



PREGÃO ELETRÔNICO nº 085/2025
Proc. Adm. nº 250313046213400/2025

CONTRATANTE

MUNICÍPIO DE SANTANA DE PARNAÍBA - SP
(EDITAL OBJETIVANDO CONTRATO ADMINISTRATIVO)

OBJETO

Contratação de solução integrada de gestão, controle e monitoramento de filas de atendimento presencial e remoto para o Centro Administrativo Bandeirantes (CAB), com fornecimento de sistema, equipamentos, insumos, instalação e suporte técnico e treinamento pelo período de 12 meses.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

R\$ 95.449,35 (noventa e cinco mil, quatrocentos e quarenta e nove reais e trinta e cinco centavos)

DATAS E HORÁRIOS (de Brasília)

DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS:

Das 17h00min do dia 09/05/2025 às 09h30min do dia 23/05/2025.

DA ABERTURA DAS PROPOSTAS:

A partir das 09h31min do dia 23/05/2025.

DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA DE DISPUTA DE PREÇOS:

A partir das 10h00min do dia 23/05/2025.

LOCAL:

www.portaldecompraspublicas.com.br

“Acesso identificado mediante cadastro”

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE (**COM DISPUTA GLOBAL**).

MODO DE DISPUTA

ABERTO.

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

SIM.

RESERVA DE COTAS ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO.

INVERSÃO DAS FASES DE HABILITAÇÃO E JULGAMENTO

NÃO.

E-MAIL PARA CONTATO REFERENTE A ESTE EDITAL

alessandro.33242@santanadeparnaiba.sp.gov.br e/ou smcl@santanadeparnaiba.sp.gov.br





Sumário

1. DO OBJETO	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.....	6
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.....	8
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .	9
6. DA FASE DE JULGAMENTO	14
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO.....	18
8. DOS RECURSOS.....	22
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES.....	23
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	26
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	26





PREGÃO ELETRÔNICO Nº 085/2025

Proc. Adm. nº 250313046213400/2025

O MUNICÍPIO DE SANTANA DE PARNAÍBA torna público para o conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), do Decreto Municipal nº 4.990, de 28 de dezembro de 2023, da Lei Complementar 123/2006, bem como as normas contidas nesse Edital e seus anexos e demais legislações aplicáveis.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a Contratação de solução integrada de gestão, controle e monitoramento de filas de atendimento presencial e remoto para o Centro Administrativo Bandeirantes (CAB), com fornecimento de sistema, equipamentos, insumos, instalação e suporte técnico e treinamento pelo período de 12 meses.

1.2. A licitação será regida conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos, dividida em itens/lotes, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos itens/lotes for de seu interesse.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. A participação neste Pregão está condicionada ao **cadastro e aprovação da inscrição do licitante** junto ao sistema eletrônico de licitações adotado: **Portal de Compras Públicas – “WCOMPRAS”** (conforme termos definidos no site da empresa em <https://www.portaldecompraspublicas.com.br/adesao/fornecedor>), em tempo hábil para ocorrer o cadastramento das propostas no sistema.

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento realizado por meio de sistema eletrônico fornecido por pessoa jurídica de direito privado, devendo o custo de operacionalização e uso do sistema ficar a cargo do licitante, nos termos definidos na referida plataforma.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo



proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

- 2.4.** Neste certame não serão reservadas cotas de até 25% do presente objeto ou itens exclusivos para ME/EPP/EQUIPARADAS, considerando o que preceitua o Art. 49, incisos II e III da LC 123/06, nas justificativas do Termo de Referência e das Complementares do Anexo II.
- 2.5.** Será concedido tratamento favorecido para as participantes ME/EPP/EQUIPARADAS, no que se refere ao empate ficto e à possibilidade de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista postergadas, nos limites previstos nos [Arts. 42 a 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), e conforme disciplinado pelo [Art. 4º da Lei Federal 14.133/2021](#).
- 2.6.** Não poderão disputar esta licitação:
 - 2.6.1.** Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
 - 2.6.2.** Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
 - 2.6.3.** Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
 - 2.6.4.** Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, nos termos da legislação e abrangência em vigor;
 - 2.6.5.** Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
 - 2.6.6.** Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
 - 2.6.7.** Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
 - 2.6.8.** Agente público do órgão ou entidade licitante;





- 2.6.9.** Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 2.6.10.** Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 2.6.11.** Das pessoas jurídicas em processo de falência;
- 2.6.11.1. Admite-se ainda a participação de empresas que estejam em processo de recuperação judicial, desde que essas apresentem as certidões exigidas (exceto se dispensadas de apresentação por força dos termos do plano), e demonstrem que já tiveram seus Planos de Recuperação acolhidos judicialmente, na forma do art. 58 da Lei nº 11.101/2005.
- 2.6.12.** De empresas consorciadas em mais de um consórcio ou participando de um consórcio e também isoladamente, conforme [inciso IV do art. 15 da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 2.6.13.** De tipos societários não permitidos para atuar no ramo/objeto do certame.
- 2.7.** O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 2.8.** A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 2.9.** Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 2.10.** O disposto nos itens 2.6.2 e 2.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 2.11.** Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).



2.12. A vedação de que trata o item 2.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.2. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e nos prazos estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.11.1 deste Edital.

3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.3.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.3.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

3.3.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

3.3.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), quando aplicável em função do objeto licitado.

3.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

3.5.1. Em caso de itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, somente com a assinalação do campo será possível o prosseguimento



- no cadastramento de proposta no certame (considerando a total responsabilidade da participante nesta declaração, ciente da possibilidade de aplicação de sanções em caso de declaração falsa);
- 3.5.2.** Para itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a não assinalação do referido campo produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.
- 3.6.** A falsidade da declaração de que trata os itens 3.3 ou 3.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.
- 3.7.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a data e horário definido para Abertura de Proposta, conforme consta no preâmbulo deste edital.
- 3.8.** Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 3.9.** Os documentos que compõem a proposta dos licitantes que foram convocados, serão disponibilizados aos participantes após a fase de lances.
- 3.9.1. Caso a documentação ainda não tenha sido disponibilizada a licitante poderá solicitá-la por e-mail ao Pregoeiro(a).**
- 3.10.** Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 3.10.1.** A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 3.10.2.** Se disponibilizado, os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima, observadas as instruções da Normativa SEGES nº 73/2022 ao que se aplicar.
- 3.11.** O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 3.11.1.** Valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e



3.11.2. Percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1. Valores unitários e totais do item (ou desconto, conforme cada caso);

4.1.2. Marca e/ou Fabricante;

4.1.3. Descritivo do item ofertado (conforme edital);

4.1.4. Validade da Proposta (mínimo de 60 dias).

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. **Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.**

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

4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente (quando aplicável).

4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional (quando aplicável).



4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo sua substituição, quando requerido, e observando o que segue:

4.8.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.

4.8.2. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas, quando participarem de licitações públicas;

4.8.3. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos.

4.9. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas Estado de São Paulo e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos dos artigos 32 e 33 da Constituição Estadual, bem como art. 1º da Lei Complementar Estadual nº 709, de 1993; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

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

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da proposta.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens que ficará ativo somente durante a negociação de valores entre o Pregoeiro e o licitante melhor colocado.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo **valor global**.

5.5.1. Em se tratando de Lotes ou de Valor Global, serão observados eventuais casos de sobrepreço em itens específicos, ou ainda descontos em somente um dos itens, sendo



correto o **desconto linear** e mais equalizado possível com a proposta inicial da empresa, e ainda em observância também à estimativa de preços desse município.

- 5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7. O licitante somente poderá oferecer *lance de valor inferior ou percentual de desconto superior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema (podendo ofertar lances “intermediários” maiores que o lance vencedor com o objetivo de ficar melhor colocado ao término da disputa).
- 5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 0,01 (um centavo)**.
- 5.9. O licitante poderá solicitar a exclusão de seu último lance ofertado, que será analisado pelo pregoeiro, nas hipóteses de lance inconsistente ou inexecutável.
- 5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado e indicado no preâmbulo do edital, observando as regras abaixo dispostas a depender de cada opção:
- 5.10.1. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa “aberto”**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.10.1.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 5.10.1.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.10.1.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a disputa de lances encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.10.1.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 5.10.1.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.



