



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de fornecimento de solução para gerenciamento de filas e de atendimento, compreendendo o fornecimento de software e hardware para ambientes de atendimento ao público presencial, por meio de Dispensa de licitação com fundamento no 75, inc. VIII, da Lei nº 14.133/21, a fim de atender as necessidades da Secretaria da Fazenda de Pernambuco, conforme as condições, especificações, quantidades e exigências contidas neste Termo de Referência.
- 1.2. As especificações e os quantitativos do objeto desta dispensa estão divididos por itens, descritos conforme quadro abaixo:

Item	Código E-Fisco	Descrição	Unid.	Quantidade (A)	Preço Unitário Mensal (B)	Valor Total Mensal (C) = (B) x 9	Valor Total (12 meses) (D) = (A) x (C)
1	329188-0	Serviço de locação de equipamentos de informática - do tipo: locação de sistema de gerenciamento de filas e de ambientes de atendimento ao público, com manutenção corretiva.	UNIDADE	09	R\$ 1.564,31	R\$ 14.078,79	R\$ 168.945,48
VALOR TOTAL					R\$ 168.945,48		

2. DAS JUSTIFICATIVAS

2.1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação se dará em função da necessidade dos serviços de fornecimento de solução para gerenciamento de filas e de atendimento, compreendendo o fornecimento de software e hardware para ambientes de atendimento ao público presencial, os quais são essenciais para o desempenho das atribuições funcionais da Secretaria da Fazenda de Pernambuco, uma vez que a presente contratação faz-se necessária para continuidade na prestação dos serviços em prover a infraestrutura necessária com solução única e integrada composta de hardware e software a fim de gerenciar filas e todo o fluxo de atendimento presencial nas 09 (nove) unidades da SEFAZ-PE, conforme indicadas no **Anexo A**, para melhoria contínua do processo, aumentando, desta forma, a qualidade dos serviços do atendimento fazendário através da satisfação dos contribuintes/cidadãos e do desempenho otimizado dos profissionais de atendimento.

Tal solução visa os seguintes benefícios:

- Ordenar e mensurar o atendimento presencial das unidades do SEFAZ/PE voltadas ao atendimento do contribuinte/cidadão;
- Diminuir o tempo de espera do contribuinte/cidadão para obter atendimento, possibilitando o agendamento de seu atendimento via web;
- Nas unidades de atendimento ordenar e criar workflow de trabalho que permitirá melhor dimensionamento da equipe de atendimento gerando economicidade.
- Distribuir melhor a carga de atendimento eliminando a ociosidade de algumas unidades/horários;
- Gerar dados estatísticos que ajudarão a dimensionar melhor a quantidade e horários de atendentes.
- Obter uma visão centralizada do atendimento presencial ao contribuinte/cidadão nas unidades ajudando à tomada de decisão.

Atualmente, tais serviços estão sendo realizados por força do Contrato C-SAFI nº 023/18 (37637302) - empresa VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA, o qual encerrar-se-á em 17 de julho de 2025, completando o período de 60 (sessenta) meses de vigência, mais 12 (doze) meses de prorrogação excepcional, não podendo mais ser prorrogado.

2.2. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

Os quantitativos estimados neste Termo de Referência foram definidos com base na demanda apresentada pela Diretoria de Atendimento e Processos – DAP, conforme e-mail constante no documento SEI nº 68446212, 69499567 e o 69499724, documentos que detalham as unidades da SEFAZ que necessitam da prestação do serviço.

Considerando que se trata de uma contratação por dispensa emergencial, o quantitativo foi reduzido ao mínimo necessário (68882219) para garantir a continuidade dos serviços essenciais, sem comprometer a eficiência no atendimento aos contribuintes e cidadãos. A definição baseou-se em critérios técnicos e na experiência da Administração com contratações anteriores, assegurando a proporcionalidade e a economicidade da medida.

A redução do quantitativo pode ser verificada por meio da comparação com o processo licitatório ordinário, registrado sob o nº SEI 1500000025.002459/2023-69, no qual foram solicitadas 13 unidades do objeto em questão. No presente processo, foram previstas apenas 9 unidades, consideradas como o mínimo indispensável para atender à demanda emergencial.

2.3. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

2.3.1. Visando atender à necessidade pública do órgão demandante já exposta no item acima, uma vez que se mostra como essencial para o desenvolvimento de suas atividades, a Administração Pública optou por contratar o serviço em tela, uma vez que no transcorrer da execução do objeto em tela por meio do último contrato válido, a execução do serviço se demonstrou adequada as necessidades desta Secretaria.

2.4 JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

2.4.1 Neste caso em concreto, em virtude da natureza do serviço a ser contratado, a opção pelo agrupamento em um único item é a mais vantajosa para a Administração, uma vez que a execução do serviço em tela, por conta de sua própria natureza, exige integração e sinergia do futuro contratado, por consequência, existiria prejuízo com a excessiva pulverização dos serviços.

2.4.2 Conclui-se, portanto, que o modelo definido para esta contratação é o mais adequado tanto técnica, quanto economicamente, sem restringir ou prejudicar a competitividade do certame e, consequentemente, o mais propício para promover maior vantajosidade para o Estado.

2.5. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

2.5.1. A presente contratação será formalizada conforme permissivo legal contido art. 75, inc VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, o qual define os casos em que é cabida a contratação mediante dispensa de licitação nos termos a seguir expostos:

Art. 75. É dispensável a licitação: VIII - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontração de empresa já contratada com base no disposto neste inciso;

Tal dispositivo se coaduna perfeitamente ao caso concreto, uma vez que a essencialidade e a natureza contínua do serviço de gerenciamento de filas, cuja finalidade é assegurar o atendimento ordenado, eficiente e humanizado ao público, especialmente em unidades que prestam serviços essenciais à população, torna-se imprescindível garantir sua manutenção ininterrupta.

Ocorre que o processo licitatório ordinário, instaurado com o objetivo de selecionar novo prestador para a execução do referido serviço, ainda se encontra em trâmite, não tendo sido concluído até o presente momento. Tal situação inviabiliza a contratação regular dentro do prazo necessário para evitar a descontinuidade do serviço, o que poderia acarretar sérios prejuízos à administração pública e à coletividade, como o comprometimento do atendimento ao cidadão, aumento de aglomerações e riscos à segurança e à saúde pública.

Após extensas deliberações realizadas pelas unidades desta Secretaria que farão uso dos gerenciadores de filas, quanto à continuidade ou não do objeto em tela e à definição das áreas de utilização, o processo precisou retornar à etapa de elaboração do mapa de preços. Isso se deu em razão do lapso temporal transcorrido entre a montagem do primeiro mapa e as decisões tomadas pelas unidades demandantes.

Concluída a nova pesquisa de preços junto ao mercado, o processo licitatório ordinário encontra-se sob análise da Unidade de Planejamento desta Secretaria, para deliberação quanto à instrução processual e ao devido prosseguimento do pleito.

Diante desse cenário, e com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, justifica-se a adoção da contratação por dispensa de licitação em caráter emergencial, com o objetivo de assegurar a continuidade do serviço até que o procedimento licitatório regular seja finalizado e o novo contrato possa ser formalizado.

Ressalta-se que a contratação emergencial será realizada de forma motivada, com prazo determinado e estritamente limitada à parcela necessária à continuidade do serviço, observando-se os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como a economicidade e a transparência dos atos administrativos.

Desta forma, a presente justificativa visa resguardar o interesse público e garantir a prestação adequada dos serviços essenciais, evitando prejuízos à população e à administração.

Assim, considerando o exposto acima, verifica-se que a contratação pretendida neste Termo de Referência, enquadra-se na exigência prevista especificamente na lei de licitações, a qual poderá ser realizada mediante dispensa de Licitação, consoante o já citado inciso VIII, do art. 75 da Lei federal nº 14.133/2021.

2.6. DA PARTICIPAÇÃO OU VEDAÇÃO DE PESSOAS FÍSICAS NA CONTRATAÇÃO

2.6.1. É vedada a participação de pessoas físicas na presente licitação, uma vez que o serviço de gerenciamento de filas, por sua natureza técnica, operacional e organizacional, exige a mobilização de recursos humanos especializados, infraestrutura tecnológica, equipamentos e sistemas de controle que garantam a eficiência e a continuidade da prestação do serviço. Tais exigências são incompatíveis com a atuação de pessoa física, que, em regra, não dispõe da estrutura necessária para atender aos requisitos operacionais e legais do contrato.

2.7. RAZÃO DA ESCOLHA DO CONTRATADO

O contratado será escolhido utilizando-se do critério de julgamento menor preço para o item , conforme preconiza o art. 7º, inciso II, do Decreto nº 56.586/2024. Quando do encerramento do prazo de recebimento de propostas, o sistema de processamento da contratação direta (PE-Integrado) realizará o ranqueamento automático dos valores recebidos em ordem crescente, possibilitando ao agente público responsável pelo processamento a visualização da proposta mais bem classificada. Após convocação e negociação, caso o fornecedor envie sua proposta e documentos de habilitação, e estes sejam analisados como conformes com as disposições deste Termo de Referência (art. 14 ao 18 do Decreto nº 56.586/2024), será considerado apto à contratação, a qual só será realizada após o reconhecimento da regularidade formal do procedimento pela autorização da autoridade competente (art. 20 e 21 do Decreto nº 56.586/2024).

2.8. JUSTIFICATIVA DO PREÇO A SER CONTRATADO

Levando-se em consideração o disposto no art. 14 do Decreto nº estadual nº 56.586/2024, o valor a ser contratado será aquele que refletir a melhor proposta ranqueada automaticamente pelo sistema segundo o critério menor preço para o item, tomando-se como limite máximo os preços obtidos no orçamento estimado da presente contratação direta (Doc. Sei nº 69311756) e após negociação com o fornecedor (art. 15, § 1º, do Decreto nº estadual nº 56.586/2024).

3. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS/DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1.1 Além da descrição apresentada no(s) quadro(s) do item 1 deste Termo de Referência, para a prestação dos serviços, deve-se observar as seguintes especificações:

3.1.1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Sistema de Gestão de Atendimento

- A solução deve contemplar as seguintes características mínimas obrigatórias:
- Funcionalidades dedicadas aos Cidadãos, Atendentes, Supervisores, Coordenadores, Gerentes, Diretores e Gestores da SEFAZ/PE, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento.
- Recursos de Agendamentos, Encaminhamentos, Monitoramentos, Relatórios, Alarmes, Chats, atendimentos Presenciais, completo Configurador, tudo acessado exclusivamente por *browser em plataforma web*.
- Configuração centralizada *on-line*, utilização e visualização de todas as modalidades de atendimento, *in-loco* ou remoto, em um ou mais Unidades de Atendimento, independente do volume diário do atendimento.
- Adotar hardware simplificado e robusto para hospedar software aplicativo das funcionalidades dedicadas a Unidade de Atendimento.
- Adotar procedimento de multiavaliação para que o Cidadão possa registrar sua opinião sobre um ou mais quesitos qualitativos configuráveis e dinâmicos a serem indicados pela SEFAZ/PE, que deverão ser aprovados pela contratante.
- Dispor de ótima usabilidade para a plena operação dos recursos disponíveis, nos ambientes de atendimento presencial, com notável desempenho e total garantia da qualidade.
- Mediante interrupção da comunicação com o banco de dados centralizado e modulo gerencial, garantir independência e continuidade operacional da Unidade de Atendimento por prazo indeterminado, incluindo respectiva manutenção da integridade dos dados operacionais até o restabelecimento do acesso respectivo e módulo gerencial.
- A solução deve garantir o pleno funcionamento da Unidade de Atendimento, independente da disponibilidade do ambiente gerencial corporativo. A configuração da Unidade pode ser no ambiente intranet da própria Unidade ou a partir do ambiente intranet e internet corporativo.
- A composição da solução deve adotar arquitetura que contemple o pleno funcionamento da unidade em módulo único para operação e supervisão. O gerenciamento corporativo deve compor um segundo módulo, dedicado ao controle e armazenamento de todos os dados gerados pelas unidades, produzir todo o conhecimento corporativo necessário à completa Gestão do Atendimento, disponibilizar ainda, as funcionalidades dedicadas ao Agendamento do Atendimento via intranet ou internet, realizados pelos atendentes das diversas Unidades ou pelo próprio interessado.
- A solução deve ser integralmente compatível com os Bancos de Dados MySQL, SQL-Server, ORACLE e PostgreSQL.
- Automatização operacional do sistema de gestão do atendimento via integração com os sistemas e aplicativos da SEFAZ/PE, através de procedimentos tipo Webservice, mantendo ainda a possibilidade da operação via comandos do atendente, opcionalmente. Correrá por conta da licitante vencedora, os trabalhos de integração da solução ofertada com os Sistemas da SEFAZ/PE. Para tanto, todas as informações necessárias serão fornecidas pela CONTRATANTE.
- O módulo de gerenciamento deve receber, armazenar e processar todos os dados gerados pelo ambiente operacional, e gerar todas as informações necessárias à completa gestão corporativa e otimização dos fluxos no Atendimento.
- O Usuário deve possuir Perfil de Acesso de acordo com sua área de atuação, em todas as funcionalidades do Sistema.
- Visando o aumento expressivo na produtividade e eficiência dos profissionais de gestão da SEFAZ/PE, a solução deve disponibilizar uso de relatórios no formato WEB, com criação de relatórios personalizados e observando as seguintes características técnicas:
- Ferramenta OLAP com criação de cubos *drop drill*;
- Considerando a dinâmica das atividades de gerenciamento na SEFAZ/PE, a solução deverá dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração;
- Também para facilitar análises e discussões sobre os temas do atendimento ao Cidadão, a solução deverá alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos e vice-versa;
- Ter possibilidade de incluir novas colunas com fórmulas editadas pelo usuário e baseadas em colunas pré-existentis;
- Também deve possibilitar alteração automática de cores nas células configuradas de acordo com dados apurados nas mesmas.
- Ainda no ambiente do módulo de gerenciamento, a solução deverá ser parametrizada, disponibilizando a emissão de diversos relatórios estatísticos, com informações do tipo: data e hora de chegada do requerente, identificação, cadastro e vinculação de requerente ao atendimento, do atendimento, identificação do atendente, Guichê e tipo de Serviço, Atividades, totalização de atendimento por atendente, por setor, por período e geral de atendimento, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, por faixa de horário, dia, mês e ano, além de poder atender novas demandas de apuração conforme solicitação e descrição futura da SEFAZ/PE.
- Todos os módulos de software da solução devem ser acessados única e exclusivamente por um browser padrão de mercado e garantir total portabilidade para as estações de trabalho dos Usuários, em todos os níveis e permissões. A substituição de qualquer estação de trabalho dos atendentes e supervisores deve ser totalmente transparente para o funcionamento do sistema em pauta, exceto nos dispositivos emissores de senha que utilizarem o computador do atendente, o qual poderá hospedar o *driver* da impressora.
- Todas as funcionalidades configuradas e disponibilizadas para os usuários do sistema deverão acompanhar recurso de integração com outros sistemas da SEFAZ/PE. Não será adotada interface por troca de arquivo ou acesso direto a Base de Dados corporativa deste sistema de Gestão do Atendimento.
- Os módulos de software podem demandar *plug-ins* para serem executados, no entanto, por motivos de segurança da rede interna das Unidades de Atendimento da SEFAZ/PE, qualquer dos módulos da solução ofertada que operar por *plug-ins* não deve:
- Manipular arquivos locais do computador onde o *plug-in* estiver sendo executado (exceto *upload* e *download*, caso seja necessário, operado manualmente por um Usuário).
- Abrir qualquer porta de comunicação do computador local para comunicação com ambiente externo (exceto comunicação com o servidor a partir do qual foi carregado, trafegando especificamente protocolo HTTP).
- Para garantir máxima portabilidade das estações de trabalho na rede corporativa da SEFAZ/PE, e também controle na segurança dos dados trafegados, a solução ofertada não pode necessitar da instalação de JVM (Java Virtual Machine) no computador do Usuário ou de qualquer outro módulo do sistema de Gestão do Atendimento, neste escopo, devendo utilizar-se apenas de *browser*.
- As funcionalidades locais de atendimento, nas Unidades da SEFAZ/PE, não podem acessar diretamente o Banco de Dados corporativo do sistema de Gestão do Atendimento. Todos os recursos operacionais de Atendimento, incluindo a emissão da senha da recepção ou triagem, o atendimento no guichê e os recursos para a supervisão da Unidade devem, necessariamente, utilizar *browser*.
- É indispensável garantir plena independência operacional da solução no âmbito da Unidade, e impedir paralisação no atendimento por indisponibilidade da Base de Dados corporativa do sistema. As comunicações do ambiente operacional na Unidade e o ambiente de gestão corporativa devem acontecer somente para o envio das mensagens operacionais do atendimento e para o recebimento dos agendamentos efetivos para cada Unidade.
- A solução deve disponibilizar recuperação automática de falhas de comunicação entre o ambiente da Unidade de Atendimento e o ambiente de gestão corporativa.
- A solução deve dispor de módulo de Agendamento próprio e completamente integrado ao sistema de Gestão do Atendimento.

