                                                         | 33                                                   |
|                        | Módulo de monitoramento                              | 109                                                         | 33                                                   |
|                        | Módulo de armazém de dados                           | 109                                                         | 33                                                   |
|                        | Terminal de guichê de atendimento                    | 1732                                                        | 520                                                  |
|                        | Terminal de Multiavaliação                           | 1732                                                        | 520                                                  |
|                        | Terminal de guichê de triagem                        | 337                                                         | 102                                                  |
| <b>Hardware</b>        | Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora) | 818                                                         | 246                                                  |
|                        | Impressora de senhas                                 | 227                                                         | 69                                                   |
|                        | Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)            | 165                                                         | 50                                                   |
| <b>Desenvolvimento</b> | Horas de Desenvolvimento                             | 2.400                                                       | 720                                                  |

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

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

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

V - Os atestados deverão conter:

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

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

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

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

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

- I - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, cujas empresas possuem objeto social similar, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção

quantitativa de sua participação no consórcio;

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

III - Na hipótese do item 9.1.4.3, para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

#### **9.1.5. Declaração:**

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

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

#### **9.1.6. Habilitação de Consórcios:**

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

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

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

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

9.1.6.5. Apenas os consórcios compostos exclusivamente por beneficiários indicados *no caput do art. 3º do Decreto 47.437, de 2018* poderão usufruir dos benefícios legais da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, desde que a soma do faturamento das empresas consorciadas não ultrapasse o limite previsto no inciso II, artigo 3º, da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

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

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

### **10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:**

#### **10.1. Do Contratante:**

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

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

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

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

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

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

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

incorreções.

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

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

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

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

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

10.1.12. Aplicar ao Contratado as sanções legais e regulamentares.

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

10.1.14. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

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

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

## **10.2. Do Contratado:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

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

11.1.1. Der causa à inexecução parcial da contratação;

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

11.1.3. Der causa à inexecução total da contratação;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.2.2. **Impedimento de licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 4º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

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

11.2.4. **Multa:**

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

11.2.4.2. Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

I - O atraso superior à de 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

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

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

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

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

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

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

11.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.9.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

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

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

11.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme art. 161, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

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

## **12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:**

12.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 21.364.348,38 (vinte e um milhões, trezentos e sessenta e quatro mil trezentos e quarenta e oito reais e trinta e oito centavos), conforme custos unitários apostos no quadro constante do subitem 1.1 deste Termo de Referência.

## **13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei Orçamentária Anual nº 25.698, de 14 de janeiro 2026.

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

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

## **14. ANEXOS**

**Anexo A – Quantitativo de Itens** (ref. doc. SEI nº 131735010);

**Anexo B – Quantitativo de Atendimentos** (ref. doc. SEI nº 131735221);

**Anexo C – Quantitativo de Serviços** (ref. doc. SEI nº 131735307);

**Anexo D – COEF** (ref. doc. SEI nº 131735419);

**Anexo E – Prova de Conceito** (ref. doc. SEI nº 131735453);

**Anexo F - Endereços Atuais** (ref. doc. SEI nº 131735548);

Responsáveis pela elaboração:

**Suzani Martins Ribeiro**

Diretoria Central das Unidades de Atendimento Integrado

**Sarah Toso da Costa Filomeno**

Diretoria Central das Unidades de Atendimento Integrado

**Kessy Alves Maforte - Referência Técnica**

Diretoria Central das Unidades de Atendimento Integrado

**Laura Cecília Rodrigues Reis - MASP 1.484.440-1**

Diretoria Central das Unidades de Atendimento Integrado

Aprovação:



Documento assinado eletronicamente por **Suzani Martins Ribeiro, Servidor (a) Público (a)**, em 27/01/2026, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sarah Toso da Costa Filomeno, Servidor (a) Público (a)**, em 27/01/2026, às 16:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **KESSY ALVES MAFORTE, Gestor(a)**, em 27/01/2026, às 16:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Vilas Boas Pacheco, Subsecretário (a)**, em 27/01/2026, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laura Cecília Rodrigues Reis, Diretor(a)**, em 27/01/2026, às 16:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **131996398** e o código CRC **C58CFA5F**.

Referência: Processo nº 1500.01.0169748/2024-91

SEI nº 131996398



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Compras e Contratos

Anexo nº A/SEPLAG/SCAC-COMPRAS/CONTRATOS/2026

PROCESSO Nº 1500.01.0169748/2024-91

ANEXO A - QUANTITATIVO DE ITENS

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

| Software                                           | Terminal de guichê de atendimento                    | 530                         |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                    | Terminal de Multiavaliação                           | 530                         |
|                                                    | Terminal de guichê de triagem                        | 141                         |
| Hardware                                           | Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora) | 530                         |
|                                                    | Impressora de senhas                                 | 186                         |
|                                                    | Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)            | 128                         |
| <b>Soma dos quantitativos de todas as unidades</b> |                                                      |                             |
| TIPO                                               | ITEM                                                 | QUANTIDADE DE ITENS (Total) |
| Software                                           | Módulo de configurador central                       | 1                           |
|                                                    | Módulo de configurador local                         | 109                         |
|                                                    | Módulo de monitoramento                              | 109                         |
|                                                    | Módulo de armazém de dados                           | 109                         |
|                                                    | Terminal de guichê de atendimento                    | 1.732                       |
|                                                    | Terminal de Multiavaliação                           | 1.732                       |
|                                                    | Terminal de guichê de triagem                        | 337                         |
| Hardware                                           | Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora) | 818                         |
|                                                    | Impressora de senhas                                 | 227                         |
|                                                    | Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)            | 165                         |
| Desenvolvimento                                    | Horas de Desenvolvimento                             | 2.400                       |



Documento assinado eletronicamente por **Suzani Martins Ribeiro, Servidor (a) Público (a)**, em 23/01/2026, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sarah Toso da Costa Filomeno, Servidor (a) Público (a)**, em 23/01/2026, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **KESSY ALVES MAFORTE, Gestor(a)**, em 23/01/2026, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Vilas Boas Pacheco, Subsecretário (a)**, em 23/01/2026, às 17:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laura Cecília Rodrigues Reis, Diretor(a)**, em 23/01/2026, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](#), informando o código verificador **131735010** e o código CRC **3E8D96EE**.

**Referência:** Processo nº 1500.01.0169748/2024-91

SEI nº 131735010



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Compras e Contratos

Anexo nº B/SEPLAG/SCAC-COMPRAS/CONTRATOS/2026

PROCESSO Nº 1500.01.0169748/2024-91

ANEXO B - QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS

| Atendimentos 2024                       |        |
|-----------------------------------------|--------|
| Unidade                                 | TOTAL  |
| Aeroporto de Confins                    | 16105  |
| Araçuaí                                 | 29228  |
| Araxá                                   | 74389  |
| Barbacena                               | 69414  |
| Barreiro                                | 222912 |
| Betim                                   | 253550 |
| Campo Florido                           | 9997   |
| Caratinga                               | 83085  |
| Cássia                                  | 8781   |
| Conceição das Alagoas                   | 5547   |
| Contagem - Shopping<br>Oiapoque         | 262992 |
| Coronel Fabriciano                      | 76973  |
| Curvelo                                 | 80063  |
| Diamantina                              | 53820  |
| Divinópolis                             | 128648 |
| Engenheiro Navarro                      | 7899   |
| Extrema                                 | 3985   |
| Felício dos Santos                      | 3803   |
| Governador Valadares                    | 252830 |
| Ipatinga                                | 216068 |
| Itajubá                                 | 73477  |
| João Monlevade                          | 14536  |
| Joaquim Felício                         | 1289   |
| Juiz de Fora - Shopping<br>Jardim Norte | 254741 |
| Juiz de Fora - Shopping<br>Santa Cruz   | 38460  |
| Lavras                                  | 79706  |
| Leopoldina                              | 53404  |
| Montes Claros                           | 294365 |
| Muriaé                                  | 79373  |
| Ouro Verde de Minas                     | 3887   |
| Paracatu                                | 67532  |
| Passos                                  | 1221   |
| Patos de Minas                          | 71748  |
| Poços de Caldas                         | 148569 |
| Ponte Nova                              | 70971  |