5.10.2. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa “aberto e fechado”**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.10.2.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.10.2.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.10.2.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.10.2.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.10.2.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.10.3. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa “fechado e aberto”**, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.10.3.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.10.3, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

5.10.3.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.10.3.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances



enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.10.3.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.10.3.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.10.3.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.11. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.12. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.13. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.14. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.15. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa automaticamente pelo sistema e será reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no chat do sítio eletrônico utilizado para realização a realização do certame.

5.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.17. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática do melhor valor e dos subsequentes. Caso a primeira colocada seja uma empresa de maior porte, aplica-se o disposto nos [Arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), exceto nos casos previstos no [Art. 4º da Lei Federal 14.133/2021](#), que dispensa o tratamento diferenciado e favorecido para microempresas e empresas de pequeno porte em determinadas situações.

5.17.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada (empate ficto).





- 5.17.2.** A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 5.17.3.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 5.17.4.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 5.18.** Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 5.18.1.** Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:
- 5.18.1.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- 5.18.1.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- 5.18.1.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- 5.18.1.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 5.18.2.** Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 5.18.2.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- 5.18.2.2. Empresas brasileiras;



5.18.2.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.18.2.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

5.19. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.19.1. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.

5.19.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.19.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.19.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes (no chat do certame e na Ata de Sessão) e anexado aos autos do processo licitatório.

5.19.5. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de **02 (duas) horas**, envie a proposta readequada condizente com o último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.19.6. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada e encaminhada pelo licitante antes de findo o prazo.

5.20. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União





- (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=1&ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>); e
- 6.1.2.** Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União(<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=2&ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>);
- 6.1.3.** Relação de Apenados disponível no site do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo - TCE-SP (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-relacao-apenados>);
- 6.1.4.** Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica no Portal do TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>);
- 6.1.5.** Consulta ao sistema de Certidões da Controladoria-Geral da União - CGU, mais especificamente a referente à Certidão negativa correcional (ePAD, CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM) – (<https://certidoes.cgu.gov.br/>);
- 6.1.6.** SICAF – Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores (<https://www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web/public/pages/consultas/consultarRestricaoContratarAdministracaoPublica.jsf>).
- 6.2.** As consultas específicas junto ao CEIS e ao CNEP tratadas nos itens 6.1.1 e 6.1.2 não são obrigatórias quando as informações já constarem nas consultas do TCU e da CGU.
- 6.3.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).
- 6.4.** Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas (na consulta ao SICAF), o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))
- 6.4.1.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).
- 6.4.2.** O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).
- 6.4.3.** Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 6.5.** Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 6.6.** Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 3.5 e demais regras desse edital e da legislação aplicável.



- 6.7. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 6.8. Será **desclassificada** a proposta vencedora que:
- 6.8.1. Contiver vícios insanáveis;
 - 6.8.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
 - 6.8.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação após a disputa e/ou negociação;
 - 6.8.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
 - 6.8.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 6.9. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 6.9.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- 6.9.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
 - 6.9.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 6.10. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:
- 6.10.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;
 - 6.10.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário em itens relevantes;
 - 6.10.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.
 - 6.10.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença



entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

- 6.11.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 6.12.** Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 6.12.1.** Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.
- 6.12.2.** Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.
- 6.12.3.** Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;
- 6.12.4.** Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.
- 6.12.5.** Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.
- 6.13.** Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado no sistema, desde



que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

6.13.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.15. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, catálogo, ficha técnica ou assemelhados, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.16. Quando houver apresentação de amostra, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, por meio de mensagem no chat do sistema, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes (devendo apresentar documento de identificação pessoal e procuração ou outro documento idôneo para comprovar os poderes e o interesse do licitante).

6.17. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem e/ou juntada de documento no sistema.

6.18. No caso de não haver entrega da amostra (catálogo, fichas técnicas, etc.) ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.19. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Anexo IV, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação através de convocação no chat da sessão (para envio em até 02 (duas) horas), nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#), juntamente com a proposta comercial readequada.

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF,





resguardadas eventuais diferenças de exigências que deverão ser complementadas observando sempre as regras dispostas neste edital.

- 7.2.** Quando da participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 7.3.** Quando da participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.
- 7.3.1.** Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 20% (vinte por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.
- 7.4.** Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, emitidos pela internet ou por cópia autenticada ou simples (sempre passível de diligência em caso de dúvidas).
- 7.5.** Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).
- 7.6.** Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de 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 específicas.
- 7.7.** O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 7.8.** Em caso de necessidade, as condições para visita técnica constarão no Anexo I – Termo de Referência.
- 7.9.** A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.
- 7.9.1.** Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).



- 7.10. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).
- 7.10.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).
- 7.11. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
- 7.11.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf, quando utilizado, serão enviados por e-mail, em formato digital, no prazo de **02 (DUAS) HORAS**, prorrogável por igual período se solicitado, contado da solicitação do pregoeiro no chat da sessão.
- 7.11.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 7.12. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 7.12.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Anexo IV somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante melhor classificado.
- 7.12.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.
- 7.13. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):
- 7.13.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- 7.13.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;



- 7.14.** Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação e/ou pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.15.** Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.11.1.
- 7.16.** Os documentos do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação e que, após concluídos os procedimentos de que tratam os subitens anteriores, reste previamente habilitado, ficarão disponíveis para os participantes;
- 7.16.1.** Caso a documentação ainda não tenha sido disponibilizada a licitante poderá solicitá-la por e-mail ao Pregoeiro(a).
- 7.16.2.** Os documentos dos licitantes que tiveram suas propostas recusadas ou que restaram inabilitados, também poderão ser solicitados através de e-mail ao Pregoeiro(a).
- 7.17.** A comprovação da efetiva regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, devendo, porém, apresentarem toda a documentação exigida mesmo que a aqui citada apresente alguma restrição.
- 7.17.1.** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, depois de declarado vencedor, prorrogáveis por igual período, mediante solicitação e a critério desta Prefeitura, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão da certidão negativa ou positiva com efeito de certidão negativa;
- 7.17.2.** Este município reserva-se ao direito de poder verificar junto aos órgãos emissores das respectivas certidões, tanto para a averiguação da veracidade destas, quanto para verificar a regularidade de alguma apresentada com restrição, procedendo a reemissão desta se possível.
- 7.17.3.** A não regularização da documentação fiscal ou trabalhista, no prazo previsto no subitem 7.17.1, implicará na perda do direito à contratação e o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital para a assinatura do Contrato, ou fracassar a licitação ou o(s) item(s), conforme a situação se apresentar.
- 7.18.** Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.



8. DOS RECURSOS

- 8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto nos artigos 123 e seguintes do Decreto Municipal n.º 4990, de 2023 e no artigo 165 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.
- 8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
 - 8.3.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
 - 8.3.2. O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.
 - 8.3.3. O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação, sendo disponibilizado o mesmo prazo de 3 (três) dias úteis, decorrido o prazo de recurso, para apresentação das contrarrazões de recurso;
 - 8.3.4. Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.
- 8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 8.7. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.8. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 8.9. Os autos do processo, em especial a documentação de habilitação e proposta das empresas, permanecerão com vista franqueada aos interessados para instrumentalização das peças recursais, devendo ser solicitado por e-mail quando não estiverem disponíveis no sistema.
- 8.10. Desde já, fica consignado, em função da desnecessidade de fundamentar a intenção de recurso, que em caso de registrar intenção e deixar de interpor a peça recursal ou interpor recurso com caráter com objetivo meramente **PROTELATÓRIO**, ficará o licitante que der causa a estes fatos, sujeito às seguintes sanções:



8.10.1. Advertência;

8.10.2. Multa de até 10% (dez por cento) do valor estimado do(s) item(s) que intencionou o recurso.

8.10.3. A sanção de advertência poderá ser aplicada, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

8.10.4. Para aplicação destas penalidades, será aberto processo administrativo, analisado por comissão específica, resguardado o direito ao contraditório e a ampla defesa.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

9.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

9.1.2.4. Deixar de apresentar amostra, catálogo ou ficha técnica; ou

9.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

9.1.3.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação.