- Disponibilizar geração de informações para análise de demanda por Unidade e por Serviço, considerando Senhas emitidas, Senhas totalmente atendidas e Senhas parcialmente atendidas.
- A solução deve disponibilizar todos os recursos necessários para o completo aproveitamento dos dados históricos existentes, on-line, relativos a atendimento nas Unidades da SEFAZ/PE, com reflexo automático em todas as apurações a partir das ferramentas nativas da solução ofertada;
- Todas as Unidades de Atendimento da SEFAZ/PE deverão utilizar interface única para a geração das apurações gerenciais corporativas, incluindo relatórios, quadros indicadores e de status operacional.
- O controle do atendimento deve considerar os seguintes conceitos fundamentais:

Serviço e Atividade:

- Serviço composto por uma ou mais Atividades;
- Atividade como objeto da execução do Atendente;
- Senha emitida para Serviço, podendo ser um ou vários;
- Não emitir Senha para uma Atividade, Categoria ou Prioridade;
- Alterar a sequência de execução de Atividade;
- Incluir Atividades ao Serviço, vinculado à Senha e durante o Atendimento;
- Incluir novos Serviços à Senha, durante o Atendimento;
- Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento, Serviços e Atividades;

Prioridade:

- Variável componente da Senha e determinante para identificação dinâmica da ordem de chamada;
- Alterar a Prioridade durante o Atendimento;
- Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento e Prioridade;

Categoria:

- Variável componente da Senha e classificatória para a vinculação entre Locais de Atendimento, Serviços e Atividades;
- Alterar a categoria durante o Atendimento;
- Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento e Categoria;

Unidade, Seção e Guichê:

- Estrutura de Local físico para o atendimento de uma Senha.

Atendimento:

- Uma Atividade com início e fim de atendimento;
- Dispor de recursos para treinamentos e reciclagens de Usuários através de Manual e Vídeos Aulas, conforme as seguintes funcionalidades mínimas:
- Todos os Manuais e Vídeos Aulas devem ser acessados on-line e através dos próprios módulos do sistema em pauta;
- Esta funcionalidade deve dispor de página inicial contendo “menu” interativo e com todos os itens disponíveis;
- A estrutura e layout de cada Manual deve conter completa explanação do produto, com textos e ilustrações. A sequência dos itens deve destacar passo-a-passo todas as funcionalidades do sistema.
- Um ícone de Ajuda deve estar presente no “menu” principal do sistema, sempre ao alcance direto do Usuário;
- Possuir configuração e acesso direto do Usuário a instruções de trabalho, visando ao esclarecimento de dúvidas e máxima padronização na realização das atividades que compõem os serviços demandados; Na forma de “link”, o acesso deve ser via Terminal do Atendente e ter vinculação direta com a atividade do serviço demandado;
- A prestação dos serviços de Assistência Técnica, manutenção e desenvolvimento deverão obedecer ao seguinte critério mínimo:
- Dispor de sistema on-line e a partir da Web para o registro, monitoramento e apuração das ocorrências de assistência técnica. Este recurso deve ser acessado pelo Usuário, a partir do mesmo ambiente operacional do atendimento, Supervisão ou Gerenciamento.

Módulos de Software e Equipamentos do Sistema

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

Emissor de Senhas

- Emissor de Senhas instalado nos balcões de triagem das unidades de atendimento da SEFAZ/PE através de Impressora Térmica com capacidade de utilizar bobinas de 80mm de largura.
- Deve ser fornecida impressora de alta performance para suportar a emissão de no mínimo 10.000 senhas por dia.

Software Emissor de Senhas Configurável

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

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

- O modelo de Terminal do Atendente (para atendentes sem microcomputador) também não deve utilizar hardware que dependa de software tipo sistema operacional. Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo de controle da Unidade, obedecendo as demais características técnicas em pauta.
- Deve funcionar em ambiente de temperatura elevada, sem ventilação e com baixa qualidade de energia elétrica. Este modelo deve possuir interface de fácil utilização pelo Atendente, acompanhar Terminal de Avaliação acoplado com cabo e com as mesmas funcionalidades e layout dos demais Terminais de Avaliação do Atendimento.
- Alimentação via adaptador externo, incluso, tipo fonte chaveada alimentada em 100V a 240V bivolt.
- Portas Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps ou superior, com possibilidade de configuração;
- Display alfanumérico LCD, mínimo de 2 linhas com, no mínimo, 16 caracteres cada uma, com backlight; Alarme sonoro;
- Terminal de Avaliação com cabo, incluindo os seguintes recursos mínimos:
- Teclas para registro da avaliação do requerente: Ótimo, Bom, Regular e Ruim com sensibilidade tátil;
- Led indicador de terminal ativo;
- Led indicador de avaliação registrada;
- Cabo de conexão com comprimento mínimo de 1,5m;

- Teclado tipo membrana ou botão com sensibilidade tátil, incluindo os seguintes comandos mínimos:
 - Login e Logout
 - Alterar Serviço
 - Rechamar Senha
 - Próxima Senha
 - Suspender / Retornar atendimento
 - Atividade adicional
 - Chamar Senha específica
 - Iniciar Atendimento
 - Pausar / Continuar atendimento
 - Alterar Passo
 - Cancelar Senha
 - Finalizar Atendimento
 - Teclado Numérico, 0 – 9, Limpa, Ok e Esc

Software para Guichê de Atendimento (tipo virtual)

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

Terminal de Multiavaliação

- O modelo de Terminal de Multiavaliação não deve utilizar hardware que dependa de software tipo sistema operacional. Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo de software para atendimento, tipo virtual, obedecendo as demais características técnicas em pauta.
-
- Deve funcionar com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação, utilizar interface USB nativa, sem conversor, e ser alimentado pela própria porta USB da estação de trabalho do Atendente. Deve ser totalmente *plug and play*;
- Tela de cristal líquido para visualização das perguntas;
- Teclas para registro da avaliação do Cliente: Ótimo, Bom, Regular, Ruim, com sensibilidade tátil;
- Teclas de Avança e Retrocede;
- Alarme sonoro;
- Terminal de Avaliação com cabo, incluindo os seguintes recursos mínimos:
- Led indicador de terminal ativo;
- BEEP Indicador de avaliação registrada;
- Cabo de conexão tipo padrão USB, comprimento mínimo 2m;
-
- A avaliação registrada deve ser capturada pelo Terminal do Atendente, ser vinculada ao atendimento efetivado, encaminhada e armazenada na Base de Dados corporativa.
- Por motivo de segurança e portabilidade, este dispositivo não deve utilizar qualquer software instalado na estação de trabalho do Atendente.

g) Software de Supervisão e Monitoramento do Atendimento

- O modelo de Terminal do Supervisor deve disponibilizar todas as funcionalidades de monitoramento, visualização de alarmes, chats e configurações dedicadas ao perfil do supervisor da Unidade de Atendimento.
- Deve ser 100% compatível com qualquer browser utilizado no mercado. Todas as funcionalidades deste terminal supervisor devem fazer parte do software aplicativo único de controle da Unidade de Atendimento, hospedado em um dos dispositivos Painéis de Chamada de Senha da Unidade.
- Deve dispor de todas as informações e indicadores, tipo status e totalizadores, relativos ao dia em atendimento. Devido à exigência de independência operacional da Unidade de Atendimento, a apuração de dados históricos não faz parte do escopo de funcionalidades deste Terminal do Supervisor. As funcionalidades mínimas dedicadas ao Supervisor da Unidade estão listadas na sequência deste documento.

Painel de Chamada de Senha com Monitor LED 43"

- O Painel deve projetar de forma controlada a Chamada da Senha, acumulando as seguintes funcionalidades mínimas, utilizando tela tipo LED:
 - Hospedar o hardware e programa aplicação que controla todas as funcionalidades do presente objeto no âmbito de cada Unidade de Atendimento, além de estabelecer conexão com o ambiente remoto da Gestão Corporativa do Atendimento, servidores corporativos;
 - Utilizar hardware simplificado;
 - Utilizar sistema operacional Linux, qualquer versão;
 - Possuir interface de captura para sinais de TV aberta e a cabo;
 - Possuir ferramenta de edição, configuração e processamento de tela para a projeção de vídeos, todas as informações de identificação da Senha chamada e Mensagem de Texto;
 - Deve disponibilizar chamada tipo alarme sonoro configurado e chamada por voz, observando fluência e entonação com forte característica natural
 - Classificação do tipo da chamada sonora (beep ou voz) através da prioridade, atividade, seção, hora de emissão, categoria e serviço da senha a ser chamada;
 - Tempo variável de exibição da chamada, a partir da prioridade da senha;
 - Possuir controle configurável de volume para todas as chamadas.
 - Exibir últimas senhas chamadas, indicando Numero da Senha e Local do Atendimento;
 - Ligar e Desligar, automático e configurável.

Unidade Servidora Corporativa – Fornecido pela SEFAZ/PE

- Utiliza computador tipo PC, servidor;
- Sistema operacional Linux, versão compatível com as funcionalidades previstas.
- Disco rígido configurado em RAID 1, tamanho 500GB.
- Base de Dados tipo MySQL ou Oracle 11G ou superior.
- Porta Ethernet RJ-45 1Gbps.
- No-break 2KVA, mínimo de 1 hora, porta USB de comunicação tipo USB para controle e gerenciamento.