|                          |                |
|--------------------------|----------------|
| Porteirinha              | 3753           |
| Pouso Alegre             | 131046         |
| Praça Sete               | 841430         |
| São João Del Rei         | 105701         |
| São Sebastião do Paraíso | 80615          |
| Sarzedo                  | 7114           |
| Senhora dos Remédios     | 4432           |
| Sete Lagoas              | 139309         |
| Teófilo Otoni            | 121451         |
| Três Corações            | 29108          |
| Uberaba                  | 206872         |
| Uberlândia - Shopping    |                |
| Pátio Sabiá              | 415900         |
| Varginha                 | 145537         |
| Venda Nova               | 314035         |
| <b>Total Geral</b>       | <b>5769102</b> |



Documento assinado eletronicamente por **Suzani Martins Ribeiro, Servidor (a) Público (a)**, em 23/01/2026, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sarah Toso da Costa Filomeno, Servidor (a) Público (a)**, em 23/01/2026, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **KESSY ALVES MAFORTE, Gestor(a)**, em 23/01/2026, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Vilas Boas Pacheco, Subsecretário (a)**, em 23/01/2026, às 17:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laura Cecília Rodrigues Reis, Diretor(a)**, em 23/01/2026, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **131735221** e o código CRC **A0BCE3C2**.



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão**  
**Compras e Contratos**

**Anexo nº C/SEPLAG/SCAC-COMPRAS/CONTRATOS/2026**

**PROCESSO Nº 1500.01.0169748/2024-91**

**ANEXO C - QUANTITATIVO DE SERVIÇOS**

| Serviços atuais por Órgão* |                                     |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Banco                      |                                     |
| 1                          | Outros pagamentos                   |
| 2                          | Pagamento DAE                       |
| 3                          | Pagamento DETRAN                    |
| 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            |
| COREN                      |                                     |
| 1                          | Atualização Dados Cadastrais Coren  |
| 2                          | Cancelamento Inscrição Coren        |
| 3                          | COREN                               |
| 4                          | Emissão Boleto Coren                |
| 5                          | Emissão Certidões Coren             |
| 6                          | Entrega Carteira Profissional Coren |
| 7                          | Inscrição Definitiva Coren          |
| 8                          | Inscrição Remida Coren              |
| 9                          | Inscrição Secundária Coren          |

|                    |                                         |
|--------------------|-----------------------------------------|
| 10                 | Mudança Categoria Coren                 |
| 11                 | Pagamento Taxa Coren                    |
| 12                 | Parcelamento Débitos Coren              |
| 13                 | Reativação Inscrição Suspensa Coren     |
| 14                 | Registro Especialização Coren           |
| 15                 | Registro Qualificação Coren             |
| 16                 | Reinscrição Coren                       |
| 17                 | Renovação Carteira Vencida Coren        |
| 18                 | Serviço sem setor                       |
| 19                 | Suspensão Inscrição Coren               |
| 20                 | Transferência Inscrição Coren           |
| 21                 | 2ª Via Carteira Coren                   |
| Defensória Pública |                                         |
| 1                  | Serviços Defensoria Pública             |
| IIMG               |                                         |
| 1                  | Atestado de Antecedentes Criminais      |
| 2                  | Correção Carteira Identidade            |
| 3                  | Emissão de RG Nacional                  |
| 4                  | Emissão 1ª via CIN                      |
| 5                  | Emissão 1ª via CIN – IPL                |
| 6                  | Emissão 1ª via CIN – PSR                |
| 7                  | Emissão 2ª via CIN                      |
| 8                  | Emissão 2ª via CIN – IPL                |
| 9                  | Emissão 2ª via CIN – PSR                |
| 10                 | Entrega Carteira Identidade             |
| 11                 | Entrega CIN – PSR                       |
| 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 Convênida                     |
| 10     | Salário Maternidade Rural                        |
| 11     | Salário Maternidade Urbano                       |
| IPSEMG |                                                  |
| 1      | Alterar declaração de beneficiários de seguros   |
| 2      | Cadastro - Atualização de Dados                  |
| 3      | Cadastro - Cancelamento Óbito                    |
| 4      | Cadastro - Certidão Dependente                   |
| 5      | Cadastro - Consulta Carência                     |
| 6      | Cadastro - Cópia Processo                        |
| 7      | Cadastro - Documentação Complementar             |
| 8      | Cadastro - Exclusão Dependente                   |
| 9      | Cadastro - Fornecedor IPSEMG                     |
| 10     | Cadastro - Inclusão Dependente Direto            |
| 11     | Cadastro - Informação Solicitação Anterior       |
| 12     | Cadastro - Informe Contribuição Saúde            |
| 13     | Cadastro - Orientação Cadastro Assistência Saúde |
| 14     | Cadastro - Processo Inclusão Dependente Especial |
| 15     | Cadastro - Recurso Administrativo                |
| 16     | Cadastro - Renovação Dependente Especial         |
| 17     | Cadastro - 2ª Via Cartão                         |
| 18     | Cancelamento de seguro pecúlio e/ou coletivo     |
| 19     | Censo Previdenciário                             |
| 20     | Censo Previdenciário – Aposentados               |
| 21     | Censo Previdenciário – Ativos                    |
| 22     | Censo Previdenciário – Pensionistas              |
| 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 | Informe Contribuição Assistência Saúde Anual Pensionista    |
| 37 | Informe de Rendimentos                                      |
| 38 | Informe Imposto Renda Anual Pensão por Morte                |
| 39 | IPSEMG                                                      |
| 40 | Manutenção de pensão                                        |
| 41 | Pensão - Atualização de Dados                               |
| 42 | Pensão - Atualização Valores                                |
| 43 | Pensão - Cancelamento Pensionista                           |
| 44 | Pensão - Certidão Dependente                                |
| 45 | Pensão - Cópia Processo                                     |
| 46 | Pensão - Demonstrativo de Pagamento                         |
| 47 | Pensão - Denúncia                                           |
| 48 | Pensão - Documentação Complementar                          |
| 49 | Pensão - Exclusão Assistência Saúde                         |
| 50 | Pensão - Informação Solicitação Anterior                    |
| 51 | Pensão - Isenção Imposto de Renda                           |
| 52 | Pensão - Memória de Cálculo                                 |
| 53 | Pensão - Pagamento Retroativo                               |
| 54 | Pensão - Pagamento Suspenso                                 |
| 55 | Pensão - Prazo Defesa                                       |
| 56 | Pensão - Processo Inicial/Inclusão                          |
| 57 | Pensão - Processo Orientação                                |
| 58 | Pensão - Recadastramento                                    |
| 59 | Pensão - Recurso Administrativo                             |
| 60 | Pensão - Registro Conta Bancária                            |
| 61 | Pensão - Registro Representante Legal                       |
| 62 | Pensão - Reinclusão Processo                                |
| 63 | Pensão - Retorno Assistência Saúde                          |
| 64 | Pensão - Revisão Valor Inicial                              |
| 65 | Pensão - Saldo Pensão                                       |
| 66 | Pensão - Vistas Processo                                    |
| 67 | Recadastramento de pensionistas                             |
| 68 | Renovar cadastro de Inclusão Saúde: filho inválido e outros |

