

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO EM RAZÃO DO VALOR

Tangará da Serra/MT, 26 de junho de 2026.

Prezado Senhor,

Com nossos cumprimentos, solicitamos a abertura do Processo Administrativo por Dispensa de Licitação para **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO DE FILAS E ATENDIMENTO PRESENCIAL, EM MODELO SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS), COMPREENDENDO LICENCIAMENTO DE USO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA EMISSÃO E CONTROLE DE SENHAS, GESTÃO DE FLUXO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO OPERACIONAL, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO E MANUTENÇÃO, BEM COMO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS, TAIS COMO TOTENS DE AUTOATENDIMENTO, BOBINAS DE IMPRESSÃO, PAINÉIS ELETRÔNICOS DE CHAMADAS (SMART TV) E DEMAIS PERIFÉRICOS PARA ATENDER A DEMANDA DO SETOR COMERCIAL DO SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SAMAE DE TANGARÁ DA SERRA / MT;** no qual, até o presente momento, obtivemos o menor valor para os serviços através da Empresa – **DIGA TECNOLOGIA EM ATENDIMENTO LTDA** inscrita no CNPJ: **05.388.357/0001-02**, para atender a esta demanda do SAMAE.

DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS OU FORNECIMENTO DO MATERIAL:

Na proposta utilizada, a aquisição contempla:

ESPECIFICAÇÃO DA DEMANDA

- Quantidade de atendentes: 03 (três)
- Prazo de contratação: 12 (doze) meses
- Modelo: Locação (SaaS)

FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS, TAIS COMO:

- Totem de emissão de senhas e bobinas
- Pannel eletrônico (Smart TV ou similar)
- Dispositivos de chamada (teclado, software ou outro)
- Demais acessórios necessários ao funcionamento.

A PROPOSTA DEVERÁ CONTEMPLAR:

- Licenciamento do sistema (SaaS)
- Implantação e configuração inicial
- Treinamento dos usuários
- Suporte técnico durante toda a vigência contratual
- Manutenção do sistema
- Fornecimento e reposição de insumos como bobinas de impressão.

1 - Licenciamento de Uso de Sistema Informatizado para Gestão de Filas e Atendimento

A solução deverá disponibilizar sistema informatizado em ambiente web, na modalidade Software as a Service (SaaS), destinado ao gerenciamento completo das filas e do atendimento presencial da Autarquia. O sistema deverá permitir a emissão e controle de senhas, organização dos atendimentos por tipo de serviço, priorização de públicos específicos e acompanhamento em tempo real das operações. Espera-se que a ferramenta proporcione maior eficiência no atendimento ao público, redução do tempo de espera e melhoria na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

2 - Gestão de Fluxo de Atendimento e Monitoramento Operacional

A contratada deverá fornecer funcionalidades que permitam o gerenciamento do fluxo de atendimento desde a emissão da senha até a conclusão do atendimento. O sistema deverá disponibilizar relatórios gerenciais, indicadores de desempenho, acompanhamento de tempo médio de espera e atendimento, além de mecanismos de monitoramento operacional. Espera-se que essas informações auxiliem a Administração na tomada de decisões e no aprimoramento contínuo dos processos de atendimento ao cidadão.

3 - Implantação da Solução

A empresa contratada será responsável pela implantação completa da solução, compreendendo a instalação, configuração inicial e disponibilização do ambiente operacional para utilização pela Autarquia. Os serviços deverão contemplar todas as etapas necessárias para o pleno funcionamento do sistema, garantindo sua integração com a rotina administrativa existente. Espera-se que a implantação ocorra de forma organizada, minimizando impactos nas atividades de atendimento ao público.

4 - Parametrização e Configuração do Sistema

A contratada deverá realizar a parametrização do sistema de acordo com as necessidades específicas da Autarquia, adequando fluxos de atendimento, categorias de serviços, prioridades, perfis de usuários e demais funcionalidades necessárias à operação. O objetivo é garantir que a solução esteja alinhada às particularidades dos processos internos e às demandas dos setores responsáveis pelo atendimento ao público.

5 - Capacitação e Treinamento dos Usuários

Deverá ser fornecido treinamento aos servidores e colaboradores que utilizarão o sistema, abrangendo todas as funcionalidades necessárias para a operação adequada da solução. A capacitação deverá contemplar tanto os operadores de atendimento quanto os gestores responsáveis pelo acompanhamento dos indicadores e relatórios. Espera-se que os usuários adquiram conhecimento suficiente para utilização eficiente dos recursos disponibilizados, reduzindo a necessidade de suporte operacional contínuo.

6 - Suporte Técnico Contínuo

A contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, visando atender demandas relacionadas à utilização do sistema, esclarecimento de dúvidas, correção de falhas e

acompanhamento da operação. O atendimento deverá ocorrer por canais adequados de comunicação e dentro de prazos compatíveis com a criticidade das ocorrências registradas. O objetivo é assegurar a continuidade dos serviços e a plena disponibilidade da solução.