9.1.5. Fraudar a licitação.

9.1.6. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.6.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.6.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;





- 9.1.6.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 9.1.7. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
- 9.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.
- 9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 9.2.1. Advertência;
- 9.2.2. Multa;
- 9.2.3. Impedimento de licitar e contratar; e
- 9.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 9.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
- 9.3.2. As peculiaridades do caso concreto;
- 9.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 9.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 9.3.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado (ou dos itens participantes), recolhida no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, a contar da comunicação oficial.
- 9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
- 9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se



- justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Santana de Parnaíba, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 9.8.** Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.
- 9.9.** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.
- 9.10.** A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 9.11.** Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 9.12.** Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 9.13.** O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 9.14.** A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao Município de Santana de Parnaíba.



10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 10.1.** Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.
- 10.2.** A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 10.3.** A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, no local de realização do certame (www.portaldecompraspublicas.com.br) nos campos específicos deste certame na plataforma.
- 10.4.** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 10.4.1.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação, observadas as regras trazidas pelo [§ 2º do artigo 16 da IN SEGES nº 73, de 2022](#).
- 10.5.** Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

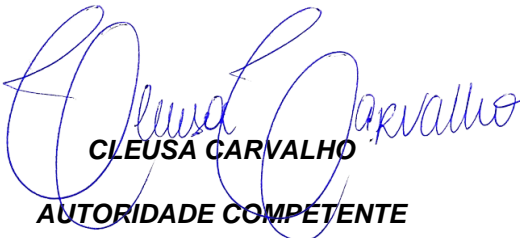
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1.** Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 11.2.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 11.3.** Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 11.4.** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 11.5.** As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 11.6.** Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 11.7.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.



- 11.8.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 11.9.** Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 11.10.** O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e nos sites do Portal de Compras Públicas e desta Administração Municipal.
- 11.11.** Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 11.11.1.** ANEXO I – Termo de Referência
 - 11.11.2.** ANEXO II – Justificativas Complementares
 - 11.11.3.** ANEXO III – Planilha de Itens e Valores Estimados
 - 11.11.4.** ANEXO IV – Relação de Documentos de Habilitação
 - 11.11.5.** ANEXO V – Modelo de Proposta Comercial Escrita
 - 11.11.6.** ANEXO VI – Minuta de Termo de Contrato

Santana de Parnaíba, 08 de maio de 2025.


CLEUSA CARVALHO
AUTORIDADE COMPETENTE



ANEXO I

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS DIGITAIS - SMSD

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Do objeto:

1.1.1. Contratação de solução integrada de gestão, controle e monitoramento de filas de atendimento presencial e remoto para o Centro Administrativo Bandeirantes (CAB), com fornecimento de sistema, equipamentos, insumos, instalação e suporte técnico e treinamento pelo período de 12 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

1.2. Da natureza do objeto

1.2.1. O objeto desta contratação **NÃO** se enquadra como sendo de serviço(s) especial(is), para fins no disposto no inciso XIV e XXXVIII do art. 6º do da Lei Federal 14.133/2021;

1.2.2. O objeto desta contratação enquadra-se na modalidade de **SERVIÇO(S) COMUM(NS)** para fins do disposto no art. 118 do Decreto Municipal nº 4.990/2023 e incisos XIII e XLI do art. 6º da Lei Federal 14.133/2021, tendo em vista que seu padrão de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.2.3. O Município não possui catálogo eletrônico de padronização de compras, serviços e obras. Embora a legislação permita a utilização/adoção do catálogo do Poder Executivo Federal por todos os entes federativos, atualmente este catálogo é composto apenas por alguns itens. Sendo assim, a não utilização deve-se ao fato dos referidos órgãos não possuírem catálogos padronizados para o objeto em questão.

1.3. Do quantitativo do objeto

1.3.1. Os quantitativos constantes na tabela abaixo são os estimados para atendimento das necessidades deste município.

1.3.2. O município irá adquiri-los nos termos, condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	CÓD. INTERNO	ESPECIFICAÇÃO	UND. MED.	QTD. POR MÊS	QTD. POR ANO
01	191285	Locação de Mini PC e Painel Multimídia De Chamada De Senhas com no mínimo 43" tipo LED, LCD ou superior com	Item	5	60



		controle e suporte de parede/teto.			
02	191282	Locação de Totem emissor de senha, tela touch mínimo 15", com impressora térmica de 80mm acoplada ao totem, com plotagem no padrão visual da contratante.	Item	3	36
03	191284	Locação de Totem para pesquisa de satisfação, tela touch mínimo 10", sem impressora térmica, com plotagem no padrão visual da contratante..	Item	2	24
04	191288	Software de gestão de atendimento - (Módulo de Atendente).	SV	50	600
05	191289	Software de gestão de atendimento - (Módulo de Supervisor).	SV	10	120
06	191293	Software de gestão de atendimento - Compreendendo módulo de gestão de filas, módulo configurador, relatórios gerenciais, API para integração com Power BI, pesquisa de satisfação, agendamento remoto e atendimento remoto.	SV	1	12
07	191293	Instalação e configuração de solução integrada de gerenciamento de atendimento presencial e remoto.	SV	-	1
08	4263227	Bobina térmica para impressora térmica mínimo 80 metros x 80mm	Item	-	36

1.4. Da especificação

1.4.1. A especificação completa consta no **Anexo I.a** deste Termo de Referência.

1.4.2. Das normas aplicadas ao objeto

1.4.2.1. A CONTRATADA deverá obedecer às normas da ABNT – (Associação Brasileira de Normas Técnicas) vigentes, para o fornecimento e instalação de equipamentos citados neste termo de referência.

1.5. Do prazo da contratação

1.5.1. O prazo da contratação terá vigência de **12 (doze) (meses)**, contado a partir da data de recebimento da ORDEM DE SERVIÇO pela Contratada, emitida pela Secretaria Municipal da **Casa Civil**;

1.5.2. O prazo desta Contratação poderá ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses, conforme legislação vigente, de acordo com as necessidades da Secretaria;

1.5.3. Havendo prorrogação, esta será formalizada mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao Contrato, respeitadas as condições prescritas no art. 183 do Decreto Municipal 4.990/2023.

1.6. Do alinhamento entre a contratação e o planejamento

1.6.1. A demanda está prevista no Plano de Contratações Anual de 2025 do Município de Santana de Parnaíba.



2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Do enquadramento da contratação

2.1.1. A contratação fundamenta-se no artigo 6, incisos XIII e XLI, da Lei nº 14.133/2021 e artigo 118 do Decreto nº 4.990/2023 e nas demais normas legais e regulamentares atinentes à matéria.

2.2. Das justificativas

2.2.1. Da contratação

2.2.1.1. A implantação de uma solução integrada de gestão de atendimento é essencial para otimizar e organizar os diversos serviços oferecidos pelo Centro Administrativo Bandeirantes(CAB), que incluem áreas como dívida ativa, regularização fundiária, protocolo geral, Procon, caixa de previdência, emissão de alvarás, atendimento tributário, entre outros. Com mais de trinta guichês disponíveis e um fluxo de atendimento altamente diversificado, a ausência de uma ferramenta que gerencie eficientemente esse processo pode resultar em queda significativa na qualidade dos serviços prestados aos munícipes.

2.2.1.2. A falta de controle centralizado pode gerar problemas operacionais, como a perda de senhas, desorganização no atendimento, guichês ociosos e falhas no monitoramento dos tipos de serviços realizados. Esses fatores, além de comprometerem a experiência do cidadão, aumentam o risco de ineficiências e falhas no processo de atendimento

2.3. Do parcelamento ou não da contratação

2.3.1. **Do NÃO parcelamento da contratação:** O(s) item(ns) da presente contratação possui interdependência, sendo assim:

2.3.1.1. O(s) item(ns) objeto a ser contratado configura **sistema único** e integrado e se aplicado o parcelamento haverá a possibilidade de risco ao conjunto do item/objeto pretendido.