Configuração Geral

- Para garantir disponibilidade das funcionalidades mínimas, a solução deve dispor de modulo configurador único e centralizado, além de permitir as seguintes configurações mínimas:
- Cadastro da Unidade de Atendimento: permite cadastrar, editar ou excluir uma Unidade de Atendimento.
- Cadastro de alarmes: permite cadastrar, editar ou excluir alarmes referentes ao processo de atendimento, Prioridades, suspensão, ociosidade, tempo de espera na fila, entre outros.
- Cadastro de horário de funcionamento: permite definir os horários de funcionamento de uma Unidade de Atendimento.
- Cadastro de Seções: permite cadastrar, editar ou excluir uma Seção de Atendimento em uma Unidade de Atendimento.
- Cadastro de Atividades: permite cadastrar, editar ou excluir as Atividades executadas em uma determinada Unidade.
- Cadastro de Serviços: permite cadastrar, editar ou excluir os Serviços executados em uma determinada Unidade, sendo que cada Serviço pode conter uma ou mais Atividades.
- Cadastro de Contadores: permite cadastrar, editar ou excluir um Contador, o qual é utilizado para fazer a geração de números das Senhas a serem emitidas.
- Cadastro de Prioridades: permite cadastrar, editar ou excluir uma Prioridade de atendimento.
- Cadastro de Guichês: permite cadastrar, editar ou excluir um Guichê de atendimento.
- Cadastro de permissões de Usuário: permite cadastrar, editar ou excluir uma permissão para o Usuário, para cada funcionalidade do sistema.
- Cadastro de Impressões digitais de Usuário: mínimo de 5 (cinco) imagens (dedos) por Usuário.
- Cadastro de Usuários: permite cadastrar, editar ou excluir um Usuário do sistema, com suas respectivas permissões de acesso ao mesmo, incluindo leitura e gravação da impressão digital.
- Cadastro de dispositivos: permite cadastrar, editar, excluir e configurar dispositivos do sistema como: painéis, impressoras, totens, terminais, entre outros.
- Cadastro de Avaliação: permite cadastrar o quesito da Avaliação referente ao atendimento recebido pelo requerente. Uma avaliação se trata de questionamento sobre o atendimento, referente à satisfação do requerente.
- Cadastro de Seções de Supervisão: permite cadastrar, editar ou excluir uma Seção Supervisão, que é uma subseção que permite supervisionar partes de uma Seção, agrupando Guichês e Atividades de uma mesma Seção.
- Cadastro de Categoria: permite cadastrar, editar ou excluir uma Categoria e é utilizada para diferenciar as Senhas de acordo com a necessidade de sua emissão.
- Cadastro de Classe de Atividade/Serviço: permite cadastrar, editar ou excluir uma Classe de Atividade/Serviço, que é utilizada para organizar melhor a listagem de Atividades/Serviços, durante um atendimento.
- Cadastro de documentos necessários para atendimento do Serviço.
- Cadastro de Motivo de Suspensão: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Suspensão, o qual é utilizado quando o atendimento é suspenso pelo atendente, para que o mesmo realize alguma outra Atividade como, por exemplo: almoço, ida ao banheiro, entre outros.
- Cadastro de Motivo de Pausa: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo Pausa, o qual é utilizado quando o atendimento é pausado pelo atendente, para que o mesmo realize alguma outra Atividade em paralelo como, por exemplo: atender telefone, imprimir boleto, entre outros.
- Cadastro de Motivo de Não Emissão: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Não Emissão, o qual é utilizado para justificar porque uma Senha não foi emitida no sistema.
- Cadastro de Motivo de Cancelamento: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Cancelamento, o qual é utilizado para justificar um evento de cancelamento de Senha no sistema, como: desistência, não comparecimento, entre outros.
- Cadastro de Motivo de Tempo Extra: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Tempo Extra, o qual é utilizado para justificar um evento de tempo excedido pelo atendente no atendimento.
- Cadastro de Dependência: permite cadastrar, editar ou excluir uma Dependência, o qual é utilizado para estabelecer dependências entre os Serviços cadastrados no sistema, quando os mesmos estão presentes em uma Senha.
- Cadastro de requerente: permite cadastrar, editar ou excluir um requerente para um atendimento, por meio dos seguintes dados, além de outros dados de cadastro que sejam julgados necessários pela SEFAZ/PE:
 - · Documento Principal (CPF ou CNPJ) – chave primária do cadastro;
 - · Documento complementar (mesmo tamanho que campo doc. Principal);
 - · Nome do requerente (35 caracteres);
 - · Login
 - · Data de nascimento, formato xx/xx/xxxx (numérico);
 - · E-mail;
 - · Endereço CEP (numérico)
 - · Endereço Logradouro (40 caracteres);
 - · Endereço número (5 posições numéricas);
 - · Endereço complemento (10 caracteres);
 - · Endereço Bairro (20 caracteres)
 - · Telefones fixo
 - · Telefone celular;
 - · Informações complementares (50 caracteres)
- A solução deve dispor de recursos de auto complementação do nome do logradouro mediante digitação do respectivo CEP, além de compor o campo bairro.
- A solução deve dispor de recurso de auto complementação do nome do requerente mediante digitação do respectivo CPF e CNPJ.
- A SEFAZ/PE determinará os dados indispensáveis para o cadastramento do requerente, podendo este ser realizado sem que todos os campos estejam preenchidos.
- Horário configurável para eliminação das Senhas remanescentes após o final do expediente.
- Horário configurável para reinício dos contadores de geração dos números das Senhas.
- Contadores e Prefixos configuráveis para cada combinação de Serviços e Prioridades.
- Filtros para os Guichês de atendimento, possibilitando melhor distribuição do atendimento, incluindo Prioridades, Atividades, Categorias e Serviços.
- Ajuste automático e dinâmico dos filtros de Guichês de acordo com a ociosidade ou disponibilidade dos atendentes.
- Alteração automática e dinâmica dos filtros de Guichês de acordo com a demanda de pessoas na fila.
- Alteração automática e dinâmica dos filtros de Guichê de acordo com o horário de funcionamento da Unidade.
- Backup automático dos dados do sistema, em horário previamente configurado.
- Ordenação das Senhas na fila por horário de emissão ou pelo horário de entrada na fila de espera.
- Tempo mínimo de espera para considerar o deslocamento do requerente entre a triagem e a sala de espera, dependendo do layout da Unidade ou Seção de Atendimento.
- Alertas do tipo pop-up e aviso sonoro na interface dos atendentes para aviso de novas Senhas na fila de espera, enquanto Guichê estiver ocioso.
- Alertas do tipo pop-up e aviso sonoro na interface dos atendentes para aviso de atendimento não iniciado um período após a chamada da Senha.
- Relação de chamada entre as Prioridades para balancear o atendimento e o tempo de espera. Possibilidade destas relações serem diferentes para cada ambiente de espera (Seção).
- Tempo de espera na fila para as Prioridades, possibilitando à Senha aumentar dinamicamente a sua Prioridade após este tempo vencido.
- Número máximo de Senhas emitidas por Serviço, paralisando a emissão de Senhas ao ser alcançado.
- Chamada automática, onde o atendente com mais tempo ocioso chama automaticamente a Senha da fila.
- Diferentes níveis de Prioridade para cada Guichê.
- SMS para envio de avisos de chamada da Senha para o requerente.
- SMS para envio de avisos de final do atendimento da Senha para o requerente.
- SMS para envio de alarmes aos supervisores do sistema.
- Desativação de um Serviço para interromper a emissão de Senhas para o mesmo.
- Reativação do Serviço para continuar a emissão de Senha.
- Acertar o relógio do servidor pelo browser.
- Sincronismo automático de relógio.
- Formato de impressão de Senha com opções de incluir:
 - Textos estáticos;
 - Horário de emissão da Senha (*);
 - Número da Senha (*);
 - Lista de Atividades da Senha;
 - Lista de Serviços da Senha;

- Lista de documentos necessários para execução dos Serviços da Senha;
 - Categoria da Senha (*);
 - Seção de Atendimento da primeira Atividade;
 - Nome do Cliente (*);
 - Telefone do Cliente;
 - Número do documento do Cliente (*);
 - Prioridade da Senha (*);
 - Serviço atual da Senha (*);
 - Atividade atual da Senha (*);
 - Hora estimada para chamada (*);
 - Comentário da Senha;
 - Figura previamente carregada.
- OBS: Permitir a impressão dos itens anteriores marcados com (*) em código de barras, se necessário e, sob demanda da SEFAZ/PE.
 - Configuração de botão personalizado para uso nos Guichês, combinando as funcionalidades:
 - Próxima Senha: utilizada para chamada do próximo requerente a ser atendido, levando em conta os critérios de Prioridade, alocação, Atividade e o tempo de espera do Cidadão. Esta opção exibe no painel a mensagem de chamada da Senha e preenche suas informações.
 - Inicia Atendimento: permite ao Atendente iniciar o Atendimento da Senha chamada.
 - Finaliza Atendimento: permite ao Atendente finalizar o Atendimento de uma Senha iniciada somente após a avaliação realizada pelo requerente.
 - Cancela Senha: permite cancelar uma Senha chamada.
 - Altera Categoria: permite ao Atendente alterar a Categoria de uma Senha que está sendo atendida, para outra da listagem de Categorias cadastradas.
 - Altera Prioridade: permite ao Atendente alterar a Prioridade de uma Senha que está sendo atendida, para outra da listagem de Prioridades cadastradas.
 - Altera Serviço: permite ao Atendente alterar o Serviço da Senha que está sendo atendida, sendo que, esta função é utilizada para envio de uma Senha a outro setor de Atendimento.
 - Adiciona Atividade: permite ao Atendente adicionar mais Atividades para um mesmo requerente, além da que havia sido emitida na Senha.

Integração com Sistemas externos

- Importação/exportação de arquivos XML.
- Integração dos recursos operacionais com outros sistemas, via procedimento WebService.
- Fornecimento de dados e informações para outros sistemas, via procedimento WebService.
- Aquisição de dados e informações de outros sistemas, via procedimento WebService.

Funcionalidades Operacionais

Recepção / Triagem

- Senhas com múltiplos Serviços, permitindo que o requerente possa realizar um ou mais Serviços utilizando uma única Senha para os atendimentos.
- Emitir Senha em dispositivo *stand-alone*, com uso de módulo de impressão térmica de 80mm de largura e sem uso de computador desktop.
- Emitir Senha via browser gerando impressão em dispositivo ligado a USB ou a rede intranet.
- Seleção de Serviços, Prioridade e categoria para emissão da Senha.
- Emitir Senha sem a impressão de ticket (Senha virtual).
- Agendar qualquer Atividade da Senha para o mesmo dia, durante a emissão da Senha.
- Vincular os dados do requerente à senha, durante o processo de emissão.
- Ativar Senha proveniente do agendamento, mediante presença do requerente, imprimindo a Senha para o mesmo.
- Visualizar/imprimir lista de documentos necessários para o atendimento dos Serviços solicitados pelo requerente.
- Limpar os dados inseridos durante a seleção dos parâmetros da Senha a ser emitida.
- Editar as dependências entre as Atividades da Senha a ser emitida.
- Indicar o motivo pelo qual o requerente não vai emitir a Senha.
- Incluir comentário sobre a Senha com a opção de imprimir ou não.
- Aviso ao emitir a Senha de que nenhum Guichê está disponível para atendê-la.
- Visualizar panorama das seções para informar ao requerente o andamento da fila de espera.
- Visualizar panorama dos Serviços para informar ao requerente o andamento da fila de espera.
- Visualizar status dos Guichês para informar ao requerente a capacidade de atendimento.
- Emitir senhas sequenciais mesmo quando houver falta de energia elétrica na Unidade, devendo estas senhas serem contabilizadas no sistema logo após a normalização da rede elétrica. Este recurso deve contar com dispositivo no-break no equipamento da triagem, apenas.

Atendente

- Atendimento em uma ordem determinada, como por exemplo, buscando sempre o maior tempo de espera, cadastro de dependências entre Serviços, entre outros.
 - Chamada de próxima Senha:
 - Escolhida automaticamente pelo sistema;
 - Senha específica, com o atendente informando o número da Senha;
 - De uma determinada Atividade selecionada pelo atendente;
 - De uma determinada Prioridade selecionada pelo atendente;
 - De uma determinada categoria selecionada pelo atendente.
- Iniciar o Atendimento da Senha;
 - 3.2.13.4. Finalizar o Atendimento da Senha somente após avaliação:
 - 3.2.13.4.1. Finalizando a Senha caso tenha atendido todas as demandas;
 - 3.2.13.4.2. Enviar para a fila correspondente caso tenha outros passos pendentes;
 - 3.2.13.4.3. Executar Atendimento adicional, incluindo nova Atividade na Senha.
 - 3.2.13.4.4. Executar Atendimento adicional, incluindo novo Serviço na Senha.
- Alterar a Atividade que está em atendimento na Senha;
- Alterar a Prioridade da Senha em atendimento;
- Alterar a categoria da Senha em atendimento;
- Suspende Atendimento com motivo para se ausentar do Guichê;
- Retornar de suspensão;
- Cancelar Senha chamada;

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

Supervisão

- Desligar o sistema;
- Cancelar todas as Senhas;
- Reiniciar contadores de geração dos números das Senhas;
- Alterar padrão de atendimento (configuração pré-determinada de filtros dos Guichês);
- Emitir Senhas, inclusive fora do horário configurado;
- Listar alarmes do sistema;
- Lista dos eventos do sistema;
- Lista dos erros de avaliação;
- Cancelar Senhas em lote da fila;
- Cancelar Senhas dos Guichês;
- Visualizar status atual dos Guichês de cada Seção;
- Status (Desconectado, atendendo, pausado, ocioso, entre outros);
- Tempo decorrido no status;
- Senha em atendimento (se houver);

Visualizar panorama da Unidade por seção:

- Atendente logado (se houver);
- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
- Número da última Senha chamada.

Visualizar panorama da Unidade por Atendente:

- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Tempo de atendimento mínimo;
- Tempo de atendimento máximo.

Visualizar panorama de Seção por Atendente:

- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Tempo de atendimento mínimo;
- Tempo de atendimento máximo.

Visualizar panorama da Unidade por Atividade:

- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
- Número da última Senha chamada.

Visualizar panorama de Seção por Atividade

- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
- Número da última Senha chamada.

Visualizar panorama da Unidade por classe de Atividade

- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento.
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).

Visualizar panorama de Seção por classe de Atividade

- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento.
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).

Visualizar panorama da Unidade por classe de Atividade e Atividade com navegação pelas classes

- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).

CHAT: utilizada para efetuar conversações com outros Usuários do sistema.

Permissões para atendente e triagem:

- Sem permissão nenhuma de chat;
- Livre para conversar com qualquer Usuário;
- Permissão para os atendentes somente responderem quando forem solicitados;
- Permissão para enviar mensagens apenas para supervisores;
- Permissão para usar somente mensagens predefinidas no chat.

Permissões para supervisores:

- Sem permissão nenhuma de chat;
- Livre para conversar com qualquer Usuário;
- Permissão para usar somente mensagens predefinidas no chat.