|                 |                                                  |
|-----------------|--------------------------------------------------|
| 69              | Requerer o Auxílio Financeiro para Funeral       |
| 70              | Requerer o Auxílio Financeiro para Natalidade    |
| 71              | Requerer o benefício da Pensão por Morte         |
| 72              | Requerer Reembolso Despesas Médicas/Hospitalares |
| 73              | Requerer seguro pecúlio e/ou coletivo            |
| 74              | Retorno Saúde para servidor/pensionista          |
| 75              | Seguros - Alvará / Escritura Pública             |
| 76              | Seguros - Cancelamento Contribuição              |
| 77              | Seguros - Cópia Processo                         |
| 78              | Seguros - Declaração beneficiário                |
| 79              | Seguros - Declaração Complementar                |
| 80              | Seguros - Informação Beneficiário                |
| 81              | Seguros - Informação Solicitação Anterior        |
| 82              | Seguros - Levantamento Inicial Processo          |
| 83              | Seguros - Liberação Pagamento Maioridade         |
| 84              | Seguros - Pagamento Cota Retida                  |
| 85              | Seguros - Processo Orientação                    |
| 86              | Seguros - Recurso Administrativo                 |
| 87              | Seguros - Restituição Contribuição               |
| 88              | Solicitar DAE contribuição saúde licenciado      |
| Junta Militar   |                                                  |
| 1               | Alistamento Militar                              |
| 2               | Atestado de Desobrigação                         |
| 3               | Consulta Situação Junta Militar                  |
| 4               | Entrega de Certificado Militar                   |
| 5               | Retificação de Dados                             |
| 6               | Transferência Registro Alistamento               |
| 7               | 2ª Via Alistamento Militar                       |
| 8               | 2ª Via de Certificado                            |
| 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                              |
| 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                            |
| Prefeitura - 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                                            |
| 11                   | Emissão de Nota Fiscal de Prestação de Serviço - Avulsa      |
| 12                   | Emissão de Taxas Municipais                                  |
| 13                   | Emissão Documentação de Soltura                              |
| 14                   | Entrega de Alvará                                            |
| 15                   | Espelho de IPTU                                              |
| 16                   | Incorporação de Área e Empresa                               |
| 17                   | Informações - Zoneamento                                     |
| 18                   | Protocolo Justificativa Notificação Municipal                |
| 19                   | Recálculo de IPTU - Atualização Guia                         |
| 20                   | Recálculo de ISS                                             |
| 21                   | Reemissão de Carnê de IPTU                                   |
| 22                   | Renovação de Alvarás                                         |
| 23                   | Retificação de Área                                          |

|                       |                                                       |
|-----------------------|-------------------------------------------------------|
| 24                    | Solicitação de Alvará (ABERTURA)                      |
| 25                    | Transferência de Titularidade                         |
| Protocolo Municipal   |                                                       |
| 1                     | Protocolo Saúde                                       |
| 2                     | Protocolo                                             |
| Receita Federal       |                                                       |
| 1                     | Emissão CPF                                           |
| 2                     | Inscrição CPF                                         |
| 3                     | Protocolo de Documentos Intimação - ITR               |
| 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                             |
| 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                            | Credenciamento Visitantes (desativado)                       |
| 8                            | Devolução de Documentos NAF                                  |
| 9                            | Emissão 2ª Via Carteira Visitante                            |
| 10                           | Emissão atestado carcerário                                  |
| 11                           | Entrega CPF Preso                                            |
| 12                           | Entrega Documentos Pessoais Preso                            |
| 13                           | Entrega reconhecimento de paternidade do preso               |
| 14                           | Entrevista Serviço Social                                    |
| 15                           | Entrevista visita assistida                                  |
| 16                           | Entrevista visita intima                                     |
| 17                           | Retorno Cadastro NAF                                         |
| 18                           | Solicitação Visita Virtual                                   |
| 19                           | Solicitar Atendimento Médico                                 |
| 20                           | Solicitar Atendimento Odontológico                           |
| 21                           | Solicitar Atendimento Psicológico                            |
| 22                           | Solicitar Atestado Dias Trabalhados/Estudados                |

|        |                                             |
|--------|---------------------------------------------|
| 23     | Solicitar Avaliar Cadastramento Familiar    |
| 24     | Solicitar Coleta Assinatura Preso           |
| 25     | Solicitar Documentos Pessoais Preso         |
| 26     | Solicitar Emissão Carteira Identidade Preso |
| 27     | Solicitar Emissão CPF Preso                 |
| 28     | Solicitar Escolta Preso Benefício           |
| 29     | Solicitar Escolta Preso Casamento           |
| 30     | Solicitar Escolta Preso Registro Filho      |
| 31     | Solicitar Inclusão Estudos                  |
| 32     | Solicitar Inclusão Trabalho                 |
| 33     | Solicitar Inscrição CPF Preso               |
| 34     | Solicitar Reconhecimento Paternidade        |
| 35     | Solicitar Regularização CPF Preso           |
| 36     | Solicitar Troca Localização Física Preso    |
| 37     | 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            |
| 7      | Verificação de Demanda                      |
| 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                                        |
| 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                         |
| 7                                  | Verificação de Demanda                                   |
| 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 Montagem)       |
| 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                                       |
| 95                   | 1º Emplacamento Veículo Zero                               |
| 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      |

\* A lista de serviços poderá sofrer alterações durante a vigência do contrato, com acréscimos, exclusões ou inclusão de novos serviços, conforme as necessidades da CONTRATANTE. Isso se justifica pela necessidade de adequação a mudanças na demanda, na estrutura das unidades ou nas políticas públicas, garantindo que a prestação dos serviços continue eficiente e de acordo com as cláusulas contratuais.



Documento assinado eletronicamente por **Suzani Martins Ribeiro, Servidor (a) Público (a)**, em 23/01/2026, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sarah Toso da Costa Filomeno**, **Servidor (a) Público (a)**, em 23/01/2026, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **KESSY ALVES MAFORTE**, **Gestor(a)**, em 23/01/2026, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Vilas Boas Pacheco**, **Subsecretário (a)**, em 23/01/2026, às 17:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laura Cecília Rodrigues Reis**, **Diretor(a)**, em 23/01/2026, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **131735307** e o código CRC **9BA64A3B**.



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

**Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão**

**Compras e Contratos**

**Anexo nº D/SEPLAG/SCAC-COMPRAS/CONTRATOS/2026**

**PROCESSO Nº 1500.01.0169748/2024-91**

## **ANEXO D - COEF**

As unidades de **Fase I**, **Fase II** e **Fase III** referem-se aos Contratos de Concessão Administrativa celebrados pela Administração para implantação, operação, manutenção e gestão das Unidades de Atendimento Integrado – UAI. Esses contratos definem os municípios abrangidos por cada fase e não limitam a quantidade de unidades por município, motivo pelo qual tais informações podem sofrer alterações ao longo da execução contratual. Assim, a referência é a vinculação aos municípios sob contratos de concessão, conforme detalhado a seguir:

### **Municípios (Fase I – PPP):**

- Betim
- Governador Valadares
- Juiz de Fora
- Montes Claros
- Uberlândia
- Varginha

### **Municípios (Fase II – PPP):**

- Belo Horizonte (Unidade Barreiro)
- São Sebastião do Paraíso
- Uberaba
- Contagem
- Poços de Caldas
- Pouso Alegre
- São João del-Rei
- Belo Horizonte (Unidade Venda Nova)
- Curvelo
- Diamantina