2.3.1.2. Levando em conta a interligação entre os serviços, ressalta-se a necessidade de apenas uma empresa ser encarregada da execução em cada local de atuação, uma vez que esses serviços são interconectados. Por exemplo, seria impraticável que uma companhia fornecesse os aparelhos, enquanto outra se encarrega de das licenças de software e da execução dos serviços de instalação e ajuste. Essa fragmentação colocaria desafios na atribuição de responsabilidades em caso de falhas operacionais, particularmente em virtude de possíveis incompatibilidades.





Permitir a atuação simultânea de vários fornecedores causaria confusão e danos à Administração, caracterizando uma gestão imprópria do processo.

2.4. Do critério de julgamento

2.4.1. Do menor preço GLOBAL (POR LOTE): Considerando as justificativas apresentadas no item 2.2.2, o lote será julgado pelo valor total, de forma que impossibilite o fornecimento por mais de uma empresa para o(s) item(ns)/lote(s) interdependentes e/ou correlatos.

2.5. Da adoção ou não de item(ns)/lote(s) com reserva de cota e/ou exclusivo(s), previstas na LC 123/06 e alterações

2.5.1. Para atendimento da LC 123/06, artigo 48 incisos I e III, no caso de item(ns)/lote(s) com reserva de cota(s), foram consideradas:

- as justificativas apresentadas no item 2.3.1.1;
- o inc. III, do art. 49 da LC 123/06 e alterações;
- o valor total estimados do(s) item(ns)/lote(s);
- que a conformidade da pesquisa de preços é realizada pelo Departamento de Compras (art. 36, Decreto Municipal 4.990/2023);
- o julgado pelo TCE/SP, acerca do modo como deverá ser feita a reserva de cotas prevista pelo artigo 48, inciso III, da Lei Complementar nº 123/06, que determina a divisão de cada item ou lote licitado em duas partes, uma contendo até 25% e outra o remanescente do total que se pretende adquirir, observada a participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte na menor parcela, e ainda, no sentido de que as **prestações de serviço não são fracionáveis**, por consequente, não sendo possível seu desmembramento (reserva de cota); (Tribunal Pleno do TCE/SP: TC-025129.989.20-8, TC-025128.989.20-9 e TC-025130.989.20-5).

2.5.2. O(s) item(ns)/lote(s), quando aplicável, reserva de cota(s) e/ou exclusivo(s) está(ão) identificado(s) na tabela do Anexo III - Planilha de Itens e Valores Estimados.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. Da descrição da solução

3.1.1. A presente contratação tem por objetivo locação de solução integrada de gestão de atendimento, em ambiente 100% WEB, com a locação de software e equipamentos com serviço de instalação, manutenção e treinamento. Compreendendo o





gerenciamento de filas presenciais, com escolha de tipo de serviço, prioridade e etc. Através da solução serão emitidos relatórios gerenciais em tempo real, com os tempos de atendimento, quantidade de senhas atendidas por tipo de serviço, tipo de senha, período de atendimento e etc. A solução também deverá possuir um sistema de avaliação da qualidade do atendimento recebido, através de terminais selecionados para tal fim. Com essa contratação a PMSP almeja um completo gerenciamento do atendimento presencial e virtual, bem como a instalação, manutenção e compatibilidade garantida da solução com os equipamentos e seus insumos.

Especificações mínimas requeridas:

3.2. Módulo de atendimento: Módulo dedicado ao atendente, visando apresentar e manter atualizadas as informações sobre o fluxo de atendimento ao cidadão com os seguintes recursos mínimos:

Exibir informações sobre o guichê de atendimento, em tempo real, incluindo:

- 3.2.1. Guichê desconectado
- 3.2.2. Guichê ocioso
- 3.2.3. Guichê em atendimento
- 3.2.4. Guichê chamando
- 3.2.5. Atendimento pausado
- 3.2.6. Atendimento suspenso
- 3.2.7. Sem senhas na fila

Comandos:

- 3.2.8. **Login / Logout:** Recurso para o Atendente ter o acesso aos recursos funcionais que gerenciam o fluxo do atendimento do cidadão. Para que o Usuário seja reconhecido neste comando, o mesmo estará previamente cadastrado e com perfil definido.
- 3.2.9. **Chamada de Senha:** Comando para chamar o próximo Cidadão a ser atendido, a partir dos critérios de prioridade, balanceamento entre guichês, atividade, categoria e tempo de espera do Cidadão.
- 3.2.10. **Cancelamento de Senha:** Deverá permitir o cancelamento da senha chamada. Dispor de recurso configurável para indicar o motivo do cancelamento, com reflexo nos relatórios e estatísticas apuradas.



- 3.2.11. Encaminhamento da Senha para outra Seção de Atendimento:** A solução deverá dispor de funcionalidade para que o Atendente inclua novo serviço no escopo de demandas do Cidadão.
- 3.2.12. Pausar o Atendimento:** Deverá permitir que o Atendente realize uma Pausa no atendimento ao Cidadão, e deve possuir campo para que o atendente registre o motivo da pausa. De forma vinculada ao Motivo, um temporizador configurável deverá contabilizar o tempo da pausa. Caso seja excedido o tempo da pausa, a solução expedirá o alarme, além de solicitar um segundo registro para que o Atendente possa indicar o motivo do Tempo Extra na pausa efetivada.
- 3.2.13. Atendimentos adicionais:** Deverá permitir que o atendente adicione mais atividades para um mesmo Cidadão, além daquela atividade que havia sido originalmente emitida na senha, podendo clicar no botão para adicionar uma nova atividade, e apresentar todas atividades disponíveis.
- 3.2.14. Congelamento do atendimento:** Deverá permitir que o atendente congele o atendimento. Ao utilizar este recurso, a senha deverá ser devolvida para a fila e todos os seus tempos são congelados, sem serem contabilizados nas apurações de tempo de espera e tempo de atendimento.
- 3.2.15. Suspensão do Atendimento:** Deverá permitir que o Atendente realize uma Suspensão visando ausentar-se da estação de trabalho. Esta funcionalidade é acompanhada de recurso para que o Atendente registre o motivo da respectiva Suspensão. De forma vinculada ao Motivo, um temporizador configurável deverá contabilizar o tempo da suspensão. Caso seja excedido o tempo da suspensão, a solução expedirá um alarme, além de solicitar um segundo registro para que o Atendente possa indicar o Motivo do Tempo Extra na Suspensão efetivada.
- 3.2.16. Transferência do atendimento para outro guichê:** deverá permitir que o atendente transfira o atendimento de uma senha para outro guichê que esteja ocioso.
- 3.2.17. Criar Senha:** Deverá permitir que o atendente emita uma senha, alocando-a no guichê que a criou, a emissão da senha é realizada para o serviço que o atendente selecionar.
- 3.2.18. Deverá permitir filtros por:** Serviço, Prioridade, Categoria: Disponibilizará ao atendente o acesso a filtros, no qual o atendente poderá selecionar qual opção filtrada deseja atender.
- 3.2.19. Descongelamento de senha:** Deverá permitir ao atendente visualizar a relação de senhas congeladas, com a possibilidade do atendente descongelar a senha, retornando a mesma para a fila de atendimento, Permitirá também o atendimento de forma direta, sem a necessidade de retorno para a fila.



3.2.20. Chamada Específica: A solução ofertada deverá dispor de recurso para permitir ao atendente definir qual senha deseja chamar, sendo necessário que a senha se encontre na fila para atendimento. Caso o sistema não encontre a senha solicitada, deverá exibir uma mensagem informativa na tela do guichê.

3.2.21. Finalização do Atendimento: Deverá permitir ao atendente finalizar o atendimento ao Cidadão, caso a opção de avaliação esteja habilitada na finalização, ela é finalizada por meio de tecla de atalho definida pela CONTRATADA, após a devida avaliação realizada pelo cidadão.