7 - Manutenção Preventiva e Corretiva

A prestação dos serviços deverá contemplar a manutenção preventiva e corretiva do sistema e dos equipamentos disponibilizados, garantindo seu funcionamento adequado durante toda a execução contratual. As atividades deverão incluir atualizações tecnológicas, correções de eventuais inconsistências e substituição de componentes defeituosos quando necessário. Espera-se a manutenção da estabilidade, segurança e confiabilidade da solução contratada.

8 - Fornecimento e Disponibilização de Totens de Autoatendimento

A contratada deverá fornecer, instalar e disponibilizar totens de autoatendimento destinados à emissão de senhas e direcionamento dos usuários aos serviços oferecidos pela Autarquia. Os equipamentos deverão possuir interface intuitiva e de fácil utilização, proporcionando autonomia ao cidadão no momento da solicitação de atendimento. O objetivo é agilizar o processo de recepção dos usuários e reduzir filas nos pontos de atendimento.

9 - Fornecimento e Instalação de Painéis Eletrônicos de Chamadas (Smart TV)

Deverão ser fornecidos e instalados painéis eletrônicos de chamadas, utilizando equipamentos do tipo Smart TV ou tecnologia equivalente, destinados à exibição das senhas e orientações aos usuários. Os painéis deverão permitir visualização clara das chamadas realizadas, contribuindo para a organização do ambiente e para a transparência no processo de atendimento. Espera-se maior comodidade ao público e melhoria na comunicação visual dos atendimentos.

10 - Fornecimento de Equipamentos e Periféricos Complementares

A contratada deverá disponibilizar todos os equipamentos, acessórios e periféricos necessários ao pleno funcionamento da solução, incluindo dispositivos de conexão, suportes, cabeamento e demais componentes indispensáveis à operação. Todos os itens deverão ser compatíveis entre si e atender às exigências técnicas da Autarquia. O objetivo é garantir uma solução completa, funcional e pronta para uso, sem a necessidade de aquisições adicionais por parte da Administração.

11 - Solução Integrada de Gestão de Atendimento

A contratação visa disponibilizar uma solução tecnológica integrada que permita modernizar e otimizar o atendimento presencial prestado pela Autarquia. A expectativa é promover maior organização dos fluxos de trabalho, controle das demandas atendidas, melhoria da experiência dos usuários e disponibilização de informações gerenciais que auxiliem na gestão dos serviços públicos. A solução deverá operar de forma contínua, segura e eficiente, contribuindo para a excelência no atendimento ao cidadão.

ESCOLHA DO FORNECEDOR:

Realizamos a pesquisa de mercado em empresas do ramo, ficando credenciada a referida, que se encontra com regularidade fiscal em dia, além de possuir o menor preço de mercado apresentado nos orçamentos em anexo:

				DIGA TECNOLOGIA EM ATENDIMENTO LTDA - CNPJ: 05.388.357/0001-02		LOCARTI TECNOLOGIA INTERATIVA E SOLUÇÕES EM T.I. EIRELI - CNPJ:33.156.143/0001-46		GUARDA FILA SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA ME CNPJ:09.149.649/0001-43	
ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTD	VLR UNIT.	VLR TOTAL	VLR UNIT.	VLR TOTAL	VLR UNIT.	VLR TOTAL
01	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO DE FILAS E ATENDIMENTO PRESENCIAL, EM MODELO SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS), COMPREENDENDO LICENCIAMENTO DE USO DE SISTEMA INFORMATIZADO PARA EMISSÃO E CONTROLE DE SENHAS, GESTÃO DE FLUXO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO OPERACIONAL, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO E MANUTENÇÃO, BEM COMO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS, TAIS COMO TOTENS DE AUTOATENDIMENTO, PAINÉIS ELETRÔNICOS DE CHAMADAS (SMART TV) E DEMAIS PERIFÉRICOS PARA ATENDER A DEMANDA DO SETOR COMERCIAL DO SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAMAE DE TANGARÁ DA SERRA / MT	MÊS	12	R\$ 1.514,37	R\$ 18.172,44	R\$ 2.199,00	R\$ 26.388,00	R\$ 2.400,00	R\$ 28.800,00
VALOR TOTAL				R\$ 18.172,44		R\$ 26.388,00		R\$ 28.800,00	

O MENOR VALOR GLOBAL DA AQUISIÇÃO É DE R\$ 18.172,44 (DEZOITO MIL, CENTO E QUARENTA E DOIS REAIS E QUARENTA E QUATRO CENTAVOS).

DA PREVISÃO LEGAL:

Compra efetuada de forma direta em razão do valor conforme previsão legal descrita art. 75 incisos I e II da Lei 14.133.

DAS REGULARIDADES FISCAIS:

Será apresentado para efeito de contratação, os comprovantes de regularidade fiscal, toda documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal na fase de aquisição que se dará com a emissão da Requisição, Nota de Empenho e/ou Contrato.