Agendamento

- As configurações deverão obedecer as especificações listadas abaixo:
- Configuração de Agendamento por Unidade e Serviço, determinando:
 - Quais Serviços poderão ser agendados e em quais Unidades;
 - Quais dias da semana a Unidade irá receber atendimentos agendamentos;
 - Intervalo de tempo (em minutos) para efetuar o registro de um agendamento;
 - Quantidade de senhas que podem ser agendadas para cada intervalo;
 - Horários de início e término para o agendamento;
- Cadastro de usuários “Agendadores” com os seguintes campos:
 - · Nome
 - · Login
 - · Senha
 - · Documento Principal (CPF ou CNPJ) – chave primária do cadastro;
 - · Documento complementar (mesmo tamanho que campo doc. Principal);
 - · Nome do requerente (35 caracteres);
 - · Data de nascimento, formato xx/xx/xxxx (numérico);
 - · E-mail;
 - · Endereço CEP (numérico)
 - · Endereço Logradouro (40 caracteres);
 - · Endereço número (5 posições numéricas);
 - · Endereço complemento (10 caracteres);
 - · Endereço Bairro (20 caracteres)
 - · Telefones fixo
 - · Telefone celular;
 - · Informações complementares (50 caracteres)
- Configuração de usuários “Agendadores” com as seguintes funcionalidades:
 - · Cadastrar novos usuários
 - · Incluir e excluir Agendamentos
 - · Registro de agendamentos
 - · Listagem de horários disponíveis para agendamento por dia
 - · Diferenciação de horários vagos, ocupados ou semi-ocupados por cores na listagem;
- Visualizações da agenda de acordo com necessidade de abrangência dos Serviços oferecidos na Unidade como:
 - Visualização por dia (mostra o dia em uma listagem organizado pelos intervalos de agendamento)
 - Visualização por semana (mostra os dias em uma tabela organizada pelas semanas exibindo o total e o máximo de agendamentos efetuados);
 - Visualização por mês (mostra os dias em um calendário organizado pelos dias do mês exibindo o total e o máximo de agendamentos por dia);
 - Possibilidade de efetuar “Reserva de Horário” durante o agendamento, para garantir que o intervalo selecionado não será utilizado por outro usuário “Agendador” naquele momento;

- Cadastro e pesquisa de Cidadão para agendamento
 - · Pesquisa por nome
 - · Pesquisa por número de documento principal
 - · Pesquisa por número de documento complementar
- Visualização de histórico de agendamentos realizados por Cidadão com detalhamento:
 - · Serviço solicitado;
 - · Situação do agendamento (pendente confirmação, enviado, confirmado, não compareceu);
 - · Horário agendado;
 - · Observações incluídas;

Funcionalidades do Agendamento pelo próprio Requerente;

- A solução deve disponibilizar acesso direto, via internet, para o requerente. Este acesso deve ser através de “link” a ser definido pela SEFAZ/PE. Todas as funcionalidades devem ser de fácil utilização e conter todas as variáveis e opções capazes de proporcionar ao mesmo a efetivação do seu agendamento. Observar os seguintes recursos e características mínimas:
- O agendamento deverá contemplar as seguintes necessidades:
- Agendamento de um interessado para atendimento em um determinado horário e dia. Atendimento individual do interessado, um interessado para um atendimento;
- Disponibilização de banners durante o agendamento para orientação dos cidadãos.
- Tela de cadastro do solicitante, contendo login e senha:
- Possibilidade de recuperar senha de usuário através do e-mail cadastrado;
- Possibilidade de alterar os dados cadastrados como:
 - · Nome
 - · E-mail
 - · Senha
 - · Envio de e-mail para confirmação de cadastro no sistema de agendamento;
- Registro de Agendamento:
 - · Possibilidade de selecionar a Unidade na qual será efetuado o atendimento agendado;
 - · Possibilidade de selecionar o Serviço desejado;
 - · Possibilidade de selecionar a data do atendimento;
 - · Possibilidade de selecionar a hora do atendimento;
 - · Possibilidade de visualizar agendamentos efetuados anteriormente e seus respectivos “status” (pendente de confirmação, enviado, confirmado).
 - · Possibilidade de inserir um texto como “Observação”, para informar o atendente sobre algo relacionado ao atendimento agendado.
 - · Envio de e-mail para confirmação de comparecimento ao local de atendimento.

Funcionalidades Gerais

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

Usuários e Perfis

- A solução deve alcançar os seguintes recursos em Usuários e Perfis:
 - § Permitir um número ilimitado de Usuários;
 - § Dispor de no mínimo quatro perfis básicos para Usuários:
 - § Configurador
 - § Supervisor
 - § Emissor/Triagem
 - § Atendente
- O perfil Configurador deve acessar todos os recursos operacionais e configurações do sistema;
- O perfil Supervisor deve acessar recursos de monitoração e parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades de atendimento;
- O perfil Emissor/Triagem deve realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do Cidadão, incluindo Cadastro, Prioridade, Apresentação de quesitos sobre o Serviço demandado, Registro de não emissão da Senha incluindo motivo, Emissão da Senha; Ativação da chegada de agendados, além de Registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo.
- O perfil Atendente somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Guichê.

Prioridades

- O Sistema deve oferecer diferentes níveis de Prioridades, como:
 - **Tempo Vencido:** para indicar que o Cidadão deve ser atendido de imediato;
 - **Agendado:** para indicar que o Cidadão deve ser atendido a partir do horário agendado;
 - **Outras Prioridades:** serão configuradas pelo Usuário, dependendo da estrutura e atribuições vinculadas ao Serviço ou a Atividade prestada.
 - Neste caso, o sistema deve receber diferentes níveis de Prioridades configuradas pelo Usuário, desde que abaixo da Prioridade Agendado.

Avaliações

- Avaliação é o Indicador de Qualidade comandado pelo Cidadão, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento.
- As opções mínimas para o registro da avaliação são: Ótimo, Bom, Regular, Ruim.
- A Avaliação deve ser comandada pelo Cidadão através de um Terminal Multiavaliação, instalado junto a cada Guichê de Atendimento. Além do quesito da avaliação, a qualidade da avaliação deve contemplar os seguintes dados complementares:
 - · Cidadão
 - · Local
 - · Atendente
 - · Serviço
 - · Atividade
 - · Prioridade
 - · Categoria
 - · Data e Hora-Certa
 - · Avaliação do Cliente

Alarmes

- O Sistema deve dispor de alarmes para informar, dinamicamente, sobre situações do atendimento conforme o interesse da SEFAZ/PE.
- Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes;
- A solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de Alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos.
- Alarmes mínimos:

Tempo Máximo do Serviço atingido

- Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do Serviço solicitado pelo Cidadão. Este tempo é medido a partir da chegada do Cidadão na Unidade de Atendimento, até a efetiva conclusão da última Atividade composta para o Serviço demandado.
- Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

Tempo Máximo na Fila da Seção atingido

- Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para a espera do Cliente na Seção de Atendimento. Este tempo é medido a partir da chegada do Cidadão na Seção de Atendimento, até a sua chamada para o Guichê de atendimento;
- Cada Prioridade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Seção de Atendimento;

Tempo Máximo de Atendimento da Atividade atingido

- Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento da Atividade no Guichê. Este tempo é medido entre a chegada do Cidadão ao Guichê e efetiva finalização do atendimento da Atividade.
- Cada Atividade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

Tempo Máximo de Suspensão do atendimento atingido

- Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo permitido da Suspensão do Atendimento no Guichê. Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Guichê e o respectivo retorno.
- Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema terá um Tempo Máximo estipulado.

Quantidade Máxima de Clientes na Fila atingida

- Este Alarme sinaliza excesso de Clientes na fila de espera de uma Seção.
- Cada Seção configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de Cidadãos na espera do atendimento.
- Os principais meios para publicação de alarmes serão:

E-mail

- O Sistema deve transmitir através de e-mail, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.
- Pode-se configurar um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme.

SMS para celular

- O Sistema deve transmitir para telefone celular, via SMS, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.
- Pode-se configurar um número aberto de telefones celulares para receber a mensagem do Alarme.

Módulo Supervisor

- O Sistema deve transmitir para o Módulo Supervisor a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.
- Todos os Módulos Supervisores abertos e logados devem receber a mensagem do alarme, simultaneamente.

Características Adicionais

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

Prefixo

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

Valor Inicial e Valor Final

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

Máximo de Senhas por Período

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

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

Backup

- Toda configuração do Sistema deve ser objeto de backup no Banco de Dados, a partir de comando específico;
- O sistema também deve disponibilizar comando para Restauração de backup para os mesmos dados de configuração.
- Deverão ser realizados testes de integridade dos backups e das bases de dados referentes aos módulos operacionais a cada 30 (trinta) dias; utilizando a metodologia de amostragem exceto para a base de dados da maior Unidade em número de atendimentos que deverá ser testada a cada nova amostragem e excluindo sempre as bases de dados já testadas na amostragem anterior.
- Fornecer documentação de teste que comprove a segurança e confiabilidade dos dados gerados e registrados pelo sistema. A cada atualização ou nova versão do software posta em operação deverão ser feitos testes com a massa de dados aleatórios para que sejam confrontados com os resultados gerados pelo sistema no que tange as quantidades de registros de atendimentos, tempos e outras grandezas que o mesmo deve mensurar.

Relógio e Data do sistema

- O Sistema deve possuir Relógio e Calendário próprios, utilizados nos registros de todos os eventos operados;
- Deve ser disponibilizado comando para ajuste da hora certa e o calendário do sistema.

Horário Programável de funcionamento do Sistema

- O Sistema deve disponibilizar registro de Hora Inicial e Hora Final para o funcionamento do sistema;
- Deve ser disponibilizado comando para ajuste das variáveis deste recurso.

Suspensão e retorno on-line de Serviços

- O Sistema deve dispor de recurso para habilitar e desabilitar o atendimento de Serviços específicos, automaticamente;
- Deve disponibilizar comando para ajuste das variáveis deste recurso.

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

- Este recurso habilita o Sistema para cancelar todas as Senhas emitidas e não atendidas no período;
- A configuração deve permitir ou não o processamento desta ação.

Cancelamento automático de Senha após um número configurável de Rechamada.

- O Cancelamento automático de Senha é um recurso configurado para eliminar a Senha que não comparecer ao Guichê de atendimento após um número configurável de Re-chamadas;
- A configuração deve permitir indicar o número máximo de re-chamada de Senha no Guichê, antes do seu cancelamento;

Recursos para o Configurador

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

Recursos para os Supervisores

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

Acesso a Supervisor

- · Acesso feito por Usuário cadastrado com perfil de supervisor;
- · Login e Senha de Supervisores cadastrados;
- · Desconexão de Supervisão por ociosidade (ex: browser fechado)

Monitoramento

- -O Sistema deve disponibilizar recurso de monitoramento, a partir da escolha da Unidade e Seção de atendimento, considerando as seguintes variáveis:
- -Guichês ociosos
- -Guichês atendendo
- -Guichês em atendimento
- -Guichês aguardando Senha
- -Guichês desconectados
- -Guichês suspensos

Comandos

- · O Sistema deve disponibilizar os seguintes comandos através do terminal do supervisor:
- · Login no Supervisor
- · Seleção da Unidade de Atendimento
- · Seleção da Seção de Atendimento
- · Emitir Senha
- · Cancelar Senha
- · Listagem de Eventos
- · Exibir Dados da Seção
- · Editar Senhas
- · Alterar Serviço
- · Alterar Prioridade
- · Alterar Categoria
- · Alterar Próxima Atividade
- · Atividades da Senha

- · Agendar Atividades da Senha
- · Alterar Atendente
- · Editar Guichês da Seção
- · Monitorar status dos Guichês
- · Identificar Atendentes no Guichê
- · Monitorar Avaliação do Cliente

Recursos para os Guichês

- Com funcionalidades dinâmicas, o Guichê deve habilitar o Atendente para comandar o sistema através de operações simples e intuitivas.
- Deve-se prever os seguintes recursos para Guichês:

Acesso a Guichê

- · Horário de funcionamento por Guichê
- · Login e Senha de Atendentes cadastrados
- · Desconexão de Guichê por ociosidade (ex: browser fechado)

Chamadas de Clientes

- · Guichês configurados para chamada manual de próximo Cidadão
- · Guichês configurados para chamada automática de próximo Cidadão

Filtros

- Guichês com filtros de Serviço
- Guichês com filtros de Atividades
- Guichês com filtros de Categorias
- Guichês com filtros de Prioridades

Alocação Dinâmica de Guichê

- Este recurso será utilizado quando poucos Guichês forem alocados diante de muita demanda de atendimento na Seção;
- A alocação dinâmica também será utilizada quando Guichê ocioso e demanda pendente de atendimento em outros Guichês da Seção for percebido por ela.

Alteração no Serviço e Atividades adicionais

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

Suspensão do Atendimento

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

Avaliação do Atendimento

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

Comandos do Guichê

- · Cada Guichê deve disponibilizar os seguintes comandos para o atendente:
- · Logon / Logout
- · Chamada de Próxima Senha
- · Re-chamada de Senha
- · Chamada de Senhas por Categoria
- · Chamada de Senhas por Atividade
- · Chamada de Senha Específica
- · Atendimento de uma Atividade Adicional
- · Alteração de Serviço
- · Alteração de Categoria
- · Alteração de Prioridade
- · Alteração de Passo
- · Início e finalização de atendimento
- · Agendamento de Atividades
- · Cancelamento de Senha

Montagem de Serviço

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

Suspensão por motivo configurado

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

Dados monitorados no Guichê

- O Sistema, através do seu terminal do atendente, deve disponibilizar as seguintes informações:
- Identificação da Seção
- Identificação do Guichê

- Identificação do Atendente
- Status do Guichê

Status

O Sistema deverá disponibilizar os seguintes status:

Ocioso

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

Aguardando Cliente

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

Em Atendimento

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

Suspenso

Status visualizado após o atendente suspender o atendimento no Guichê;

Relatórios Gerenciais

- O Sistema ofertado deve disponibilizar os seguintes relatórios gerenciais, conforme lista abaixo.
- Todos os relatórios devem possuir recursos mínimos de exportação para arquivo tipo PDF e para planilha padrão Excel com agrupamento, dependendo do filtro utilizado.

Quantidade de atendimento

- Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento; Atendente; Serviço; Classe do Serviço.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: quantidade de requerentes atendidos.

Número de senhas retiradas

- Consolidação por seção, tipo de atendimento, prioridade e atendente.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: número total de senhas retiradas, independentemente de seu efetivo atendimento.