- Ipatinga
- Sete Lagoas
- Teófilo Otoni

**Municípios (Fase III – PPP):**

- Belo Horizonte (Unidade Praça Sete)

**Unidades de Gestão Direta – MGS (Gestão do Estado):**

- Araçuaí
- Barbacena
- Caratinga
- Coronel Fabriciano
- Divinópolis
- Lavras
- Muriaé
- Paracatu
- Passos
- Patos de Minas
- Ponte Nova
- Confins

**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:

$$TEM = (TE + TE + TE \dots TE) / n$$

- 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:

$$COEF = PGS*0,5 + PTE*0,4 + PQS*0,1$$

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  $GS \leq 50\%$ , 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:

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

Em que:

TME: Tempo Médio de Espera

$TE_{(1 \text{ a } n)}$ : 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  $0min < TME \leq 8 \text{ minutos}$ , a nota será igual a 100%;

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

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

Se  $TME \geq 40$  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  $QS \leq 60\%$  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:

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

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:

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

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

## 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  $GS \leq 30\%$ , 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  $GS \geq 90\%$ , 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:

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

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  $0 \text{ min} < \text{TME} \leq 15 \text{ Minutos}$ , a nota será igual a 100%;

Se  $15 \text{ min} < \text{TME} < 40 \text{ minutos}$ , a nota será apurada segundo o seguinte critério, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

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

Se  $\text{TME} \geq 40 \text{ minutos}$ , 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:

$$\text{QS} = (\text{SE} - \text{SC}) / \text{SE}$$

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  $\text{QS} \leq 60\%$ , a nota será igual a 0 (zero);

Se  $100\% < \text{QS} < 60\%$  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  $RU \geq 0,002$ , 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  $RU \leq 0,0005$  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:

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

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.



Documento assinado eletronicamente por **Suzani Martins Ribeiro, Servidor (a) Público (a)**, em 23/01/2026, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sarah Toso da Costa Filomeno, Servidor (a) Público (a)**, em 23/01/2026, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **KESSY ALVES MAFORTE, Gestor(a)**, em 23/01/2026, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Vilas Boas Pacheco, Subsecretário (a)**, em 23/01/2026, às 17:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laura Cecília Rodrigues Reis, Diretor(a)**, em 23/01/2026, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **131735419** e o código CRC **B1021ACC**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Compras e Contratos

Anexo nº E/SEPLAG/SCAC-COMPRAS/CONTRATOS/2026

PROCESSO Nº 1500.01.0169748/2024-91

### ANEXO E - 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 a edição, configuração e gerenciamento dos recursos de atendimento 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, permitindo a configuração simultânea dos terminais de atendimento e triagem, abrangendo permissões de acesso e serviços.                         |               |                   |
| <b>4. Emissão/Triagem de Atendimento</b>                   | <b>Critério de avaliação</b>                                                                                                                                                                            | <b>Cumpre</b> | <b>Não Cumpre</b> |
| 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.                                                                                                                             |               |                   |
| <del>Identificação de Representantes ou Despachantes</del> | <del>Garantir que é possível identificar se o cidadão é um representante ou despachante durante a emissão das senhas.</del>                                                                             |               |                   |
| <b>5. Atendimento de senha</b>                             | <b>Critério de Avaliação</b>                                                                                                                                                                            | <b>Cumpre</b> | <b>Não Cumpre</b> |
| 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. 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                                                                                                             |               |                   |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                 |               |                   |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|
| <b>Registro e Avaliação da Qualidade do Atendimento</b> | Garantir o registro de avaliação de atendimento ao final do atendimento.                                                                                                                                                        |               |                   |
| <b>Realização de Pausa no Atendimento</b>               | 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.                                                       |               |                   |
| <b>Atendimento de Serviços Padrão e Genéricos:</b>      | Garantir que é possível atender tanto serviços padrão quanto genéricos, adicionando serviços padrão sempre que houver um serviço genérico.                                                                                      |               |                   |
| <b>6. Retaguarda</b>                                    | <b>Critério de Avaliação</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>Cumpre</b> | <b>Não Cumpre</b> |
| <b>Protocolos no atendimento</b>                        | Garantir que cada protocolo é identificado por um número único, garantir a unicidade e a rastreabilidade                                                                                                                        |               |                   |
| <b>Registro de Identificadores Específicos</b>          | Garantir que cada protocolo possua um identificador relacionado ao serviço, como um número de documento                                                                                                                         |               |                   |
| <b>Indicação das Etapas do Protocolo</b>                | Garantir que é possível indicar as etapas pelas quais cada protocolo passa e incluir observações por etapa.                                                                                                                     |               |                   |
| <b>Registro das Ações Realizadas nos Protocolos</b>     | Garantir a rastreabilidade de todos os cadastros e alterações feitas nos protocolos                                                                                                                                             |               |                   |
| <b>Filtros para Consulta de Protocolos</b>              | 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. |               |                   |
| <b>7. Monitoramento</b>                                 | <b>Critério de Avaliação</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>Cumpre</b> | <b>Não Cumpre</b> |
| <b>Monitoramento em Tempo Real</b>                      | Garantir a exibição de informações em tempo real por unidade ou grupo de unidades.                                                                                                                                              |               |                   |

|                                                        |                                                                                                                                                  |               |                   |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|
| <b>Visualização de Senhas</b>                          | Garantir a visualização da situação de todas as senhas por unidade ou grupo de unidades possibilitando a aplicação de filtros ou ordenações.     |               |                   |
| <b>Listagem de Guichês Disponíveis</b>                 | Garantir que exiba a listagem de todos os guichês, contendo o status completo de cada guichê.                                                    |               |                   |
| <b>Panorama dos Atendimentos</b>                       | Garantir panorama dos atendimentos, incluindo senhas na fila, serviços, TMA (Tempo Médio de Atendimento), TME (Tempo Médio de Espera).           |               |                   |
| <b>Desempenho dos Atendentes</b>                       | Garantir a análise de atendimento dos atendentes                                                                                                 |               |                   |
| <b>Avaliações de Atendimento</b>                       | Garantir o monitoramento da situação das avaliações de atendimento.                                                                              |               |                   |
| <b>Postos de Trabalho</b>                              | Verificar se a solução fornece informações sobre a ocupação e situação dos guichês em tempo real.                                                |               |                   |
| <b>8. Armazém de dados e relatórios</b>                | <b>Critério de Avaliação</b>                                                                                                                     | <b>Cumpre</b> | <b>Não Cumpre</b> |
| <b>Armazenamento de Modelos de Relatórios</b>          | Verificar se a solução permite o armazenamento dos modelos de relatórios criados e gerados para facilitar o acesso posterior sem reconfiguração. |               |                   |
| <b>Exportação de Relatórios em Diferentes Formatos</b> | 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.                                               |               |                   |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |                   |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|
| <b>Acesso aos Dados Multidimensionais</b>                      | Testar dimensões mínimas, como Localidade, Unidade, Cidadão, Avaliação, Senha, Guichê, Serviços, Atendentes e Datas, estão disponíveis e abrangem os dados necessários.                                                                                                                   |               |                   |
| <b>Cálculo de Tempo Total e Tempo das Etapas de Backoffice</b> | <p>Verificar se o tempo total de tratamento do protocolo é calculado corretamente, levando em consideração a soma dos tempos de cada etapa.</p> <p>Testar se os tempos das etapas são contabilizados de forma configurável conforme o tempo efetivo de trabalho definido por unidade.</p> |               |                   |
| <b>Inclusão de Novos Relatórios</b>                            | <p>Verificar se há facilidade para solicitar e incluir novos relatórios e listagens conforme as necessidades da CONTRATANTE.</p> <p>Testar se a solução permite a personalização e adição de novos relatórios de forma eficiente.</p>                                                     |               |                   |
| <b>9. Amostra e instalação equipamentos</b>                    | <b>Critério de avaliação</b>                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Cumpre</b> | <b>Não Cumpre</b> |
| <b>Impressora de senha</b>                                     | Teste de compatibilidade com o tamanho de bobina solicitado, análise da forma de instalação, teste de impressão e validação da integração com o software de gestão de atendimento.                                                                                                        |               |                   |
| <b>Painel de senha</b>                                         | Análise dos padrões solicitados, instalação, layout, teste de chamadas e validação da integração com o sistema de controle de filas.                                                                                                                                                      |               |                   |