3.3. Chat Integrado:

3.3.1. A solução deverá possuir função de chat entre todos os usuários, configuráveis pelo gestor da ferramenta, com no mínimo as funcionalidades abaixo:

3.3.1.1. Envio e recebimento de mensagens entre os atendentes e demais usuários do sistema, enviadas ou recebidas em qualquer nível de hierarquia, de acordo com o tipo de acesso do usuário.

3.3.1.2. Níveis de acesso configuráveis entre os grupos de usuários, possibilitando organizá-los por tipo de usuário, tipo de atendimento e etc.

3.3.1.3. Configuração de níveis de acessos determinados para recebimento ou envio de mensagens a determinados destinatários, grupos e setores.

3.3.1.4. Recursos de supervisão de todas as mensagens trocadas no ambiente do chat.

3.3.1.5. Relatórios para visualização de quantidade de mensagens enviadas por usuários.

3.3.1.6. Possuir opção de armazenamento e histórico de mensagens.

3.4. Atendimento Remoto Web

A solução deverá disponibilizar recursos para o atendimento ao Cidadão, através de canal web, direto com o Atendente da Unidade.

Recursos Funcionais:

3.4.1. Módulo de Atendente/Gerente: Módulo que permita a realização dos atendimentos (agendados ou não) remotamente, através da internet (via browser), a partir de dispositivos Smartphone, Tablet ou PC Desktop.

3.4.2. Videoconferência: Recurso integrado que possibilite a visualização em tempo real entre Atendente e Cidadão, com transmissão da imagem (vídeo) e do som (áudio) simultâneo em tempo real. Deverá incluir funções para ocultar imagem da câmera e mute (colocar em mudo) o áudio para qualquer uma das partes.



- 3.4.3. **Chat:** Recurso que permita a troca de mensagens de texto entre as partes, de maneira que a comunicação possa ocorrer mesmo sem a videoconferência ou eventual ruído/distorções no áudio.
- 3.4.4. **Transferência de Arquivos:** Recurso que permita o atendente enviar ou receber arquivos junto ao Cidadão durante a realização dos atendimentos
- 3.4.5. **Compartilhamento de Tela:** Recurso que permita o atendente e o cidadão compartilhar suas telas durante a realização dos atendimentos.
- 3.4.6. **Módulo de Avaliação Instantânea:** Disponibiliza ao cidadão a realização da avaliação da qualidade do atendimento para pesquisa de satisfação, durante o andamento do mesmo.
- 3.4.7. **Módulo de Avaliação remoto:** Possibilita ao cliente a realização da avaliação do atendimento para pesquisa de satisfação a qualquer momento, a partir do recurso de envio da pesquisa, para resposta através de aplicativo de mensagens whatsapp, e-mail, mensagens de SMS, etc.
- 3.4.8. Permite aos gestores realizar o monitoramento em tempo real de todos os indicadores do atendimento previamente configurados.

3.5. Avaliação de Qualidade (Pesquisa de Satisfação)

- 3.5.1. Deverá dispor de funcionalidade para a coleta da avaliação do Cidadão, considerando a adoção de múltiplos quesitos, configuráveis. A solução ofertada deverá disponibilizar sistema de multi-avaliação, configurável e integrado ao sistema de gestão de filas. Este cadastro de perguntas deverá prover todas as informações e atributos necessários para o endereçamento automatizado das perguntas e respectivos grupos de respostas. As Avaliações deverão ser definidas pelos itens abaixo:

- 3.5.1.1. Serviço;
- 3.5.1.2. Categoria;
- 3.5.1.3. Prioridade;
- 3.5.1.4. Atividade;
- 3.5.1.5. Seção;

- 3.5.2. Através da solução será possível filtrar as avaliações registradas através dos campos de Serviço, Categoria, Prioridade, Atendente, Atividade e Seção, com a exibição de quais seções receberam determinada avaliação.

3.6. Supervisão



- 3.6.1.** A solução deverá possuir funcionalidades para que um supervisor possua níveis de acesso, por seção ou grupo de seções, onde o supervisor somente terá acesso às informações vinculadas a ele.
- 3.6.2.** O supervisor deverá dispor de funcionalidades por unidade e por seção, sempre alinhadas com o perfil de acesso do supervisor. Associados aos limites acima configuráveis, os recursos disponíveis para o supervisor serão de executar ou não os seguintes comandos:
- 3.6.3.** Reset da sequência das senhas: deverá permitir que a sequência numérica de todas as senhas volte para o seu valor inicial. Estes valores iniciais dos contadores de senhas serão configuráveis para o valor desejado, conforme o modelo operacional da Unidade de Atendimento.
- 3.6.4.** Cancelamento individual ou por seção das senhas: deverá permitir o cancelamento de uma senha chamada, ou que ainda estiver em uma fila de espera.
- 3.6.5.** Descongelamento de senhas: deverá permitir que descongele uma senha, retornando-a para a fila de atendimento.
- 3.6.6.** Emissão de Senha: deverá permitir ao Supervisor gerar uma nova senha para atendimento. Contempla todos os recursos necessários para a edição da senha.
- 3.6.7.** Editar Senha: deverá permitir ao Supervisor editar uma senha, para ajustar a mudança de prioridade, adicionar e alterar serviço, alterar categoria, agendar atendimento para o mesmo dia, vincular o Cidadão e imprimir.
- 3.6.8.** Ativar senhas agendadas: deverá permitir ao Supervisor ativar uma senha agendada, possibilitando a sua inserção na fila de espera para o atendimento.
- 3.6.9.** Reimprimir senhas: deverá permitir ao Supervisor a reimpressão de uma senha. Com a possibilidade de digitação do número da senha e respectiva impressão.
- 3.6.10.** Alarme: deverá permitir ao Supervisor consultar, em tempo real, os alertas referentes ao atendimento, de acordo com o seu perfil como usuário. A exibição do alarme deverá ser através de janela POP-UP do navegador browser e e-mail configurável. Deverá dispor dos seguintes alarmes:
 - 3.6.10.1.** Tempo de espera na fila vencido;
 - 3.6.10.2.** Tempo de atendimento excedido;
 - 3.6.10.3.** Número máximo de senhas na fila excedido;
 - 3.6.10.4.** Número máximo de senhas na fila normalizado;
 - 3.6.10.5.** Tempo máximo de suspensão excedido;



- 3.6.10.6. Tempo máximo de pausa excedido;
- 3.6.10.7. Tempo de permanência no serviço excedido;
- 3.6.10.8. Tempo de espera real da Unidade excedido;
- 3.6.10.9. Tempo de espera real da Unidade normalizado;
- 3.6.11. Desconectar guichê: deverá permitir que o Supervisor desconecte o Atendente do seu Guichê. Esta desconexão considera a possibilidade de cancelar a senha que estiver alocada no mesmo guichê. Caso o Supervisor não optar pelo cancelamento da senha, a mesma irá aguardar, no mesmo guichê, o próximo Atendente que se logar naquele guichê.
- 3.6.12. Status dos guichês: deverá permitir que o supervisor visualize em tempo real, o estado de todos os guichês da unidade, seção ou grupo de seções, de acordo com o seu perfil.
- 3.6.13. Panorama atendentes: deverá permitir que o Supervisor visualize informações de todos os atendentes que efetuaram login no dia, de acordo com seu perfil de usuário.
- 3.6.14. **Panorama de suspensões:** deverá permitir que o Supervisor acompanhe, em tempo real, todas as suspensões realizadas pelos atendentes, vinculadas à Unidade, Seção ou Grupo de Seções, de acordo com o seu perfil como usuário. Apresentará no mínimo seguintes informações:
 - 3.6.14.1. Nome do Usuário;
 - 3.6.14.2. Início da suspensão;
 - 3.6.14.3. Tempo da suspensão;
 - 3.6.14.4. Motivo da suspensão;
 - 3.6.14.5. Tempo extra da suspensão;
 - 3.6.14.6. Motivo do tempo extra da suspensão;
- 3.6.15. **Panorama de atividades:** deverá permitir que o Supervisor acompanhe, em tempo real, informações sobre as atividades vinculadas à Unidade, Seção ou Grupo de Seções, de acordo com o seu perfil como usuário. Apresentará no mínimo seguintes informações:
 - 3.6.15.1. Filas de espera;
 - 3.6.15.2. Atendimentos realizados;
 - 3.6.15.3. Média de Atendimento;
 - 3.6.15.4. Tempo Mínimo de espera;