Tempo de deslocamento

- Consolidação por Cliente; Prioridade (N, P); Seção; Atendimento; Guichê.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Tempo entre o momento da chamada da Senha e o início do atendimento.

Tempo disponível para atendimento

- Consolidação por Guichê, Seção, Atendimento, Atendente.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Tempo em que o Guichê esteve efetivamente atendendo.

Tempo Ocioso

- Consolidação por Seção, Atendimento, Funcionário.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Tempo em que o atendente ficou ocioso durante o horário do seu expediente, registrando todos os horários de ligamento e desligamento do funcionário durante seu período de atendimento.

Satisfação do Requerente

- Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento; Atendente; Guichê; Serviço; Classe do Serviço.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Nível de satisfação do requerente, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.

Tempo de Espera

- Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento; Atendente; Serviço.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Duração entre a retirada da senha pelo requerente até o momento em que o mesmo é chamado para atendimento.

Atendimento

- Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Quantidade de pessoas atendidas.

3.2 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.2.1 Os serviços serão prestados nos locais apontados no ANEXO A deste Termo de Referência.

3.2.2. O início da execução contratual deve se dar no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.

3.2.3. O objeto será recebido:

a. Provisoriamente, pelo fiscal do CONTRATO no prazo de 05(cinco) dias, mediante termo detalhado que ateste o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo e a comprovação da prestação dos serviços;

b. Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório.

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.

3.2.4 O termo detalhado do recebimento provisório, com a análise das ocorrências registradas na execução do **CONTRATO** serão encaminhados ao gestor para fins de apuração dos descontos e glosas cabíveis na fatura correspondente, em virtude de serviços total ou parcialmente não executados.

3.2.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade ético-profissional da contratada pela perfeita execução da contratação, nem a responsabilidade pelos prejuízos resultantes da sua incorreta execução;

3.2.6. O objeto será contratado por meio do regime de execução EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

4. DO VALOR ESTIMADO DA LICITAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA E DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006**4.1. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

4.1.1. O valor estimado mensal para a contratação é de R\$ 14.078,79 (quatorze mil, setenta e oito reais e setenta e nove centavos), perfazendo o valor estimado global de R\$ 168.945,48 (cento e sessenta e oito mil, novecentos e quarenta e cinco reais e quarenta e oito centavos), para 12 (doze) meses, sendo assim distribuídos:

a. Item (ampla concorrência – Valor estimado total - R\$ 168.945,48 (cento e sessenta e oito mil, novecentos e quarenta e cinco reais e quarenta e oito centavos);

4.1.2. No preço total do objeto deverão estar inclusos todos os tributos (impostos, taxas e contribuições), sejam federais, estaduais e municipais, bem como frete, comissões, pessoal, embalagem, seguros, encargos sociais e trabalhistas, assim como demais insumos inerentes que incidam ou venham a incidir sobre o objeto, sejam de que naturezas forem.

4.1.3. Os preços finais unitários e totais propostos pelos licitantes não poderão ultrapassar o preço unitário e total estimado pela Administração, sob pena de desclassificação da proposta.

4.2. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA

4.2.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Estado de Pernambuco, para o exercício de 2025, na classificação abaixo:

Fonte: 050000000

Unidade Orçamentária: 00109

Elemento de Despesa: 3.3.90

Atividade (Programa de Trabalho): 04.126.0452.4423.2753

4.3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.3.1. O critério de julgamento será o MENOR PREÇO UNITÁRIO por item.

5. DA PROPOSTA**5.2.1. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA**

As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias, contados da data da publicação do aviso de intenção de contratar do presente procedimento.

6. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE HABILITAÇÃO

6.1. A proponente deverá apresentar os seguintes documentos, nos termos e prazo previstos neste Termo de Referência:

6.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA

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

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

6.2.3. 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;

6.2.4. 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.

6.2.4.1. Sociedades estrangeiras que não funcionem no País devem apresentar documentos de habilitação equivalentes, na forma de regulamento emitido pelo Poder Executivo Federal, inicialmente em tradução livre.

6.2.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

6.2.6. 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.

6.2.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.3. REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

6.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

6.3.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, através da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria- Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa;

6.3.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, comprovada através de apresentação de certidão fornecida pela Caixa Econômica Federal;

6.3.4. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes[Estadual/Distrital] ou[Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6.3.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, comprovada através de Certidão de Regularidade Fiscal – CRF, emitida pela Secretaria da Fazenda do domicílio ou sede do proponente.

6.3.5.1. Caso a proponente tenha filial no Estado de Pernambuco, deverá apresentar também a CRF de Pernambuco;

6.3.6. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, de acordo com a Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1.470/2011 do TST.

6.3.7. As microempresas, as empresas de pequeno porte e o Microempreendedor Individual (MEI) deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que apresente alguma restrição, sendo a comprovação efetiva exigível somente para efeito de contratação, nos termos dos arts. 42 e 43 da LC 123, de 2006 e art. 4º do Decreto Federal 8.538, de 2015.

6.3.8. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista da Microempresa, da Empresa de Pequeno Porte ou do Microempreendedor Individual, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for sagrada vencedora, prorrogável por igual período, a critério da administração, para regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

6.3.9. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nesta contratação.

6.3.10. Caso a proponente esteja em recuperação judicial, estará dispensada da apresentação dos documentos de regularidade fiscal, social e trabalhista, com exceção da certidão de regularidade perante a Previdência Social, desde que apresente decisão judicial em vigor que autorize o processamento do pedido e dispense expressamente as certidões negativas, nos termos do artigo 52, inciso II, da Lei Federal nº 11.101/2005.

6.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.4.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, em nome da proponente, expedidos por pessoa(s) de direito público ou privado ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

6.4.2. Para fins de comprovação, os atestados/certidões devem dizer respeito a prestação de serviços de fornecimento de solução para gerenciamento de filas e de atendimento, compreendendo o fornecimento de software e hardware para ambientes de atendimento ao público presencial.

6.4.3. Será considerado compatível com a quantidade o(s) atestado(s) ou certidões que apresentar (em), no mínimo, 40% (quarenta por cento) das quantidades estimadas no termo de referência para cada item,

6.4.3.1. Para fins de aferição do percentual mínimo de 40% (quarenta por cento) relativo à qualificação técnica, em sendo obtido resultado cujo número possua casas decimais, deverá ser realizado arredondamento para o primeiro menor número inteiro.

6.4.3.2. Justifica-se o percentual fixado para fins de qualificação técnica, no que se refere à comprovação das quantidades a serem indicadas em atestados/certidões, por se entender que o percentual garante minimamente que o objeto em tela será executado pela empresa contratada.

6.4.4. Será admitido, para fins de comprovação do quantitativo mínimo, o somatório das quantidades descritas em um ou mais atestados apresentados.

6.4.5. 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.

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

6.4.7. Não serão aceitos atestados emitidos pela proponente, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do termo de referência.

6.4.8. A proponente 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 da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos

6.5. REQUISITOS DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

6.5.1. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede ou domicílio da licitante OU, no caso de empresas em recuperação judicial, certidão emitida pela instância judicial competente que ateste que as empresas tenham tido o plano de recuperação concedido ou homologado em juízo.

6.5.2. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial referente aos processos distribuídos pelo PJe (processos judiciais eletrônicos) da sede da licitante OU, no caso de empresas em recuperação judicial, certidão emitida pela instância judicial competente que ateste que as empresas tenham tido o plano de recuperação concedido ou homologado em juízo.

6.5.3. A certidão descrita no subitem 6.5.2. somente é exigível quando a certidão negativa de Falência ou Recuperação Judicial da sede ou do domicílio da licitante contiver a ressalva expressa de que não abrange os processos judiciais eletrônicos.

6.5.4. Comprovação de **capital social** correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o respectivo item.

6.6. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES:

6.6.1. Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo F deste Termo de Referência;

6.6.2. Declaração de cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo F deste Termo de Referência.

6.6.3. Declaração de que não possui em seu quadro societário ou de pessoal agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, nos termos do art. 9º, §1º da Lei 14.133/2021, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo F deste Termo de Referência.

6.6.4. Declaração de que não incorre em qualquer uma das vedações impostas no art. 14 da Lei 14.133/2021 aplicáveis ao objeto da presente licitação, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo F deste Termo de Referência;

6.6.5. Declaração de que atende às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme determinação da Lei Estadual nº 18.671/2024, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo F deste Termo de Referência

6.7. DAS REGRAS GERAIS RELATIVAS AOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

6.7.1. Inexistindo preceito legal ou prazo de validade fixado no próprio instrumento, os documentos/certidões serão considerados válidos por um período de 90 (noventa) dias contados da sua emissão, exceto quando se tratar de Certidão Negativa de Falência, que terá validade de 180 (cento e oitenta) dias da sua expedição

6.7.1.1. Caso haja previsão de prazo diverso em lei ou em norma infralegal municipal, de outros estados da federação ou internacional, a proponente ficará responsável por juntar a respectiva comprovação.

6.7.2. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira poderá ser substituída pelo Certificado de Registro de Fornecedor emitido pelo CADFOR-PE, desde que os documentos contemplados estejam dentro do prazo de validade, ou pelo certificado de registro cadastral unificado disponível no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, nos termos do regulamento próprio.

7. DO CONTRATO

7.1. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contado da data de ocorrência da emergência, improrrogável, na forma do art. 75, VIII da Lei nº 14.133/2021, com previsão expressa de extinção antecipada caso seja ultimado o processo de licitação em curso no SEI nº 1500000025.002459/2023-69.

7.2. PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

7.2.1. Após a autorização da dispensa, o fornecedor será convocado para assinatura do termo de contrato no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da convocação, sob pena de decair o direito à contratação.

7.2.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

7.3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.3.1. As obrigações da **Contratante** serão detalhadas na minuta do contrato anexa ao presente processo.

7.4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

7.4.1. As obrigações da **Contratada** serão detalhadas na minuta do contrato anexa ao presente processo.

7.5. PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

7.5.1. A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual, no percentual de 5 % (cinco por cento) do valor anual do CONTRATO, nos termos dos artigos 96 a 98 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.5.2. As demais disposições sobre o tema encontram-se detalhadas na minuta do contrato, anexa ao presente processo.

7.6. CONDIÇÕES PARA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO OU JUSTIFICATIVA PARA VEDAÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

7.6.1. Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente licitação, uma vez que, em pesquisa ao mercado, foi constatado que o serviço pretendido no certame pode ser prestado na sua integralidade por qualquer empresa do ramo, sem que se demande especialização, concentração de mercado ou racionalização de atividades que inviabilizem tal execução. Ademais, neste caso, a subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública.

7.7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.7.1 A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelo órgão Contratante, devendo a CONTRATADA fornecer todas as informações solicitadas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da solicitação;

7.7.2 A comunicação entre a Contratante e a Contratada se dará por meio de telefone 3183-4137, bem como o e-mail ana.oliveira@sefaz.pe.gov.br, sem prejuízo de outros meios disponíveis;

7.7.3 A contratada deverá apresentar a Nota Fiscal ou fatura para atesto da Administração no seguinte endereço: Av. Cruz Cabugá, 1419 - Santo Amaro, Recife - PE, 50040-000 – 1º andar, Sala 109 - Recife – PE;

7.7.4 As obrigações dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização da presente contratação estão detalhadas no Decreto Estadual nº 51.651/2021;

7.7.5 A gestão do contrato ficará sob responsabilidade da Servidora **FRANCISCO RAMOS FERNANDES DE ANDRADE**, matrícula **135.871-5**, e-mail **francisco.andrade@sefaz.pe.gov.br** e telefone **(81) 3183-4137**, ocupante do cargo **GERENTE**, em exercício na **Gerência de Terceirizações, Documentos e Imóveis - GTDIM**, localizada na Av. Cruz Cabugá, 1419, 1º andar, sala 109 - Santo Amaro;

7.7.6 Ficará responsável pela fiscalização do contrato **Renata Elaine Mesel Kaufman - Gerente de Governança e Estratégia de TI**, em exercício na Superintendência de Tecnologia da Informação, Fone: 3183-6766.

8. DOS CRITÉRIOS E PRAZOS PARA PAGAMENTO

8.1. As disposições sobre o tema serão detalhadas em cláusulas da minuta do contrato, anexa ao presente processo.

9. DAS SANÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

9.1. DAS SANÇÕES A SEREM APLICADAS DURANTE A CONTRATAÇÃO

9.1.1. As penalidades relativas a infrações cometidas no curso da contratação serão devidamente consignadas na minuta do contrato, anexa ao presente processo.

Anexo A: Locais de entrega, instalação dos produtos e prestação dos serviços:

Anexo B – Modelo de ordem de serviço

Anexo C – Modelo de proposta

Anexo D – Modelo de Declaração de vistoria técnica

Anexo E – Modelo da Declaração de Conhecimento Pleno das Condições da Contratação

Anexo F - Declarações complementares

Anexo G- Minuta do Contrato

Recife, 04 de julho de 2025.

FRANCISCO RAMOS FERNANDES DE ANDRADE
GERÊNCIA DE TERCEIRIZAÇÕES, DOCUMENTOS E IMÓVEIS - GTDIM

Este termo de referência foi elaborado de acordo com os instrumentos padronizados publicados no site da SAD. Modelo do TR - CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMUNS OU ESPECIAIS, DE EXECUÇÃO CONTINUADA OU POR ESCOPO, COM OU SEM REGISTRO DE PREÇOS.