|           |                                                                                                                                |  |  |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Avaliador | Análise dos padrões solicitados, instalação, layout e teste de funcionamento integrado ao sistema de avaliação de atendimento. |  |  |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|



|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Documento assinado eletronicamente por <b>Suzani Martins Ribeiro, Servidor (a) Público (a)</b> , em 23/01/2026, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do <a href="#">Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017</a> .       |
|  | Documento assinado eletronicamente por <b>Sarah Toso da Costa Filomeno, Servidor (a) Público (a)</b> , em 23/01/2026, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do <a href="#">Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017</a> . |
|  | Documento assinado eletronicamente por <b>KESSY ALVES MAFORTE, Gestor(a)</b> , em 23/01/2026, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do <a href="#">Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017</a> .                         |
|  | Documento assinado eletronicamente por <b>Lucas Vilas Boas Pacheco, Subsecretário (a)</b> , em 23/01/2026, às 17:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do <a href="#">Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017</a> .            |



Documento assinado eletronicamente por **Laura Cecília Rodrigues Reis, Diretor(a)**, em 23/01/2026, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **131735453** e o código CRC **6442A7D2**.

Referência: Processo nº 1500.01.0169748/2024-91

SEI nº 131735453



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

**Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão**

**Compras e Contratos**

**Anexo nº F/SEPLAG/SCAC-COMPRAS/CONTRATOS/2026**

**PROCESSO Nº 1500.01.0169748/2024-91**

**ANEXO F - ENDEREÇOS ATUAIS**

| <b>Unidade Abertas**</b> | <b>Região</b>        | <b>Endereço Padronizado</b>                                                                                                                                          |
|--------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aeroporto de Confins     | Central              | Rodovia LMG-800, KM 7,9 – Confins – MG – CEP: 33500-900 – 1º Piso, Terminal de Passageiros 1 – Nível superior, Check-in 1 (Azul), Aeroporto Internacional de Confins |
| Araçuaí                  | Jequitinhonha/Mucuri | Rua Rio de Janeiro, 72 – Bairro Nova Terra, Araçuaí – MG – CEP: 39600-000                                                                                            |
| Araxá                    | Alto Paranaíba       | Rua Domingos Di Mambro, 850 – Centro, Araxá – MG – CEP: 38183-390                                                                                                    |
| Barbacena                | Central              | Rua Silva Jardim, 340 – Bairro Boa Morte, Barbacena – MG – CEP: 36201-004                                                                                            |
| Barreiro                 | Central              | Avenida Afonso Vaz de Melo, 640 – Piso 4, Via Shopping Barreiro, Belo Horizonte – MG – CEP: 30640-070                                                                |
| Betim                    | Central              | Avenida Juiz Marco Túlio Isaac, 1119 – Bairro Ingá Alto, Monte Carmo Shopping, Betim – MG                                                                            |
| Campo Florido            | Triângulo            | Praça Eteocles Vilela Silva, 78 – Centro, Campo Florido – MG – CEP: 38130-000                                                                                        |
| Caratinga                | Rio Doce             | Avenida Presidente Tancredo Neves, 727 – Bairro José Moyses Nacif, Caratinga – MG – CEP: 35300-601                                                                   |
| Cássia                   | Sul de Minas         | Praça Juscelino Kubitschek de Cambuí, 108 – Centro, Cássia – MG – CEP: 37980-000                                                                                     |

|                              |                       |                                                                                                                          |
|------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contagem – Shopping Oiapoque | Central               | Rua Mário Vital, 168 – 2º Piso, Shopping Oiapoque Eldorado – Bairro Eldorado, Contagem – MG – CEP: 32315-170             |
| Contagem – Shopping Avião    | Central               | Av. Babita Camargos, 1295 - Luc310 - Cidade Industrial, Contagem - MG, 32210-000                                         |
| Conceição das Alagoas        | Triângulo             | Praça Jazinho Vieira de Sousa, 35 – Bairro José Borges de Sene, Conceição das Alagoas – MG – CEP: 38120-000              |
| Coronel Fabriciano           | Rio Doce              | Avenida Pedro Nolasco, 425 – Centro, Coronel Fabriciano – MG – CEP: 35170-300                                            |
| Cidade Administrativa        | Central               | Rod. Papa João Paulo II, 4001 - Serra Verde, Belo Horizonte - MG, 31630-901                                              |
| Curvelo                      | Central               | Rua Engenheiro Carlos Mata Machado, 299 – Bairro Centro, Curvelo – MG – CEP: 35790-000                                   |
| Diamantina                   | Jequitinhonha/Mucuri  | Rua Vicente Figueiredo, 85 - Centro, CEP 39.100-000                                                                      |
| Divinópolis                  | Centro-oeste de Minas | Rua Goiás, 206 – Centro, Divinópolis – MG – CEP: 35500-001                                                               |
| Engenheiro Navarro           | Norte de minas        | Rua Neuza Dias, 55 – Centro, Engenheiro Navarro – MG – CEP: 39417-000                                                    |
| Extrema                      | Sul de Minas          | Avenida Vereador José Ferreira, 41 – Lavapés, Extrema – MG                                                               |
| Felício dos Santos           | Jequitinhonha/Mucuri  | Praça Sagrado Coração, 140, Centro, CEP 39180-000                                                                        |
| Governador Valadares         | Rio Doce              | Avenida Doutor Raimundo Monteiro Resende, 330 – Térreo, GV Shopping – Centro, Governador Valadares – MG – CEP: 35010-177 |
| Inhapim                      | Rio Doce              | R. Cel. Antônio Fernandes, 246 - Inhapim, MG, 35330-000                                                                  |
| Ipatinga                     | Rio Doce              | Avenida Macapá, 665 – Veneza, Ipatinga – MG – CEP: 35164-253                                                             |