- 3.6.15.5. Tempo Médio de espera;
- 3.6.15.6. Espera Real (senha que está a mais tempo na fila);
- 3.6.15.7. Última senha chamada;
- 3.6.16. **Panorama por seção:** deverá permitir que o Supervisor visualize o estado das seções onde os atendimentos são realizados, em tempo real. Visualizar informações detalhadas sobre uma seção selecionada, de acordo com o seu perfil como usuário. Apresentará no mínimo seguintes informações:
 - 3.6.16.1. Filas de espera;
 - 3.6.16.2. Tempo médio de atendimento;
 - 3.6.16.3. Tempo médio de espera;
 - 3.6.16.4. Espera Real (senha que está a mais tempo na fila);
 - 3.6.16.5. Guichês logados;
 - 3.6.16.6. Guichês em atendimento;
 - 3.6.16.7. Guichês suspensos;
 - 3.6.16.8. Guichês em pausa;
 - 3.6.16.9. Atendimentos no dia;
- 3.6.17. **Panorama por categoria:** deverá permitir que o Supervisor visualize a fila de espera, por categoria cadastrada. Visualizar informações detalhadas sobre uma categoria selecionada, de acordo com o seu perfil como usuário. Apresentará no mínimo seguintes informações:
 - 3.6.17.1. Senhas na fila;
 - 3.6.17.2. Tempo médio de atendimento;
 - 3.6.17.3. Tempo médio de espera;
 - 3.6.17.4. Atendimentos no dia;
 - 3.6.17.5. Espera Real (senha que está a mais tempo na fila);
- 3.6.18. **Panorama por prioridade:** deverá permitir que o Supervisor visualize, em tempo real, as informações de tempo gasto em cada prioridade cadastrada. Visualizar informações detalhadas sobre uma prioridade selecionada, de acordo com o seu perfil como usuário. Apresentará no mínimo seguintes informações:
 - 3.6.18.1. Senhas na fila;
 - 3.6.18.2. Tempo médio de atendimento;



- 3.6.18.3.** Tempo médio de espera;
- 3.6.18.4.** Atendimentos no dia;
- 3.6.18.5.** Espera Real (senha que está a mais tempo na fila);

3.7. Funcionalidades Gerenciais

- 3.7.1.** Relatórios:
- 3.7.2.** O sistema deverá possuir módulo onde será possível a emissão de relatórios gerenciais com diversos filtros. Com opções de extração no mínimo nos formatos CSV e PDF.
- 3.7.3.** A Solução ofertada deverá dispor de ferramenta OLAP com criação de cubos que permitam fazer o drill-down (visualizar os dados num nível detalhado) e o drill-up (visualizar os dados num nível agregado), possibilitando extrair relatórios gerenciais e permitir, em um único clique, consulta multidimensional da Solução.
- 3.7.4.** Os relatórios deverão ser fornecidos de forma estruturada.
- 3.7.5.** A Solução deverá dispor de procedimento para salvar o script dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração.
- 3.7.6.** A solução ofertada deve dispor de Cubos de Dados OLAP.
- 3.7.7.** A Solução deve alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra e pizza) e vice versa.
- 3.7.8.** A Solução deve possibilitar inclusão de novas colunas com fórmulas editadas pelo usuário e baseadas em colunas pré-existentes.
- 3.7.9.** A Solução deve possibilitar alteração automática de cores nas células configuradas de acordo com dados apurados nas mesmas.
- 3.7.10.** A Solução deve possibilitar que todos os campos parametrizáveis do sistema sejam filtros dos relatórios.
- 3.7.11.** Com no mínimo os seguintes relatórios:
- 3.7.12.** Quantidade de requerentes que demandaram senhas nas unidades e seu respectivo estado de conclusão (Atendido, Parcialmente atendido e Não atendido) em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
 - 3.7.12.1.** Prioridade;
 - 3.7.12.2.** Categoria;
 - 3.7.12.3.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);



- 3.7.13.** Análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos). Contendo as seguintes dimensões:
- 3.7.13.1.** Serviço;
 - 3.7.13.2.** Grupo de Serviço;
 - 3.7.13.3.** Prioridade;
 - 3.7.13.4.** Categoria;
 - 3.7.13.5.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);
- 3.7.14.** Análise detalhada dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:
- 3.7.14.1.** Seção;
 - 3.7.14.2.** Grupo de Seção;
 - 3.7.14.3.** Serviço;
 - 3.7.14.4.** Grupo de Serviço;
 - 3.7.14.5.** Atividade;
 - 3.7.14.6.** Grupo de Atividade;
 - 3.7.14.7.** Prioridade;
 - 3.7.14.8.** Categoria;
 - 3.7.14.9.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);
- 3.7.15.** Análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões realizadas em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
- 3.7.15.1.** Atendente;
 - 3.7.15.2.** Grupo de Atendente;
 - 3.7.15.3.** Seção;
 - 3.7.15.4.** Motivo de Suspensão;
 - 3.7.15.5.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);
- 3.7.16.** Análise dos tempos médio, total e quantidade de pausas realizadas em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
- 3.7.16.1.** Atendente;
 - 3.7.16.2.** Grupo de Atendente;



- 3.7.16.3.** Seção;
- 3.7.16.4.** Grupo de Seção;
- 3.7.16.5.** Motivo de pausa;
- 3.7.16.6.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);
- 3.7.17.** Análise da quantidade de não emissões na triagem de atendimento em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
 - 3.7.17.1.** Atendente;
 - 3.7.17.2.** Grupo de Atendente;
 - 3.7.17.3.** Motivo de Não Emissão;
 - 3.7.17.4.** Serviço;
 - 3.7.17.5.** Grupo de Serviço;
 - 3.7.17.6.** Prioridade;
 - 3.7.17.7.** Categoria;
 - 3.7.17.8.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);
- 3.7.18.** Análise de tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
 - 3.7.18.1.** Seção;
 - 3.7.18.2.** Grupo de Seção;
 - 3.7.18.3.** Serviço;
 - 3.7.18.4.** Grupo de Serviço;
 - 3.7.18.5.** Atividade;
 - 3.7.18.6.** Grupo de Atividade;
 - 3.7.18.7.** Prioridade;
 - 3.7.18.8.** Categoria;
 - 3.7.18.9.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);
- 3.7.19.** Análise da quantidade, tempo total e médio dos congelamentos executados nas unidades de atendimento em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
 - 3.7.19.1.** Motivo de Congelamento;



- 3.7.19.2.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);
- 3.7.20.** Análise quantitativa das senhas (Emitidas, não emitidas, parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) emitidas por agendamento pelo cidadão. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:
 - 3.7.20.1.** Serviço;
 - 3.7.20.2.** Atendente;
 - 3.7.20.3.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);
- 3.7.21.** Relatório que possibilite comparar o desempenho dos atendentes. Entende-se por desempenho dos atendentes os seguintes itens:
 - 3.7.21.1.** Tempo médio de suspensão;
 - 3.7.21.2.** Quantidade de suspensões;
 - 3.7.21.3.** Tempo médio de pausa;
 - 3.7.21.4.** Quantidade de pausas;
 - 3.7.21.5.** Quantidade de atendimentos;
 - 3.7.21.6.** Tempo médio de atendimento
 - 3.7.21.7.** Quantidade de congelamentos realizados;
 - 3.7.21.8.** Quantidade de descongelamentos realizados;
 - 3.7.21.9.** Dias trabalhados;
 - 3.7.21.10.** Tempo médio de deslocamento;
 - 3.7.21.11.** Quantidade deslocamentos;
 - 3.7.21.12.** Quantidade de emissões de senhas ao Cidadão;
 - 3.7.21.13.** Tempo médio de disponibilidade;;
 - 3.7.21.14.** Tempo médio de ociosidade;
 - 3.7.21.15.** Tempo médio de ociosidade real;
- 3.7.22.** Análise de satisfação dos cidadãos com o atendimento prestado pela CONTRATANTE em um período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
 - 3.7.22.1.** Atendente;
 - 3.7.22.2.** Seção;
 - 3.7.22.3.** Serviço;
 - 3.7.22.4.** Atividade;