DATA DE VERSÃO DO TR SAD	08/11/2024
--------------------------	------------

ANEXO A

Locais de entrega, instalação dos produtos e prestação dos serviços:

1. Gerência de Segmento Econômico – IPVA, situada à Estrada do Barbalho, nº 889, Iputinga, Recife – PE, 50690-000, no horário de 8h às 13h. Fones: 3183.5810/11/12.
2. Unidade de Atendimento de Impostos sobre Transmissão “Causa Mortis” e Doação de Quaisquer Bens ou Direitos – ICD – UNAICD, situada à Avenida Dantas Barreto, nº 1186, Edf. San Rafael 3º Andar, Bairro de São José, Recife – PE, 50020-904, no horário de 8h às 13h. Fone: 0800.285.1244.
3. Agência da Receita Estadual na Região Metropolitana do Recife – ARE RMR, situada à Rua Imperial, n.º 2077, São José, Recife - PE, 50090-000, no horário de 8h às 13h. Fones: 3183-5900/5909.
4. Agência da Receita Estadual em Salgueiro - ARE SALGUEIRO: Av. Prof. Agamenon Magalhães, 581 - Centro - Salgueiro - PE - 56.000-000, Fone: (87) 3871-8490.
5. Agência da Receita Estadual em Caruaru – ARE CARUARU, situada à Rua 13 de maio, n.º 49, Nossa Senhora das Dores, Caruaru - PE, 55006-000, no horário de 8h às 13h. Fone: 3719-9231.
6. Agência da Receita Estadual em Petrolina – ARE PETROLINA, situada à Avenida Cardoso de Sá, n.º 05, Bairro Atrás da Banca, Petrolina - PE, no horário de 8h às 13h. Fone: (87) 3866.6456.
7. Agência da Receita Estadual em Serra Talhada- ARE SERRA TALHADA, situada à Rua Cel.Cornélio Soares,nº363 Centro Serra Talhada – PE, no horário de 8h às 13h. Fone: (87) 3831-9259
8. Agência da Receita Estadual em Santa Cruz do Capibaribe - ARE SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE: Rua Raimundo Francelino Aragão, 27, Centro - Stª Cruz do Capibaribe - PE - 55.190-000, Fone:(87)3759-8214/8215.
9. Agência da Receita Estadual em Arcoverde - ARE ARCOVERDE: Av. Cel. Antônio Japiassu, 227 – Centro - Arcoverde -PE - 56.506-100, Fone:(87)3821-8484/8485.

ANEXO B

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

(Utilizar MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO se adequar-se ao caso concreto)

(PAPEL TIMBRADO DA CONTRATANTE)

LOTE/ITEM _____

OS Nº:	____ / 20 ____			
CONTRATO Nº:	____ / 20 ____			
PERÍODO DE VIGÊNCIA:	De ____ / ____ / 20____ a ____ / ____ / 20____			
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	____ / ____ / 20____			
PRAZO PARA EXECUÇÃO:	Informar o prazo e o item do contrato o qual se refere			
CONTRATANTE:	Informar o setor e o órgão/entidade responsável			
CONTRATADA:				
OBJETO:				
ITEM/LOTE	CÓDIGO E-FISCO	DESCRIÇÃO	QUANT.	
1		Informar as atividades e/ou referenciar os itens do TR os quais se referem		
2				
3				
6				
	TOTAL			

Os serviços deverão ser entregues em conformidade com as especificações técnicas e demais condições exigidas no Termo de Referência.

Recife, ____ de _____ de 20____.

Nome/Cargo/Matrícula do responsável do órgão/entidade

Representante legal da empresa

ANEXO C

MODELO DE PROPOSTA

(em papel timbrado do proponente)

(A proposta de preços poderá conter Detalhamentos e Planilhas Estimativas de Custos e Formação de Preços, conforme o caso concreto)

À Secretaria _____

PROCESSO Nº _____

Prezados Senhores,

Apresentamos e submetemos à apreciação de VSas, nossa Proposta de Preços, para o objeto da presente contratação direta, de acordo com as exigências estabelecidas no termo de referência e seus anexos e de acordo com a planilha abaixo detalhada:

Item	Código E-Fisco	Descrição	Unid.	Quantidade (A)	Preço Unitário Mensal (B)	Preço Unitário Anual (C) = (B) x 12	Valor Total (12 meses) (D) = (A) x (C)
1					R\$	R\$	R\$
2					R\$	R\$	R\$
3					R\$	R\$	R\$
4					R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL					R\$		

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA: R\$ _____ (_____).

VALIDADE DA PROPOSTA: _____ (_____) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo do Edital, independente de declaração do proponente.

DECLARAMOS QUE ESTAMOS DE ACORDO COM TODAS AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NA CONTRATAÇÃO E SEUS ANEXOS.

Recife, _____ de _____ de 202 ____.

Assinatura

Cargo

ANEXO D

MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

(Utilizar MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA se adequar-se ao caso concreto)

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA – LOTE/ITEM _____

(PAPEL TIMBRADO DO ÓRGÃO/ENTIDADE RESPONSÁVEL)

DECLARAMOS, para fins de participação no Processo de **dispensa OU inexigibilidade** de licitação nº _____, que a empresa _____ (**razão social da PROPONENTE**), inscrita no CNPJ (CGC/MF) sob o nº _____, estabelecida à _____ (**endereço**), na cidade de _____, através do(a) Sr.(a) _____, tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações relativas ao objeto da contratação em epígrafe, através de vistoria nas instalações, bem assim nos locais onde serão executados os respectivos serviços, mediante inspeção e coleta de informações de todos os dados e elementos que possam vir a influir no valor da proposta a ser oferecida na execução dos trabalhos pertinentes.

Local, ____ de _____ de 20 ____.

Nome/Cargo/Matrícula do responsável do órgão/entidade

Representante legal da empresa

ANEXO E

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PLENO DAS CONDIÇÕES E PECULIARIDADES DA CONTRATAÇÃO

(Utilizar DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PLENO DAS CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO se adequar-se ao caso concreto)

À _____ (**setor a qual se destina**)

Secretaria de _____ (**secretaria ou entidade a qual se destina**)

Referência: Processo nº _____

Assunto: Declaração de conhecimento dos locais e condições da prestação de serviços

A empresa _____ (**nome da empresa proponente, sede, CNPJ**), por seu representante legal _____ (**nome**), DECLARA, para os fins de direito e sob as penas da lei, que tem plenos conhecimentos dos locais onde serão prestados os serviços objeto do(a) referido(a) Pregão Eletrônico, bem como de suas condições e peculiaridades que repercutem na execução dos serviços, e que assume total responsabilidade por essas informações, abstendo-se de utilizá-las para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o _____ (**órgão/entidade**).

Local, ____ de _____ de 20 ____.

Representante legal da empresa

ANEXO F

DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada _____, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr(a) _____, sob as penas da lei:

DECLARA que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

DECLARA que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específica;

DECLARA que não possui em seu quadro societário ou de pessoal agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, nos termos do art. 9º, §1º da Lei 14.133/2021;

DECLARA que não incorre em qualquer uma das vedações impostas no art. 14 da Lei 14.133/2021 aplicáveis ao objeto da presente licitação.

DECLARA que atende às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Recife, ____ de _____ de 202_

REPRESENTANTE DA EMPRESA
CNPJ _____

ANEXO G
MINUTA DO CONTRATO

MINUTA

C-SEFAZ XXX/2025

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE PERNAMBUCO, ATRAVÉS DA SECRETARIA DA FAZENDA E A EMPRESA XXXXXXXXXXXX, EM DECORRÊNCIA DA DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº XXX

O ESTADO DE PERNAMBUCO, através da SECRETARIA DA FAZENDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.572.014/0001-33, com sede na Rua do Imperador D. Pedro II, nº 167, Santo Antônio, Recife/PE, CEP: 50010-240, doravante designada CONTRATANTE, neste ato representada pelo seu Gerente Geral Administrativo, Sr. Carlos Eduardo Araujo Pereira, em conformidade com o ato no 1078, publicado no Diário Oficial do Estado em 21.02.2025, no uso de suas atribuições, e a empresa XXXXXXXXXX inscrita no CNPJ (MF) sob o nº XXXXXXXXXX, com sede na XXXXXXXXXX, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXX, conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, doravante designada CONTRATADA, têm entre si justo e acordado, e celebram o presente CONTRATO, mediante as seguintes cláusulas e condições, que mutuamente outorgam e estabelecem, sujeitando-se às disposições previstas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, nos Decretos Estaduais nº 53.384/2022 e 56.586/2024, e demais normas aplicáveis:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente CONTRATO a prestação de serviços de fornecimento de solução para gerenciamento de filas e de atendimento, compreendendo o fornecimento de software e hardware para ambientes de atendimento ao público presencial, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, na proposta da CONTRATADA e nos demais documentos constantes do processo de dispensa de licitação.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOCUMENTAÇÃO

São partes integrantes deste CONTRATO para todos os fins de direito, independentemente de transcrição, o processo relativo à DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº XXXX e todos os seus anexos, assim como a proposta apresentada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O prazo de vigência do CONTRATO terá início na data de sua assinatura e não poderá ultrapassar 1 (um) ano a partir da situação de emergência ou calamidade, ocorrida em 18/07/2025, sendo vedada sua prorrogação.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A vigência será encerrada no caso de conclusão de processo licitatório ou de procedimento de adesão à ata de registro de preços com novo contrato apto à assinatura para o respectivo objeto, ou quando não mais subsistirem as razões que justificam a dispensa emergencial.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O valor mensal da contratação é de R\$ XXXX (___), perfazendo o valor total estimado de R\$ XXXX (___), conforme quadro abaixo:

tem	Código E-Fisco	Descrição	Unid.	Quantidade (A)	Preço Unitário Mensal (B)	Valor Total Mensal (C) = (B) x 9	Valor Total (12 meses) (D) = (A) x (C)
1	329188-0	Serviço de locação de equipamentos de informática - do tipo: locação de sistema de gerenciamento de filas e de ambientes de atendimento ao público, com manutenção corretiva.	UNIDADE	09	XXXX	XXXXXX	XXXXXX
VALOR TOTAL				XXXXXXXX			

PARÁGRAFO SEGUNDO: O valor do CONTRATO compreende os custos diretos e indiretos decorrentes de sua execução, incluindo tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, seguros, despesas de administração, lucro, eventuais custos com transporte, frete e outras despesas correlatas necessárias ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As despesas decorrentes deste CONTRATO encontram-se programadas em dotação orçamentária própria do orçamento do Estado de Pernambuco para o presente exercício de 2025, na classificação abaixo:

Código UG	150101
Programa de Trabalho	
Natureza da Despesa	
Nota de Empenho Nº	
Valor do Empenho	
Data do Empenho	

PARÁGRAFO SEGUNDO: No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas de mesma natureza, cujo empenho será objeto de termo de apostilamento no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA SEXTA-- DO REAJUSTE E DA REVISÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os preços contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano, contado da data de apresentação da proposta, ocorrida em XXXXXXXXXX.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O preço do CONTRATO será reajustado em periodicidade anual contada a partir da data de apresentação da proposta, utilizando-se, para tanto, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, fornecido pelo IBGE, que incidirá exclusivamente em relação às obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, nos termos da Lei Estadual nº 17.555/2021 e do Decreto nº 52.153, de 17 de janeiro de 2022.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Na hipótese de eventuais atrasos imputados à CONTRATADA, não incidirá reajuste sobre o saldo de serviços previstos no cronograma físico-financeiro e não executados por culpa exclusiva da contratada.

PARÁGRAFO QUARTO: A CONTRATADA deverá pleitear formalmente o reajuste de preços durante a vigência do CONTRATO, sob pena de, não o fazendo tempestivamente, ocorrer a preclusão do seu direito ao reajustamento.

PARÁGRAFO QUINTO: O pedido de reajustamento deverá ser analisado e respondido pela Administração no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da instrução completa do requerimento pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO SEXTO: O reajustamento será formalizado mediante apostilamento.

PARÁGRAFO SÉTIMO: O direito ao reajustamento poderá ser objeto de renúncia expressa, parcial ou integral, bem como de negociação entre as partes, com vistas a garantir a vantajosidade da manutenção do ajuste para o interesse público, nos termos do art. 6º da Lei Estadual nº 17.555, de 2021.

PARÁGRAFO OITAVO: Será assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do CONTRATO nas hipóteses 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.

PARÁGRAFO NONO: O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do CONTRATO, sob pena de preclusão.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Os pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO deverão ser analisados e respondidos pela Administração no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da instrução completa do requerimento pela CONTRATADA.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: A extinção do CONTRATO não configura óbice para o reconhecimento do direito ao reajuste ou ao restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, desde que requerido tempestivamente, hipóteses em que serão concedidos a título de indenização por meio de Termo de Quitação.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

PARÁGRAFO PRIMEIRO: É dever da **CONTRATANTE** exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, em especial:

- I.** Prestar à **CONTRATADA** as informações e esclarecimentos que esta vier a solicitar para o desenvolvimento dos trabalhos;
- II.** Expedir ordem de serviço para o início da execução do **CONTRATO**, com a antecedência prevista no Termo de Referência ou, em sua ausência, observando prazo razoável para adoção das medidas iniciais a cargo da **CONTRATADA**;
- III.** Comunicar, por escrito, à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço, inclusive vícios e incorreções, para que sejam corrigidos, no todo ou em parte, às suas expensas;
- IV.** Acompanhar e fiscalizar a execução do **CONTRATO**, através de fiscal especialmente designado para este fim;
- V.** Indicar, formalmente, o gestor do **CONTRATO** para acompanhamento da execução contratual, utilizando-se dos procedimentos de acompanhamento da execução dos serviços, conforme previsto no Termo de Referência e neste instrumento;
- VI.** Encaminhar à **CONTRATADA** os relatórios de acompanhamento da execução dos serviços, devidamente elaborados e assinados pelo fiscal do **CONTRATO**, com os registros de eventuais falhas verificadas e das medidas corretivas necessárias;
- VII.** Analisar e atestar as Faturas e Notas Fiscais emitidas e efetuar os respectivos pagamentos nas condições e nos prazos estabelecidos.
- VIII.** Liberar o pagamento da parcela incontroversa da execução do objeto contratado, quando houver controvérsia sobre a dimensão, qualidade e quantidade do objeto executado.
- IX.** Aplicar as sanções previstas na lei e neste **CONTRATO**;
- X.** Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;
- XI.** Preferir, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada desse prazo por igual período, decisão explícita sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente **CONTRATO**, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- XII.** Cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenha acesso em razão do contrato administrativo, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- XIII.** Comunicar à **CONTRATADA** qualquer alteração posterior do projeto feita pela **CONTRATANTE**, na situação descrita no art. 93, §3º, da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Deve a **CONTRATADA** cumprir todas as obrigações estipuladas neste **CONTRATO** e respectivos anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, em especial:

- I.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, na quantidade, qualidade e tecnologia demandadas, de acordo com as especificações indicadas no Termo de Referência;
- II.** Cumprir o cronograma de execução do **CONTRATO**;
- III.** Reparar, corrigir, complementar ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, conforme o caso, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contado da respectiva notificação, ou no prazo fixado pelo fiscal do **CONTRATO**, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- IV.** Submeter, por escrito, para análise e aprovação prévia da **CONTRATANTE**, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fuja às especificações do TR, do memorial descritivo ou instrumento congêneres;
- V.** Designar preposto que tenha poder para resolução de possíveis ocorrências durante a execução contratual, o qual deverá disponibilizar endereço de e-mail válido e número de telefone móvel que permita contato imediato com o fiscal do **CONTRATO** de forma permanente;
- VI.** Substituir o preposto designado se houver recusa motivada da **CONTRATANTE** quanto à anterior indicação;
- VII.** Atender às determinações regulares do fiscal do **CONTRATO** ou autoridade superior, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às solicitações e reclamações formuladas;
- VIII.** Relatar ao fiscal do **CONTRATO**, por escrito, toda e qualquer ocorrência anormal afeta à prestação dos serviços;
- IX.** Comunicar à **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, qualquer alteração no Contrato Social ou no endereço comercial;
- X.** Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do **CONTRATO**;
- XI.** Comprovar, conforme o caso, no início da execução contratual e sempre que solicitado pelo fiscal, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitada da Previdência Social ou para aprendiz, durante toda a vigência do **CONTRATO**, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- XII.** Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento do objeto deste **CONTRATO**, com habilitação e conhecimento adequados;
- XIII.** 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;
- XIV.** Não contratar, durante a vigência do **CONTRATO**, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da **CONTRATANTE** ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do **CONTRATO**, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- XV.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela **CONTRATANTE**, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- XVI.** Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à **CONTRATANTE** e não poderá onerar o objeto do **CONTRATO**, sendo que eventual pessoal alocado ao **CONTRATO** não terá qualquer vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;
- XVII.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência da execução do **CONTRATO** e cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenha acesso em razão do contrato administrativo, independentemente de declaração ou de aceitação expressa;
- XVIII.** Manter, durante o prazo de vigência do **CONTRATO**, todas as condições de habilitação exigidas processo de dispensa de licitação, inclusive sua inscrição no CADFOR-PE;
- XIX.** Realizar, conforme previsto no Termo de Referência, a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da **CONTRATANTE**;
- XX.** Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no local indicado no Termo de Referência;
- XXI.** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do **CONTRATO**, ressalvadas as hipóteses de subcontratação autorizada no Termo de Referência e neste **CONTRATO**;
- XXII.** Apresentar, suplementar ou estender a garantia de execução contratual, se exigível, no prazo assinalado no **CONTRATO**.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

PARÁGRAFO PRIMEIRO: São obrigações da **CONTRATADA**, na qualidade de **OPERADORA**:

- I.** Realizar o tratamento dos dados pessoais em estrita conformidade às instruções repassadas pela **CONTROLADORA/CONTRATANTE**;
- II.** Adotar medidas técnicas e administrativas de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, segundo os padrões técnicos mínimos exigidos pela **CONTROLADORA/CONTRATANTE**;
- III.** Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do **CONTRATO** ou a **CONTRATANTE** está exposta;
- IV.** Manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo;
- V.** Facultar acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado que tenha estrita necessidade e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, ou ao próprio Titular dos dados, devendo tal compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição à **CONTROLADORA/CONTRATANTE**, mediante solicitação;
- VI.** Permitir a realização de auditorias da **CONTROLADORA/CONTRATANTE** e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados;
- VII.** Informar e obter a anuência prévia da **CONTROLADORA/CONTRATANTE** sobre a utilização de serviços de terceiros para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para o desenvolvimento das atividades objeto do **CONTRATO**;
- VIII.** Apresentar à **CONTROLADORA/CONTRATANTE**, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis;
- IX.** Auxiliar, em toda providência que estiver ao seu alcance, no atendimento pela **CONTROLADORA/CONTRATANTE** e de obrigações perante Titulares de dados pessoais, autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados;
- X.** Comunicar formalmente e de imediato à **CONTROLADORA/CONTRATANTE** a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a Titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções;
- XI.** Promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da **CONTROLADORA/CONTRATANTE**, em caso de desligamento de funcionário das atividades inerentes à execução do presente **CONTRATO**;
- XII.** Obter, quando necessário, o consentimento dos titulares dos dados sob tratamento, nos termos do art. 8º da Lei nº 13.709/2018;
- XIII.** Abster-se da utilização dos dados pessoais tratados para finalidade diversa da execução dos serviços objeto deste **CONTRATO**;
- XIV.** Adotar planos de resposta a incidentes de segurança eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades deste **CONTRATO**, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados;
- XV.** Responsabilizar-se por prejuízos causados à **CONTROLADORA/CONTRATANTE** em razão de coleta e tratamento inadequados dos dados pessoais compartilhados para as finalidades pretendidas no presente **CONTRATO**;
- XVI.** Responsabilizar-se pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados pela **CONTROLADORA/CONTRATANTE**;
- XVII.** Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais, que estejam em sua posse, ao encerrar a execução do **CONTRATO** ou após a satisfação da finalidade pretendida;
- XVIII.** Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD;
- XIX.** Exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância;

XX. Manter bancos de dados formados a partir deste **CONTRATO** administrativo em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD, e em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados, com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: São obrigações da **CONTRATANTE**, na qualidade de **CONTROLADORA**:

I. Fornecer, observadas as diretrizes de sua Política Local de Proteção de Dados Pessoais e Política de Privacidade, as instruções e condições necessárias ao tratamento dos dados pela **OPERADORA/CONTRATADA**;

II. Adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;

III. Adotar mecanismos transparentes, de fácil compreensão e acesso, que permitam a ciência inequívoca dos titulares dos dados a respeito de sua Política de Privacidade, que deve conter, minimamente, as medidas acima indicadas;

IV. Compartilhar com a **OPERADORA/CONTRATADA** as informações pessoais fornecidas pelos usuários dos serviços públicos por ela prestados, estritamente necessárias à execução do objeto contrato e nos exatos termos definidos em sua Política de Privacidade, após a aceitação dos termos de uso pelo usuário ou seu representante legal, quando for o caso;

V. Definir quais serão os dados pessoais tratados, bem como as finalidades e as formas de tratamento para cada dado coletado;

VI. Comunicar à autoridade nacional de proteção de dados e ao titular dos dados a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, após o recebimento da comunicação formal feita pela **OPERADORA/CONTRATADA**;

VII. Providenciar a eliminação segura dos dados obtidos para a prestação do serviço e compartilhados com a **OPERADORA/CONTRATADA**, após o término do tratamento, exceto quando necessários ao atendimento das finalidades previstas no art. 16 da Lei Federal nº 13.709/2018, quando estará autorizada a sua conservação;

VIII. Responsabilizar-se pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais e das medidas de segurança estabelecidas em sua Política de Privacidade, no processo de compartilhamento dos dados, a menos que reste comprovado que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO E DA GESTÃO DO CONTRATO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A execução do presente **CONTRATO** deverá ser fiscalizada pela **CONTRATANTE**, sem que essa competência exclua ou reduza a integral responsabilidade da **CONTRATADA**, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na execução do objeto contratado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATANTE** designa **XXXXXX (nome, matrícula e cargo)** como servidor responsável pela fiscalização do **CONTRATO**.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O fiscal deverá ter pleno conhecimento do **CONTRATO** e das demais condições constantes do TR e seus anexos, tendo, entre outras, as seguintes atribuições:

a) Fiscalizar a regularidade e adequação dos serviços prestados, de acordo com as especificações previstas no Termo de Referência, e elaborar relatórios de acompanhamento, com os registros de eventuais falhas verificadas e das medidas corretivas necessárias;

b) Disponibilizar toda a infraestrutura necessária para execução dos serviços na forma e nos prazos definidos no **CONTRATO** e demais anexos do TR;

c) Reunir-se com o preposto da **CONTRATADA**, visando a estabelecer as estratégias da execução do objeto, bem como traçar metas de controle, fiscalização e acompanhamento do **CONTRATO**;

d) Exigir da **CONTRATADA** o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, na forma prevista neste **CONTRATO**;

e) Comunicar ao gestor do **CONTRATO** a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da forma de sua execução, em razão de fato superveniente;

f) Recusar serviço prestado de forma irregular, não aceitando execução diversa daquela que se encontra especificada no Termo de Referência e demais anexos, salvo quando for prestado com qualidade superior e devidamente aceito pela autoridade competente;

g) Solicitar à **CONTRATADA** justificativa para eventuais serviços não realizados ou realizados inadequadamente, podendo assinalar prazo para correções de eventuais falhas verificadas, conforme avaliação da execução dos serviços;

h) Atestar as Notas Fiscais/Faturas mensais apresentadas pela **CONTRATADA**, encaminhando-as ao gestor do **CONTRATO** para pagamento;

i) Verificar a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, acompanhar o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

j) Comunicar ao gestor do **CONTRATO**, em tempo hábil, a iminência do término do **CONTRATO** sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

k) Comunicar por escrito ao gestor do **CONTRATO** as faltas cometidas pela **CONTRATADA** que sejam passíveis de aplicação de penalidade.

PARÁGRAFO QUARTO: A **CONTRATANTE** designa **XXXXXX (nome, matrícula e cargo)** como servidor responsável pela gestão do **CONTRATO**, que, entre outras, terá seguintes atribuições:

a) Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais;

b) Analisar relatórios e documentos enviados pelos fiscais do **CONTRATO**;

c) Consolidar as avaliações recebidas e encaminhar as consolidações e os relatórios à **CONTRATADA**;

d) Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação da penalidade cabível, garantindo a defesa prévia à **CONTRATADA**;

e) Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelos fiscais dos contratos;

f) Providenciar o pagamento das notas fiscais/faturas emitidas pela **CONTRATADA**, e atestadas pelo fiscal do **CONTRATO**, mediante a observância das exigências contratuais e legais;

g) Apurar o percentual de desconto ou glosas da fatura correspondente, em virtude de serviços total ou parcialmente não executados no período de faturamento considerado, por motivos imputáveis à **CONTRATADA**;

h) Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados.

PARÁGRAFO QUINTO: A ciência da designação deverá ser assinada pelos servidores indicados para atuar como fiscal e gestor do **CONTRATO**, conforme termo em anexo.

PARÁGRAFO SEXTO: A substituição do fiscal e do gestor designados, por razões de conveniência ou interesse público, será realizada mediante simples apostilamento ao presente **CONTRATO**, devendo o substituto assinar novo termo de ciência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS MEDIÇÕES E DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os serviços executados serão objeto de medição mensal, devendo a **CONTRATADA** encaminhar, até o primeiro dia útil subsequente ao mês em que forem prestados, relatório com a descrição dos serviços realizados e os respectivos valores.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal do **CONTRATO** no prazo de 05(cinco) dias, mediante termo detalhado que ateste o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo e a comprovação da prestação dos serviços.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O termo detalhado do recebimento provisório, com a análise das ocorrências registradas na execução do **CONTRATO** serão encaminhados ao gestor para fins de apuração dos descontos e glosas cabíveis na fatura correspondente, em virtude de serviços total ou parcialmente não executados.

PARÁGRAFO QUARTO: O fiscal indicará a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, caso se constate que a **CONTRATADA**:

a) não produziu os resultados acordados;

b) deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida às atividades contratadas; ou

c) deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou tais recursos com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

PARÁGRAFO QUINTO: A **CONTRATADA** fica obrigada 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.

PARÁGRAFO SEXTO: O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo exigidos por normas técnicas oficiais, às expensas da **CONTRATADA**, e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

PARÁGRAFO SÉTIMO: 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.

PARÁGRAFO OITAVO: Até que sejam sanadas todas as eventuais pendências técnicas, o fiscal não deverá emitir o termo de Recebimento Provisório.

PARÁGRAFO NONO: Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15(quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente.

PARÁGRAFO DÉCIMO: O recebimento definitivo ocorrerá mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, após a análise dos relatórios e de toda documentação apresentada pela fiscalização, com a verificação da qualidade e quantidade do serviço prestado.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: Os prazos de recebimento não correrão enquanto pendente a solução, pela **CONTRATADA**, de inconsistências verificadas na execução do objeto.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: Sanadas as pendências e aplicadas eventuais glosas, a **CONTRATANTE** comunicará à **CONTRATADA** o valor aprovado pela fiscalização e gestão, autorizando a emissão da Nota Fiscal ou Fatura correspondente.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. 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 nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do **CONTRATO**.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO: A realização das glosas indicadas não prejudica a aplicação de sanções à **CONTRATADA** em virtude da inexecução dos serviços, quando for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PAGAMENTO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, aplicando-se eventual desconto ou glosa.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O pagamento será feito diretamente pela **CONTRATANTE**, no prazo de até 30 (trinta) dias, por meio de ordem bancária para crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, à vista de termo de recebimento definitivo dos serviços acompanhado dos documentos de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista e da apresentação e atesto da Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, na forma prevista nos parágrafos seguintes.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATADA** deverá emitir as notas fiscais em observância às regras de retenção de imposto de renda estabelecidas na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, e alterações posteriores, de acordo com as alíquotas constantes do Anexo I da referida norma, ou em observância à norma que venha a substituí-la, sob pena de devolução do documento para as correções cabíveis ou de retenção no valor total do documento fiscal, caso não realizadas as correções, nos termos do art. 4º do Decreto nº 55.069, de 25 de julho de 2023.