|                                      |                      |                                                                                                                           |
|--------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ipanema                              | Rio Doce             | Avenida Sete de Setembro, 728 – Centro, Ipanema – MG – CEP: 36095-000                                                     |
| Itajubá                              | Sul de Minas         | Avenida Prof. Ivan dos Santos Pereira, 47 – Bairro São Vicente, Itajubá – MG – CEP: 37502-451                             |
| Juiz de Fora – Shopping Jardim Norte | Mata                 | Avenida Brasil, 6345 – Lojas 100/101, Shopping Jardim Norte – Bairro Mariano Procópio, Juiz de Fora – MG – CEP: 36080-060 |
| Juiz de Fora – Shopping Santa Cruz   | Mata                 | Rua Jarbas de Lery Santos, 1655 – Santa Cruz Shopping – Centro, Juiz de Fora – MG                                         |
| Jequitaí                             | Norte de Minas       | Avenida Espírito Santo, 153 – Centro, Jequitaí – MG – CEP: 39370-000                                                      |
| João Monlevade                       | Central              | Rua Lucinda Soares da Fonseca, 36 – Bairro JK, João Monlevade – MG – CEP: 35930-692                                       |
| Joaquim Felício                      | Norte de Minas       | Avenida Getúlio Vargas, 135 – Centro, Joaquim Felício – MG – CEP: 39240-000                                               |
| Lavras                               | Sul de Minas         | Praça Monsenhor Domingos Pinheiro, 79 – Centro, Lavras – MG – CEP: 37200-000                                              |
| Leopoldina                           | Mata                 | Rua Barão de Cotegipe, 10 – Centro, Leopoldina – MG – CEP: 36700-000                                                      |
| Montes Claros                        | Norte de Minas       | Avenida Donato Quintino, 90 – Loja A9, Bairro Cidade Nova, Montes Claros – MG – CEP: 39400-546                            |
| Muriaé                               | Mata                 | Avenida Juscelino Kubitschek, 1377 – Centro, Muriaé – MG                                                                  |
| Ouro Verde de Minas                  | Jequitinhonha/Mucuri | Rua Cícero Xavier de Vasconcelos, 19 – Centro, Ouro Verde de Minas – MG – CEP: 39855-000                                  |
| Paracatu                             | Noroeste de Minas    | Praça Adelmar da Silva Neiva, 147 – Centro, Paracatu – MG – CEP: 38600-138                                                |
| Paraguaçu                            | Sul de Minas         | Rua Machado, 684 – Centro, Paraguaçu – MG – CEP: 37120-000                                                                |

|                          |                      |                                                                                             |
|--------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Porteirinha              | Norte de Minas       | Rua Benjamin Constant, 103 – Centro, Porteirinha – MG – CEP: 37120-000                      |
| Passos                   | Sul de Minas         | Rua dos Engenheiros, 199 – Bairro Belo Horizonte, Passos – MG – CEP: 37900-020              |
| Patos de Minas           | Alto Paranaíba       | Rua José de Santana, 1307 – Centro, Patos de Minas – MG – CEP: 38700-052                    |
| Poços de Caldas          | Sul de Minas         | Rua 15 de Novembro, 386 – Centro, Poços de Caldas – MG – CEP: 37701-038                     |
| Ponte Nova               | Mata                 | Avenida Abadalla Felício, 58 – Centro Histórico, Ponte Nova – MG – CEP: 35430-028           |
| Pouso Alegre             | Sul de Minas         | Avenida Doutor João Beraldo, 242 – Centro, Pouso Alegre – MG – CEP: 37550-074               |
| Praça Sete               | Central              | Avenida Amazonas, 478 – Praça Sete, Centro, Belo Horizonte – MG – CEP: 30180-001            |
| São João Del Rei         | Central              | Avenida Josué de Queiroz, 910 – Bairro Matozinhos, São João Del Rei – MG – CEP: 36305-146   |
| São Sebastião do Paraíso | Sul de Minas         | Avenida Oliveira Resende, 698 – Bairro Braz, São Sebastião do Paraíso – MG – CEP: 37950-000 |
| Sarzedo                  | Central              | Rua Professora Efigênia Mendonça Pinheiro, 199 - Centro, CEP 32450-000                      |
| Senhora dos Remédios     | Central              | Rua Coronel Ferrão, 206 – Centro, Senhora dos Remédios – MG – CEP: 36275-000                |
| Sete Lagoas              | Central              | Rua Cachoeira da Prata, 473 – Bairro Canaã, Sete Lagoas – MG – CEP: 35700-318               |
| Sete Lagoas              | Central              | Av. Mucio José Reis, 70 - Loja 10 - Centro - Sete Lagoas 33700-640                          |
| Teófilo Otoni            | Jequitinhonha/Mucuri | Avenida Alfredo Sá, 2221 – Jardim das Acácias, Teófilo Otoni – MG – CEP: 39803-000          |

|                                   |              |                                                                                                                           |
|-----------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Três Corações                     | Sul de Minas | Avenida Rei Pelé, 1048 – Bairro Nossa Senhora Aparecida, Três Corações – MG – CEP: 37410-770                              |
| Uberaba                           | Triângulo    | Rua Tristão de Castro, 575 – Bairro São Benedito, Uberaba – MG – CEP: 38022-010                                           |
| Uberlândia - Shopping Pátio Sabiá | Triângulo    | Avenida Bélgica, 1220 – Pátio Sabiá, Bairro Tibery, Uberlândia – MG – CEP: 38405-030                                      |
| Uberlândia – Terminal Central     | Triângulo    | Rua João Pinheiro, Loja 116 - Centro - Uberlândia - MG, 38400-058                                                         |
| Varginha                          | Sul de Minas | Rua Humberto Pizzo, 999 – Bairro Jardim Canaã, Varginha – MG – CEP: 37006-715                                             |
| Venda Nova                        | Central      | Avenida Cristiano Machado, 11833 – Piso L2-G4, Shopping Estação, Bairro Vila Cloris, Belo Horizonte – MG – CEP: 31744-007 |

| <b>Unidades previstas</b> | <b>Região</b>         |
|---------------------------|-----------------------|
| Aimorés                   | Rio Doce              |
| Alfenas                   | Sul de Minas          |
| Almenara                  | Jequitinhonha/Mucuri  |
| Alto Rio Doce             | Zona da Mata          |
| Bocaiúva                  | Norte de Minas        |
| Buritiz                   | Noroeste de Minas     |
| Caeté                     | Central               |
| Camanducaia               | Sul de Minas          |
| Campanha                  | Sul de Minas          |
| Candeias                  | Centro-oeste de Minas |
| Capelinha                 | Jequitinhonha/Mucuri  |

|                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| Capitão Enéas        | Norte de Minas        |
| Capitólio            | Centro-oeste de Minas |
| Carandaí             | Central               |
| Congonhas            | Central               |
| Conselheiro Lafaiete | Central               |
| Coqueiral            | Sul de Minas          |
| Coração de Jesus     | Norte de Minas        |
| Coromandel           | Alto Paranaíba        |
| Datas                | Central               |
| Formiga              | Centro-oeste de Minas |
| Fronteira            | Triângulo             |
| Frutal               | Triângulo             |
| Gonçalves            | Sul de Minas          |
| Guanhães             | Rio Doce              |
| Guaraciama           | Norte de Minas        |
| Guimarânia           | Alto Paranaíba        |
| Ibirité              | Central               |
| Igarapé              | Central               |
| Inhapim              | Rio Doce              |
| Itabira              | Central               |
| Itaú de Minas        | Sul de Minas          |
| Itaúna               | Centro-oeste de Minas |
| Ituiutaba            | Triângulo             |
| Janaúba              | Noroeste de Minas     |

|                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| João Pinheiro        | Noroeste de Minas     |
| Manhuaçu             | Rio Doce              |
| Mantena              | Rio Doce              |
| Matozinhos           | Central               |
| Monte Carmelo        | Alto Paranaíba        |
| Nanuque              | Jequitinhonha/Mucuri  |
| Nova Lima            | Central               |
| Nova Serrana         | Centro-oeste de Minas |
| Pedro Leopoldo       | Central               |
| Pirapora             | Noroeste de Minas     |
| Prudente de Moraes   | Central               |
| São Joaquim de Bicas | Central               |
| São João do Paraíso  | Jequitinhonha/Mucuri  |
| Tarumirim            | Rio Doce              |
| Timóteo              | Rio Doce              |
| Unaí                 | Noroeste de Minas     |
| Viçosa               | Mata                  |

**\*\* As localidades de atendimento poderão ser alteradas durante a vigência do contrato, em função de abertura, encerramento, mudança de endereço ou realocação das Unidades de Atendimento Integrado. Essas alterações são necessárias para atender à dinâmica da gestão pública e garantir a continuidade e eficiência na prestação dos serviços, de acordo com as necessidades da população e da administração pública estadual.**



Documento assinado eletronicamente por **Suzani Martins Ribeiro, Servidor (a) Público (a)**, em 23/01/2026, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sarah Toso da Costa Filomeno, Servidor (a) Público (a)**, em 23/01/2026, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **KESSY ALVES MAFORTE, Gestor(a)**, em 23/01/2026, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Vilas Boas Pacheco, Subsecretário (a)**, em 23/01/2026, às 17:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laura Cecília Rodrigues Reis, Diretor(a)**, em 23/01/2026, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **131735548** e o código CRC **24B486BF**.