- 3.7.22.5.** Prioridade;
- 3.7.22.6.** Categoria;
- 3.7.22.7.** Avaliação;
- 3.7.22.8.** Resposta;
- 3.7.22.9.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);
- 3.7.23.** Análise quantitativa dos cancelamentos executados no sistema em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
 - 3.7.23.1.** Seção;
 - 3.7.23.2.** Grupo de seção;
 - 3.7.23.3.** Serviço;
 - 3.7.23.4.** Grupo de serviço;
 - 3.7.23.5.** Prioridade;
 - 3.7.23.6.** Categoria;
 - 3.7.23.7.** Motivo de cancelamento;
 - 3.7.23.8.** Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora);
- 3.7.24.** A Solução deverá possuir relatórios capazes de listar o registro de entrada e saída dos atendentes de uma unidade de atendimento indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o atendente, se houver.
- 3.7.25.** Recursos de configuração deverão estar disponíveis para a geração de apurações variadas, conforme os itens:
 - 3.7.25.1.** Relatórios contendo informações de um ou mais dias e de um ou mais atendentes e com combinação entre as opções;
 - 3.7.25.2.** Relatório de produtividade com identificação da quantidade total de atendimentos feitos por atendente, tempo médio gasto para atendimento pelo atendente, total de atendimentos realizados, tempo médio de atendimento, tempo de intervalo produtivo e intervalo improdutivo;
 - 3.7.25.3.** Relatórios gerenciais por serviço com: identificação do serviço, total de execuções, entradas de cada serviço e tempo médio de atendimento;
 - 3.7.25.4.** Relatório por demanda da CONTRATANTE: apresentando o total de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de intervalo, tempo médio de espera, tempo máximo de atendimento e tempo máximo de espera;



- 3.7.25.5.** Relatório por atendente: apresentando os atendimentos agrupados por atendente;
- 3.7.25.6.** Relatório por serviço: apresentando os atendimentos agrupados por serviço;
- 3.7.25.7.** Relatório por hora: informando a quantidade de atendimento, tempo médio de atendimento e espera em intervalos de horas;
- 3.7.25.8.** Relatório por tempo extra: listar os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra (tempo extra acontece quando o atendente ultrapassa o tempo determinado para execução de um serviço);
- 3.7.25.9.** Relatório por fila: listar os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável);
- 3.7.25.10.** Relatório de todos os atendimentos: listar todos os atendimentos por data e organizados por hora;
- 3.7.25.11.** Relatório de avaliações: listar os atendimentos agrupados pela avaliação fornecida pelos munícipes, filtrados por Serviço, Categoria, Prioridade, Atendente, Atividade e Seção;
- 3.7.25.12.** Mapa de atendimentos dentro e fora do padrão: mostrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade atendimentos que foram atendidos dentro e fora do padrão a ser estabelecido pelo órgão por tipo de serviço em minutos;
- 3.7.25.13.** Relatório de horas trabalhadas por atendente;
- 3.7.25.14.** Relatório de aderência do horário cadastrado no sistema em relação ao horário trabalhado pelo atendente com o total de horas trabalhadas no período e o percentual dentro do horário cadastrado.

3.8. Indicadores

- 3.8.1.** A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a inclusão de novos indicadores, além dos descritos abaixo:
 - 3.8.1.1.** Tempo médio de atendimento por atendente;
 - 3.8.1.2.** Tempo médio de espera por horário;
 - 3.8.1.3.** Tempo máximo de atendimento por atendente;
 - 3.8.1.4.** Tempo máximo de espera por horário;
 - 3.8.1.5.** Usuários atendidos (atendimento em mesa) em menos de 5 minutos;
 - 3.8.1.6.** Usuários atendidos (atendimento em mesa) em menos de 10 minutos;



- 3.8.1.7. Usuários atendidos (atendimento em mesa) em menos de 20 minutos;
- 3.8.1.8. Usuários atendidos (atendimento em mesa) acima de 20 minutos;
- 3.8.1.9. Produtividade por Unidade;
- 3.8.1.10. Produtividade por atendente;
- 3.8.1.11. Aderência do atendente aos indicadores de qualidade;
- 3.8.1.12. Quantidade de atendimentos por Unidade;
- 3.8.1.13. Quantidade de atendimentos por ano, mês, dia;
- 3.8.1.14. Quantidade de atendimentos por hora;
- 3.8.1.15. Quantidade de serviços executados;
- 3.8.1.16. Tempo de atendimento por Unidade;
- 3.8.1.17. Tempo de atendimento por horário;
- 3.8.1.18. Tempo de atendimento por serviço;
- 3.8.1.19. Tempo médio de atendimento acima do limite cadastrado;
- 3.8.1.20. Tempo médio de intervalo;
- 3.8.1.21. Tempo máximo de intervalo;
- 3.8.1.22. Quantidade de intervalos por Unidade;
- 3.8.1.23. Quantidade de intervalos por atendente;
- 3.8.1.24. Média de avaliação pelo Usuário por posto;
- 3.8.1.25. Avaliação do atendente;
- 3.8.1.26. Níveis de serviços por Unidade;
- 3.8.1.27. Níveis de serviços por horário;
- 3.8.1.28. Indicador do horário de maior demanda;
- 3.8.1.29. Indicador do horário de menor demanda.

3.9. Listagens

- 3.9.1. A solução proposta deverá dispor de funcionalidade para a geração de listagens configuradas. Permitir ao supervisor visualizar as informações detalhadas em formato de lista. Esta opção de relatório, exibe as informações em um layout com formato de lista. Contempla as seguintes variáveis:
 - 3.9.1.1. Registro de entrada e saída;
 - 3.9.1.2. Aderência ao horário de trabalho;





- 3.9.1.3.** Disponibilidade diária da Unidade;
 - 3.9.1.4.** Mapa de configuração dos guichês;
 - 3.9.1.5.** Período, incluindo data e hora;
 - 3.9.1.6.** Senhas;
 - 3.9.1.7.** Atendentes;
 - 3.9.1.8.** Serviços;
 - 3.9.1.9.** Atividades;
- 3.9.2.** Além dos filtros de primeiro nível, a solução possibilitará filtros compostos, conforme os seguintes itens:
- 3.9.2.1.** Período, incluindo data e hora;
 - 3.9.2.2.** Senhas;
 - 3.9.2.3.** Unidades;
 - 3.9.2.4.** Atendentes;
 - 3.9.2.5.** Serviços;
 - 3.9.2.6.** Atividades;
- 3.9.3.** A CONTRATANTE poderá solicitar a inclusão de novas listagens.

3.10. Monitoramento

- 3.10.1.** A solução disponibilizará recursos necessários para o completo monitoramento em tempo real do atendimento, filtrados pela Unidade de atendimento. Todo o acesso e visualizações estarão fundamentados em permissões de acesso por Usuário, ou seja, deverá permitir que perfis configuráveis de acesso sejam vinculados à Usuário, delimitando assim a navegação aos recursos de gerenciamento do atendimento da CONTRATANTE.