PARÁGRAFO QUARTO: Quando não for possível verificar diretamente no CADFOR-PE, a regularidade fiscal e trabalhista da **CONTRATADA** será comprovada mediante a apresentação das seguintes certidões:

a) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

b) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual ou Distrital do domicílio ou sede da **CONTRATADA**;

c) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

PARÁGRAFO QUINTO: Caso não seja(m) apresentado(s) quaisquer dos documentos de regularidade ou os documentos encaminhados contenham pendências, a **CONTRATADA** terá 10 (dez) dias para sanar a ausência identificada, prazo em que o pagamento correspondente ao mês em referência ficará suspenso.

PARÁGRAFO SEXTO: Caso não seja sanada a pendência no prazo estipulado, estará configurada a não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA**, devendo a **CONTRATANTE** instaurar processo administrativo para extinção do **CONTRATO** e comunicar aos órgãos de fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da **CONTRATADA**, sem prejuízo da retomada dos pagamentos pelos serviços efetivamente executados.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras.

PARÁGRAFO OITAVO: Quando do pagamento, deverá ser efetuada a retenção do imposto sobre a renda, nos termos previstos na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, e alterações posteriores, ou em norma que venha a substituí-la, além de outras retenções previstas na legislação tributária aplicável.

PARÁGRAFO NONO: A CONTRATADA 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.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da **CONTRATANTE**, fica convencionado que a taxa de atualização financeira será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP

Onde:

SIGLA	SIGNIFICADO/ DESCRIÇÃO
EM	Encargos Moratórios
N	Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.
VP	Valor da parcela a se paga.
TX	IPCA
I	Índice de atualização financeira, assim apurado: I = $(TX/100)/365$

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: A atualização financeira prevista nesta cláusula será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ANTECIPAÇÃO DO PAGAMENTO

Não se aplica.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do **CONTRATO**.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Na hipótese de haver acordo entre as partes, as supressões poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

PARÁGRAFO TERCEIRO: As alterações contratuais serão obrigatoriamente formalizadas mediante celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, 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, conforme art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

PARÁGRAFO QUARTO: 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 nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Não será admitida a subcontratação do objeto do **CONTRATO**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATADA** prestará garantia de execução contratual, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do **CONTRATO**, no prazo de até 10 (dez) dias, nos termos dos artigos 96 a 98 da Lei nº 14.133, de 2021.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação das sanções administrativas previstas neste instrumento e poderá ensejar a extinção do **CONTRATO**.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do **CONTRATO** e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; e

b) multas moratórias e compensatórias aplicadas pela Administração à **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO QUARTO: A garantia deverá ter validade durante toda a execução do **CONTRATO** e após 90 (noventa) dias do término do prazo de vigência contratual.

PARÁGRAFO QUINTO: Nos casos de prorrogação do prazo de vigência do **CONTRATO** ou de alteração do seu valor, por acréscimos ou revisão de preços, a garantia deverá ser renovada ou complementada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

PARÁGRAFO SEXTO: Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação ou de multas e indenizações, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição/complementação no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada pela **CONTRATANTE**, sendo possível a prorrogação por igual período mediante justificativa aceita pela **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Na hipótese de suspensão do **CONTRATO** por ordem ou inadimplemento da Administração, a **CONTRATADA** ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

PARÁGRAFO OITAVO: Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia:

a) A apólice permanecerá em vigor mesmo que a **CONTRATADA** não pague o prêmio nas datas convencionadas;

b) A apólice deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do **CONTRATO** principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;

c) Será permitida a substituição da apólice na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no **PARÁGRAFO NONO**;

d) 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.

PARÁGRAFO NONO: A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da **CONTRATANTE**, em conta específica XXXXX, com correção monetária.

PARÁGRAFO DÉCIMO: 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 Fazenda.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: Na modalidade de fiança bancária, a garantia 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](#).

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: A **CONTRATADA** autoriza a **CONTRATANTE** a reter e executar, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no TR e neste **CONTRATO**.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do **CONTRATO**, mediante termo circunstanciado de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do **CONTRATO**, ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: O emitente da garantia ofertada pela **CONTRATADA** deverá ser notificado pela **CONTRATANTE** quanto à instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade e aplicação de penalidades, mas o garantidor não é parte legítima para figurar no respectivo processo.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O **CONTRATO** se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O **CONTRATO** pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para a **CONTRATANTE**, no caso de conclusão de processo licitatório ou de procedimento de adesão à ata de registro de preços com novo contrato apto à assinatura para o respectivo objeto, ou quando não mais subsistirem as razões que justificam a dispensa emergencial.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Constituem motivos para extinção do **CONTRATO**, independentemente do prazo ou das obrigações nele estipuladas, as situações descritas no art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021.

PARÁGRAFO QUARTO: A extinção consensual e a extinção unilateral serão precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO QUINTO: Aplica-se à extinção do **CONTRATO** a disciplina dos arts. 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021.

PARÁGRAFO SEXTO: O termo de extinção, sempre que possível, será instruído com os seguintes documentos:

a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

c) Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Não se aplica.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a **CONTRATADA** que:

a) der causa à inexecução parcial do **CONTRATO**, deixando de cumprir as obrigações assumidas no presente instrumento;

b) der causa à inexecução parcial do **CONTRATO** que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do **CONTRATO**;

d) ensejar o retardamento da execução contratual sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do **CONTRATO**;

f) praticar ato fraudulento na execução do **CONTRATO**;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Será aplicável a sanção de advertência quando a **CONTRATADA** descumprir deveres instrumentais ou der causa à inexecução parcial do **CONTRATO** que não acarrete dano à Administração e que não justifique a imposição de penalidade mais grave, em especial pelo descumprimento das obrigações previstas nos itens V a X da **CLÁUSULA SÉTIMA** deste **CONTRATO** ("Das Obrigações da Contratada").

PARÁGRAFO TERCEIRO: Será aplicada multa moratória em razão do atraso no cumprimento das obrigações previstas neste **CONTRATO**, em especial as elencadas nos incisos II e III da **CLÁUSULA OITAVA**, no percentual de até 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, a ser calculada sobre o valor da parcela inadimplida, a partir do dia subsequente ao prazo estipulado para adimplemento da obrigação, independentemente de notificação do contratado para constituição em mora.

PARÁGRAFO QUARTO: Após o 30º (trigésimo) dia de atraso injustificado, configura-se o descumprimento total da obrigação e a multa moratória se converterá em multa compensatória, a ser calculada no percentual de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, podendo dar ensejo à extinção do contrato e aplicação da penalidade de impedimento, se configurado grave dano à Administração.

PARÁGRAFO QUINTO: A penalidade de multa compensatória será aplicada nos casos de descumprimento das obrigações contratuais pela **CONTRATADA**, sempre que deles decorrer inexecução parcial do **CONTRATO** que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, bem como retardamento injustificado à execução ou entrega do objeto contratado, nos termos das alíneas "b" e "d", respectivamente, do **PARÁGRAFO PRIMEIRO**, de acordo com as seguintes regras:

I. 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do **CONTRATO**, observado o valor mínimo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e o máximo de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a ser aplicada a quem sofreu a penalidade de advertência e reincidiu pelo(s) mesmo(s) motivo(s);

II. 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento), sobre o valor da garantia, no caso de descumprimento da obrigação prevista no inciso XXII da **CLÁUSULA SÉTIMA**.

III. 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor mensal do **CONTRATO**, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir a obrigação prevista no inciso I da **CLÁUSULA SÉTIMA**, se a situação não se enquadrar em obrigação contratual específica;

IV. 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor mensal do **CONTRATO**, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir as obrigações previstas nos incisos IV, XI e XVII da **CLÁUSULA SÉTIMA**;

V. 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor mensal do **CONTRATO**, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir as obrigações previstas nos incisos XIX e XX da **CLÁUSULA SÉTIMA**;

VI. 0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor do **CONTRATO**, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir a obrigação prevista no inciso XVIII da **CLÁUSULA SÉTIMA** e não sanar a pendência no prazo estipulado;

VII. 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor mensal do **CONTRATO**, quando a **CONTRATADA** deixar de cumprir a obrigação prevista no inciso XV da **CLÁUSULA SÉTIMA**;

VIII. 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da parcela transferida, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir a obrigação prevista no inciso XXI da **CLÁUSULA SÉTIMA**;

PARÁGRAFO SEXTO: As sanções de multa previstas no **PARÁGRAFO QUINTO** poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Administração Direta e Indireta do Estado de Pernambuco, pelo prazo de 06 (seis) a 18 (dezoito) meses.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Na hipótese de inexecução total do **CONTRATO**, prevista na alínea "c" do **PARÁGRAFO PRIMEIRO**, será aplicável a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Direta e Indireta do Estado de Pernambuco pelo prazo 18 (dezoito) a 36 (trinta e seis) meses, além de multa compensatória no percentual de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato.

PARÁGRAFO OITAVO: Quando do cometimento das infrações previstas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do **PARÁGRAFO PRIMEIRO**, ou quando praticadas as infrações descritas nas alíneas "b", "c" e "d" que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, será aplicável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, pelo período de 03 (três) a 06 (seis) anos, além da multa compensatória de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato.

PARÁGRAFO NONO: A aplicação das sanções previstas neste **CONTRATO** não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Todas as sanções previstas neste **CONTRATO** poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: O valor da multa aplicada e das indenizações cabíveis será objeto de compensação com os pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, decorrentes do mesmo **CONTRATO** ou de outros contratos administrativos que a **CONTRATADA** possua com a **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: Se o valor da multa for superior ao dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, a diferença será descontada da garantia contratual prestada, se houver, ou será cobrada administrativamente na forma prevista na Lei Estadual nº 13.178, de 2006.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: Não havendo o pagamento integral da multa em sede administrativa, o processo será encaminhado à Procuradoria Geral do Estado para inscrição em Dívida Ativa e cobrança.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO: Na fixação das penalidades, dentro das faixas de multa estabelecidas neste contrato, bem como dos prazos previstos para as demais sanções deverão ser observadas:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que o cometimento da infração ocasionar ao **CONTRATANTE**, ao funcionamento dos serviços públicos, aos seus usuários ou ao interesse coletivo;

e) a vantagem auferida em virtude da infração;

f) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle interno.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO: Em caso de prática da mesma infração ocorrida no prazo igual ou inferior a 12 (dozes) meses, contados da data de publicação da decisão definitiva da condenação anterior, as faixas de multa e os prazos previstos neste **CONTRATO** poderão ser majorados em até 50% (cinquenta por cento), observados os limites máximos previstos em lei.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO: Os atos previstos como infrações administrativas na Lei 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 a autoridade competente definidos na Lei Estadual nº 16.309, de 2018.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO: A personalidade jurídica da **CONTRATADA** poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste **CONTRATO** 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 a **CONTRATADA**, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO: A **CONTRATANTE** deverá comunicar as sanções aplicadas à Secretaria de Administração, para fins de inclusão da **CONTRATADA** nos sistemas E-fisco e PE-Integrado, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, observado o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da decisão definitiva de aplicação da sanção.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS SANÇÕES ESPECÍFICAS DECORRENTES DO NÃO CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL Nº 16.722/2019

Não se aplica.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - CLÁUSULA ANTICORRUPÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATADA** se compromete a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, a Lei Federal nº 9.613/98 e a Lei Estadual nº 16.309/2018.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATADA** (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei Federal nº 12.846/2013 e Lei Estadual nº 16.309/2018; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei Federal nº 12.846/2013 e Lei Estadual nº 16.309/2018.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATADA**, no desempenho das atividades objeto deste **CONTRATO**, compromete-se perante a **CONTRATANTE** a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

PARÁGRAFO QUARTO: Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e de suas regulamentações, por parte da **CONTRATADA**, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar:

I - Instauração do Processo Administrativo de Responsabilização – PAR, nos termos da Lei Estadual nº 16.309/2018 e do Decreto Estadual nº 46.967/2018, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis;

II – Ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013 e do artigo 39 da Lei Estadual nº 16.309/2018.

PARÁGRAFO QUINTO: Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos código de ética e conduta, a **CONTRATADA** se obriga a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições: (I) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilícitamente e (II) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

PARÁGRAFO SEXTO: A **CONTRATADA** se obriga a notificar a **CONTRATANTE**, imediatamente, por escrito, a respeito de qualquer suspeita ou violação das legislações anticorrupção vigentes, bem como nos casos em que obtiver ciência de qualquer prática de suborno ou corrupção.

PARÁGRAFO SÉTIMO: A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a extinção deste **CONTRATO**, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA CESSÃO DOS DIREITOS PATRIMONIAIS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A celebração do presente **CONTRATO** implica a cessão à **CONTRATANTE** de todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A cessão de direitos patrimoniais a que se refere o **PARÁGRAFO PRIMEIRO** inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pelo **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas estaduais aplicáveis, e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e nas normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

Nos termos do art. 94 da Lei nº 14.133, de 2021, o presente instrumento contratual será publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) em até 10 (dez) dias úteis contados da data de sua assinatura, bem como no Sistema PE Integrado, produzindo eficácia desde a sua assinatura.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS E DO FORO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As controvérsias administrativas e litígios decorrentes deste **CONTRATO** deverão ser preferencialmente submetidos à composição da Câmara de Negociação, Conciliação e Mediação da Administração Pública Estadual, conforme art. 11 da Lei Complementar nº 417, de 09.12.2019.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Fica eleito o Foro da Comarca do Recife para dirimir os litígios decorrentes deste **CONTRATO** que não puderem ser compostos pela conciliação, obedecidos os termos do art. 92, §1º, da Lei 14.133, de 2021.

E, para firmeza e como prova de assim haverem entre si ajustado e contratado, foi lavrado o presente instrumento contratual, o qual depois de lido e achado conforme, foi assinado pelas partes contratantes.

Recife, XX de XXXXXXXXXXXX de XXXX.

CNPJ XXX CONTRATANTE

CNPJ XXX CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Ramos Fernandes de Andrade**, em 07/07/2025, às 13:24, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **69657133** e o código CRC **693C5633**.