ANEXO II – MINUTA PADRONIZADA DE PROPOSTA COMERCIAL PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

| PROPOSTA COMERCIAL PARA O PREGÃO ELETRÔNICO Nº 82/2025<br>(a ser preenchida em papel timbrado da proponente) |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| DADOS A CONSTAR NA PROPOSTA                                                                                  | PREENCHIMENTO PELO PROPONENTE |
| Razão Social:                                                                                                |                               |
| CNPJ:                                                                                                        |                               |
| Endereço:                                                                                                    |                               |
| Telefone:                                                                                                    |                               |
| Endereço Eletrônico:                                                                                         |                               |
| Nome do Representante Legal:                                                                                 |                               |
| CPF do Representante Legal:                                                                                  |                               |

| LOTE ÚNICO                       |                        |                          |                                                                          |                                                        |                                                                              |                                        |                |                |              |                      |
|----------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------------|
| ITEM                             | CÓDIGO DO ITEM NO SIAD |                          | DESCRIÇÃO DO ITEM                                                        |                                                        |                                                                              | UNIDADE DE AQUISIÇÃO                   | PREÇO UNITÁRIO | PREÇO TOTAL    |              |                      |
| 01                               | 000036307              |                          | LOCACAO DE SISTEMA PARA GERENCIAMENTO E GESTAO DO ATENDIMENTO AO PUBLICO |                                                        |                                                                              | 1 unidade                              | R\$            | R\$            |              |                      |
| DETALHAMENTO DE CUSTO DO SERVIÇO |                        |                          |                                                                          |                                                        |                                                                              |                                        |                |                |              |                      |
| LOTE                             | ITEM                   | CÓDIGO DO ITEM NO CATMAS | DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS                                                 | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS QUE COMPÕEM O SERVIÇO PRINCIPAL | PERÍODO DE EXECUÇÃO POR SERVIÇO (sob demanda, mensal, anual, execução única) | UNIDADE DE MEDIDA (unidade, mês, hora) | QUANTIDADE     | VALOR UNITÁRIO | VALOR MENSAL | VALOR TOTAL 48 MESES |
| 1                                | 1                      | 000036307                | LOCACAO DE SISTEMA PARA GERENCIAMENTO E GESTAO DO ATENDIMENTO AO PUBLICO | Módulo de configurador central                         | mensal                                                                       | Mês                                    | 1              | R\$            | R\$          | R\$                  |
|                                  |                        |                          |                                                                          | Módulo de configurador local                           | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 109            | R\$            | R\$          | R\$                  |
|                                  |                        |                          |                                                                          | Módulo de monitoramento                                | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 109            | R\$            | R\$          | R\$                  |
|                                  |                        |                          |                                                                          | Módulo de armazém dados                                | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 109            | R\$            | R\$          | R\$                  |
|                                  |                        |                          |                                                                          | Terminal de guichê atendimento                         | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 1732           | R\$            | R\$          | R\$                  |
|                                  |                        |                          |                                                                          | Terminal de Multiavaliação                             | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 1732           | R\$            | R\$          | R\$                  |
|                                  |                        |                          |                                                                          | Terminal de guichê triagem                             | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 337            | R\$            | R\$          | R\$                  |
|                                  |                        |                          |                                                                          | Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora)   | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 818            | R\$            | R\$          | R\$                  |
|                                  |                        |                          |                                                                          | Impressora de senhas                                   | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 227            | R\$            | R\$          | R\$                  |
|                                  |                        |                          |                                                                          | Painéis LCD/LED 39-43" (painel e suporte)              | sob demanda                                                                  | Mês                                    | 165            | R\$            | R\$          | R\$                  |
| Horas de Desenvolvimento         | sob demanda            | Hora                     | 2400                                                                     | R\$                                                    | R\$                                                                          | R\$                                    |                |                |              |                      |
| TOTAL :                          |                        |                          |                                                                          |                                                        |                                                                              |                                        |                |                | R\$          |                      |

**Observações:**

Para elaboração da proposta deve ser observada a descrição detalhada do objeto e dos seus itens individualizados, conforme o subitem 1.5.1 do Anexo I - Termo de Referência e o Anexo A do Termo de Referência - Quantitativo de Bens.

**Prazo de Validade da Proposta:**

Declaro que:

- a) serão atendidas todas as condições comerciais estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência desse Edital de Pregão Eletrônico;
- b) nos preços propostos encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas e financeiros, taxas, seguros e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto a ser contratado na presente licitação e que estou de acordo com todas as normas da solicitação de propostas e seus anexos;
- c) esta proposta foi elaborada de forma independente pelo proponente, sem que tenha havido troca de informações ou quaisquer interferências de terceiros;

As informações disponibilizadas neste documento estão sujeitas ao previsto na Lei n.º 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Data e local.

Assinatura do Representante Legal da Empresa



Documento assinado eletronicamente por **Lilian Candida Lincas Leal, Diretor (a)**, em 28/01/2026, às 09:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Zuppo Bacelar Silva, Empregado (a) Público(a)**, em 28/01/2026, às 09:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **131941451** e o código CRC **A0BA84E5**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
SEPLAG/SUBCOMP/SCLIC-DCEC - Diretoria Central de Editais e  
Conformidade de Processos

v2.2025.01

ANEXO III

**MINUTA PADRONIZADA DE TERMO DE CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇO, PELO CRITÉRIOS DE JULGAMENTOS DE MENOR PREÇO OU MAIOR  
DESCONTO, NA FORMA ELETRÔNICA (PREGÃO OU CONCORRÊNCIA)**

**CONTRATO Nº [INSERIR Nº]/[INSERIR  
ANO], DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS,  
QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO  
DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO  
DO [INSERIR NOME DO  
ÓRGÃO/ENTIDADE] E A EMPRESA  
[INSERIR NOME DA EMPRESA].**

O Estado de Minas Gerais, por intermédio do(a) [inserir órgão] ou entidade pública CONTRATANTE, com sede no(a) [inserir endereço completo], na cidade de [inserir cidade]/Estado de [inserir Estado], endereço de correio eletrônico: [inserir e-mail], inscrito(a) no CNPJ sob o nº [inserir nº do CNPJ], doravante denominado(a) CONTRATANTE, neste ato representado pelo [inserir nome do representante do contratante], inscrito no Masp nº [inserir número], Resolução de competência nº [inserir nº da resolução de delegação de competência] e [inserir nome do CONTRATADO], endereço de correio eletrônico [inserir e-mail], inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número [inserir nº parcial do CNPJ], com sede na [inserir endereço/município], neste ato representada por Sr(a). [inserir nome do representante do contratado], doravante denominado CONTRATADO, celebram o presente Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº xxx/ano**, em observância às disposições da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, à legislação estadual, às disposições deste Contrato e, ainda, no que couber, às demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

- 1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de locação de sistema para gerenciamento e gestão do atendimento ao público, que deve ser executado conforme condições do Termo de Referência.
- 1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
  - 1.2.1. Termo de Referência;
  - 1.2.2. Edital de Licitação;
  - 1.2.3. Informações inseridas no Portal de Compras de Minas Gerais;
  - 1.2.4. Proposta comercial do CONTRATADO;
  - 1.2.5. Eventuais anexos dos documentos acima.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

2.1. O regime de execução contratual, os modelos de execução e de gestão contratuais, assim como os prazos e condições de entrega e de recebimento do objeto constam no Termo de Referência.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

3.1. O prazo de vigência é de 4 (quatro) anos contado(s) a partir do primeiro dia útil subsequente à divulgação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), sendo prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos artigos 105, 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.2. A prorrogação do contrato é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO. (art. 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

3.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

3.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências dos efeitos de aplicação das sanções.