Nesta contratação serão exigidas as seguintes documentações:

- Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial;
- Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Certidão de Regularidade da Fazenda Federal;
- Certidão de Regularidade de Débitos Estaduais;
- Certidão de Regularidade de Débitos Municipais;
- Certidão de Regularidade do FGTS;
- Certidão de Regularidade Trabalhista (CNDT);

DA JUSTIFICATIVA:

A presente contratação visa atender à necessidade do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto – SAMAE de modernizar e otimizar os serviços de atendimento presencial prestados à população, por meio da implantação de uma solução integrada de gestão de filas e atendimento em ambiente SaaS (Software as a Service). A adoção desta tecnologia proporcionará maior organização dos fluxos de atendimento, redução do tempo de espera, melhoria da experiência dos usuários e maior controle gerencial das operações realizadas pela Autarquia.

Eficiência Operacional e Qualidade no Atendimento

A utilização de sistema informatizado para emissão e gerenciamento de senhas permitirá a organização dos atendimentos de forma estruturada, garantindo melhor distribuição da demanda entre os atendentes e proporcionando maior agilidade nos serviços prestados. A solução contribuirá para a redução de filas, aumento da produtividade dos servidores e melhoria contínua dos processos de atendimento ao cidadão.

Controle Gerencial e Monitoramento das Operações

A solução deverá disponibilizar recursos de monitoramento em tempo real e geração de relatórios gerenciais, permitindo o acompanhamento de indicadores como tempo de espera, tempo médio de atendimento, volume de atendimentos realizados e desempenho operacional. Essas informações são fundamentais para subsidiar a tomada de decisões e o planejamento de ações voltadas à melhoria dos serviços públicos prestados.

Disponibilização de Tecnologia Especializada

A contratação de empresa especializada assegura o fornecimento de uma solução tecnológica atualizada, com implantação, parametrização, treinamento, suporte técnico e manutenção contínua, garantindo o pleno funcionamento do sistema durante toda a vigência contratual. Tal medida evita investimentos adicionais em desenvolvimento próprio, infraestrutura tecnológica e capacitação especializada de servidores.

Fornecimento e Manutenção dos Equipamentos

Além da disponibilização do software, a contratação contempla o fornecimento, instalação e manutenção dos equipamentos necessários à operação da solução, incluindo totens de autoatendimento, painéis eletrônicos de chamadas (Smart TV) e demais periféricos. Dessa forma, a Autarquia contará com uma solução completa e integrada, apta a atender as necessidades atuais e futuras do setor de atendimento.

Modernização dos Serviços Públicos

A contratação representa um investimento na modernização administrativa e na melhoria da qualidade dos serviços oferecidos à população. A implementação da solução proporcionará maior transparência, organização, eficiência operacional e satisfação dos usuários, alinhando o atendimento da Autarquia às melhores práticas de gestão e inovação tecnológica aplicadas ao setor público.

DAS DOTACÕES ORÇAMENTARIAS:

Para o atual exercício as despesas serão oneradas na seguinte dotação orçamentária:

2162.0000 – GERÊNCIA COMERCIAL

2162.3.3.90.40.00 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA

DA FORMA DE PAGAMENTO:

A empresa CONTRATADA, após os serviços prestados, deverá enviar ao CONTRATANTE a Nota Fiscal/fatura, para conferência e aprovação do recebimento definitivo do Objeto Contratado.

Após comprovada a manutenção das exigências da habilitação, as notas fiscais serão encaminhadas à contabilidade para o efetivo pagamento, no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da datado atesto de conformidade na nota discal, realizado pelo fiscal responsável.

O SAMAE de Tangará da Serra, **não é contribuinte de ICMS**. E a partir de 01 de janeiro de 2016, segundo o convênio de ICMS nº 93 de 17/09/2015, a venda para Não Contribuinte de ICMS, deverá ser calculada a diferença de alíquota nas transações.

As Licitantes deverão estar atentas as exigências tributárias referente ao **IRRF (Imposto sobre a renda retido na fonte)** nos fornecimentos de materiais e serviços, conforme estabelece o Decreto Municipal Nº 003/2023 e a Nota Técnica da Sefaz Municipal Nº001/2023.

Para realização dos pagamentos, o licitante vencedor deverá manter a regularidade fiscal apresentada durante esse processo;



DA CONTRATAÇÃO E DO PRAZO:

Os serviços deverão ser prestados (entregues) em até 30 dias após a emissão da ordem de fornecimento do SAMAE – O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato ou da emissão da ordem de serviço.

DO FISCAL DA CONTRATAÇÃO:

O fiscal desta contratação será definido posteriormente mediante portaria.
Sem mais para o momento, coloco-me a disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

PAOLLA TANOUE CAPUCHO
GERENCIA COMERCIAL – SAMAE