### **4. CLÁUSULA QUARTA – PREÇO**

4.1. O valor mensal da contratação é de R\$ [inserir valor (inserir valor por extenso)] perfazendo o total de R\$ [inserir valor (inserir valor por extenso)].

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4.3. O valor indicado no item 4.1. é meramente estimativo, de modo que o pagamento será realizado ao CONTRATADO de acordo com os quantitativos efetivamente executados.

### **5. CLÁUSULA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

5.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro na(s) dotação(ões) orçamentária(s) abaixo indicada(s):

1501 04 122 149 4452 0001 3390 4002 0 10 1

5.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

### **6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO**

6.1. As condições de pagamento estão estabelecidas no Termo de Referência.

### **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA ALTERAÇÃO DE PREÇOS**

7.1. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA observado o interregno mínimo de 12 meses, contados do orçamento estimado, em 17/12/2025, conforme disposto nos arts. 92, §§ 2º e 3º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.2. O direito a que se refere o item 7.1 deverá ser efetivamente exercido mediante pedido formal da contratada até 180 dias após o atingimento do lapso de 12 (doze) meses sob pena de preclusão do direito ao seu exercício.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, manter-se-á o marco inicial descrito no item 7.1.

7.4. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

7.4.1. Considera-se data do orçamento estimado a data de assinatura do Mapa Comparativo de preços.

7.5. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Os preços contratados poderão ser atualizados, por meio de Termo Aditivo, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato, conforme disposto no art. 124, II, alínea “d”, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.7.1. O reequilíbrio econômico-financeiro ocorrerá por acordo entre as partes, e poderá ser solicitado pelo CONTRATANTE ou pelo CONTRATADO, mediante pedido formal.

7.7.1.1. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação, conforme disposto no parágrafo único do art. 131 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.7.1.2. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DO CONTRATADO**

8.1. As obrigações técnicas relativas à execução do objeto (descrição, funcionamento e aplicação) estão descritas no Termo de Referência.

## **9. CLÁUSULA NONA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

9.1. A garantia de execução que acoberta o contrato é na modalidade de \_\_\_\_\_, no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), correspondente a \_\_\_\_\_% (\_\_\_\_\_ por cento) do valor total do contrato, conforme prazo informado no Termo de Referência.

9.2. Sem prejuízo das demais hipóteses e na regulamentação vigente, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento de:

9.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

9.2.2. Prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.2.3. Multas aplicadas pela Administração ao CONTRATADO;

9.2.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas, quando couber.

9.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período indicado no Termo de Referência.

9.4. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, nas mesmas condições e parâmetros da contratação, evitando-se a interrupção da continuidade da cobertura pela garantia.

9.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, o CONTRATADO obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de [inserir número de dias] úteis, contados da data em que for notificado.

9.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia acarretará a

aplicação de multa de 0,07% [sete centésimos por cento] do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% [dois por cento], o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.

9.6.1. O atraso superior a 25 [vinte e cinco] dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, até o limite de 5% [cinco por cento] do valor anual do contrato, a título de garantia.

9.6.2. O CONTRATADO, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia previstas em lei, sem prejuízo da manutenção da multa aplicada.

9.7. Será considerada extinta e liberada a garantia:

9.7.1. A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, devidamente atualizado, acompanhada de declaração da CONTRATANTE de que ao CONTRATADO cumpriu todas as obrigações contratuais;

9.7.2. No prazo de [inserir número de meses] após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, ao contrário o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

9.8. O emitente da garantia ofertada pelo CONTRATADO deverá ser notificado pelo CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

9.9. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).

9.10. Para o CONTRATADO que se apresentar na forma de consórcio, a garantia de execução contratual poderá ser apresentada em nome de qualquer das consorciadas, assim como poderá o valor exigido ser atendido pela soma de garantias apresentadas por cada consorciada.

9.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

9.12. O CONTRATADO autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1. As sanções administrativas incidentes à inexecução do objeto são descritas no Termo de Referência.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXTINÇÃO**

11.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contratantes.

11.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

11.2.1. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

11.2.2. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

11.3. O contrato poderá ser extinto em decorrência do não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, e demais motivos previstos no [artigo 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla

defesa.

11.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139 da mesma Lei](#).

11.4. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

11.4.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

11.5. O termo de extinção do Contrato será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.5.3. Indenizações e multas.

11.6. As partes entregarão, no momento da extinção, a documentação e eventual material de propriedade da outra parte, acaso em seu poder.

11.7. No procedimento que visar à extinção do vínculo contratual, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será assegurado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

11.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

12.1. As PARTES, por si e por seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgão reguladores e/ou fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 2018.

12.2. No presente contrato, a CONTRATANTE assume o papel de controlador e o CONTRATADO assume o papel de operador conforme artigo 5º, VI e VII da Lei Federal nº 13.709, de 2018.

12.3. O CONTRATADO deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pela CONTRATANTE e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto deste contrato, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização da CONTRATANTE, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados.

12.4. As PARTES deverão notificar uma à outra, por meio eletrônico, em até 3 (três) dias úteis, sobre qualquer incidente detectado no âmbito de suas atividades, relativo a operações de tratamento de dados pessoais.

12.5. As PARTES se comprometem a adotar as medidas de segurança administrativas, tecnológicas, técnicas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes.

12.6. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade do CONTRATADO, diante das obrigações de operador, para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.

12.7. As PARTES ficam obrigadas a indicar encarregado pela proteção de dados pessoais, ou preposto, para comunicação sobre os assuntos pertinentes à Lei Federal nº 13.709, de 2018, suas alterações e regulamentações posteriores, quando necessário.

12.8. As PARTES darão conhecimento formal a seus empregados e colaboradores das

obrigações e condições acordadas nesta cláusula. As diretrizes aqui estipuladas deverão ser aplicadas a toda e qualquer atividade que envolva a presente contratação.

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 124 de Lei Federal nº 14.133, de 2021, desde que devidamente motivado e autorizado pela autoridade competente.

13.1.1. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.1.2. As supressões poderão ultrapassar o limite de 25% (vinte e cinco por cento), desde que haja acordo entre as partes.

13.1.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

13.1.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei Federal nº 14.133, de 2021](#).

### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS.

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, Decreto-Lei nº 4.657, de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro) e demais normas relativas a licitações e contratos administrativos e, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado (art. 89 da Lei 14.133, de 2021).

### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Este contrato será publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

15.1.1. O Portal de Compras está integrado ao PNCP para fins de cumprimento do art. 94 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato.

E, por estarem ajustadas, firmam as partes este instrumento assinado eletronicamente.



Documento assinado eletronicamente por **Lilian Candida Linces Leal, Diretor (a)**, em 28/01/2026, às 09:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Zuppo Bacelar Silva, Empregado (a) Público(a)**, em 28/01/2026, às 09:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **131941624** e o código CRC **985D7114**.