3.11. Filas de Atendimento

- 3.11.1.** Permitir que o usuário visualize todas as senhas em espera e em atendimento, com os seguintes tipos de filtros:
- 3.11.2.** Filtro por Atendente:
- 3.11.2.1.** Guichê de alocação;
 - 3.11.2.2.** Hora do login;
 - 3.11.2.3.** Índice de satisfação;
 - 3.11.2.4.** Comparativo de produtividade;





3.11.3. Filtro por Senha:

- 3.11.3.1.** Número da senha;
- 3.11.3.2.** Hora de emissão;
- 3.11.3.3.** Responsável pela emissão;
- 3.11.3.4.** Prioridade;
- 3.11.3.5.** Categoria;
- 3.11.3.6.** Situação atual;
- 3.11.3.7.** Tempo de permanência;

3.12. Panorama de atendimento

- 3.12.1.** Recurso disponibilizado pela solução, para que o supervisor visualize o estado do atendimento com os seguintes conteúdos:
- 3.12.2.** Posições de trabalho: Estado das posições de trabalho, que incluem os guichês de atendimento e as triagens com emissores de senhas.
- 3.12.3.** Taxa de ocupação: Porcentagem de guichês logados, independente dos que estão suspensos.
- 3.12.4.** Ocupação real: porcentagem de guichês logados e não suspensos
- 3.12.5.** Taxa de alocação: porcentagem de guichês com senha alocada.
- 3.12.6.** Porcentagem de atendentes logados no terminal emissor, comparando com os atendentes suspensos no terminal de triagem e emissão de senha.
- 3.12.7.** Visualização do estado das posições de trabalho com apresentação gráfica das seguintes variáveis:
 - 3.12.7.1.** Guichês Cadastrados;
 - 3.12.7.2.** Guichês Logados;
 - 3.12.7.3.** Guichês Suspensos;
 - 3.12.7.4.** Guichês Alocados (Quantidade de guichês com senha alocada);
 - 3.12.7.5.** Situação de Atendimento;
- 3.12.8.** Exibir um panorama dos atendimentos realizados, senhas na fila, esperas incluindo:
 - 3.12.8.1.** Senhas na fila: Senhas na fila: Quantidade de senhas disponíveis na fila para atendimento;
 - 3.12.8.2.** Atividades executadas: Número de atividades executadas na unidade;



- 3.12.8.3.** Esperas: Quantidade de vezes que a senha foi encaminhada para a fila de espera;
- 3.12.8.4.** Deslocamento: Número de deslocamentos realizados entre a espera e o atendimento;
- 3.12.8.5.** TMA: Tempo médio de atendimento;
- 3.12.8.6.** TME: Tempo médio de espera;
- 3.12.8.7.** TMD: Tempo médio de Deslocamento;
- 3.12.9.** A Visualização da Situação do Atendimento inclui apresentação gráfica das seguintes variáveis:
 - 3.12.9.1.** Distribuição percentual das ações por:
 - 3.12.9.2.** Deslocamentos
 - 3.12.9.3.** Atividades executadas
 - 3.12.9.4.** Esperas
 - 3.12.9.5.** Distribuição percentual do tempo de permanência do cidadão na Unidade
 - 3.12.9.6.** TMA: Tempo médio de atendimento
 - 3.12.9.7.** TME: Tempo médio de espera
 - 3.12.9.8.** TMD: Tempo médio de Deslocamento
- 3.12.10.** Todas as visualizações devem disponibilizar filtros, conforme os segmentos abaixo:
 - 3.12.10.1.** Situação por seção
 - 3.12.10.2.** Situação por grupo de seção
 - 3.12.10.3.** Situação por prioridade
 - 3.12.10.4.** Situação por categoria
 - 3.12.10.5.** Tempos por atividade
 - 3.12.10.6.** Tempos por grupo de atividades
 - 3.12.10.7.** Tempos por serviço
 - 3.12.10.8.** Tempos por grupo de serviço
 - 3.12.10.9.** Tempos por atendente
 - 3.12.10.10.** Tempos por grupo de atendente
- 3.12.11.** Permitirá ao supervisor consultar o estado de atendimento das demandas, considerando:



- 3.12.11.1. Demanda de Senhas: Exibirá a quantidade de senhas demandadas, incluindo respectiva porcentagem nas apurações consolidadas.
- 3.12.11.2. Demanda de Serviços: Exibirá a quantidade de serviços demandados, incluindo respectiva porcentagem nas apurações consolidadas.
- 3.12.11.3. Demanda de Atividades: Exibirá a quantidade de atividades demandadas, incluindo respectiva porcentagem nas apurações consolidadas.
- 3.12.11.4. A visualização da Demanda Consolidada incluirá apresentação gráfica das seguintes variáveis:
 - 3.12.11.4.1. Senhas finalizadas
 - 3.12.11.4.2. Senhas atendidas
 - 3.12.11.4.3. Senhas incompletas
 - 3.12.11.4.4. Senhas não atendidas
 - 3.12.11.4.5. Serviços demandados
 - 3.12.11.4.6. Serviços atendidos
 - 3.12.11.4.7. Serviços incompletos
 - 3.12.11.4.8. Serviços não atendidos
 - 3.12.11.4.9. Atividades demandadas
 - 3.12.11.4.10. Atividades atendidas
 - 3.12.11.4.11. Atividades não atendidas
 - 3.12.11.4.12. Índice de satisfação
- 3.12.11.5. Permitirá ao supervisor consultar a situação das avaliações de atendimento. Esta informação considera o peso atribuído em cada avaliação do atendimento, além de considerar a meta de nota máxima objetivada pelo atendimento. Junto ao índice de satisfação geral do atendimento, informará a quantidade de avaliações e o número de quesitos avaliados. A visualização contempla as seguintes variáveis:
 - 3.12.11.5.1. Quesito avaliado
 - 3.12.11.5.2. Quantidade de avaliações
 - 3.12.11.5.3. Valor máximo de avaliação
 - 3.12.11.5.4. Valor obtido das avaliações
 - 3.12.11.5.5. Índice percentual da satisfação

3.13. Listagem de senha

3.13.1. Permitirá que o supervisor visualize a relação de senhas que foram emitidas, selecionadas pelos seguintes filtros:

3.13.1.1. Número de senha;

3.13.1.2. Data de emissão da senha;

3.13.2. A visualização deverá mostrar as seguintes informações mínimas:

3.13.2.1. Número da senha;

3.13.2.2. Hora de emissão;

3.13.2.3. Responsável pela emissão;

3.13.2.4. Eventos de atendimento (todos);

3.13.2.5. Prioridade;

3.13.2.6. Categoria;

3.14. Força de trabalho

3.14.1. Permitirá ao Gestor verificar o desempenho dos seus atendentes com base no histórico real de atendimentos na Unidade. Disponibilizará recurso para realizar simulações no atendimento, a partir de ajustes nos valores de atendentes, demanda, TMA e espera. Como resultado, esta funcionalidade entregará as seguintes informações:

3.14.1.1. Data início e término;

3.14.1.2. Serviço desejado;

3.14.1.3. Tempo médio de atendimento;

3.14.1.4. Espera desejada;

3.14.1.5. Quantidade Atendentes;

3.14.1.6. Capacidade;

3.14.1.7. Probabilidade de espera;

3.14.1.8. Ocupação;

3.15. Panorama de metas

3.15.1. O sistema permitirá ao usuário visualizar a situação atual do atendimento. Ele possibilitará a configuração de um valor ideal para suas metas em tempo real. As seguintes informações estarão disponíveis:

3.15.1.1. Nível de Atendimento;



- 3.16.2.** As informações devem conter:
 - 3.16.2.1.** Pico da demanda;
 - 3.16.2.2.** Horários com o maior número de demandas geradas;
- 3.16.3.** Exibir os horários com maior número de demandas geradas. Informações a serem visualizadas:
 - 3.16.3.1.** Senhas demandadas
 - 3.16.3.2.** Total de Senhas demandadas
 - 3.16.3.3.** Total de Serviços demandados
 - 3.16.3.4.** Demanda por hora
 - 3.16.3.5.** Serviços mais demandados, por hora
 - 3.16.3.6.** Exibir as informações sobre espera, agrupadas por seção de atendimento.
 - 3.16.3.7.** Exibir as informações sobre espera, classificadas por grupos de seção.
 - 3.16.3.8.** Exibir informações de espera, classificadas por Serviço.
 - 3.16.3.9.** Exibir informações de espera, agrupadas por faixa de horário.

3.17. Ocupação dos postos de trabalho

- 3.17.1.** A solução deverá disponibilizar informações sobre a ocupação dos postos de trabalho pelos atendentes, em tempo real, incluindo classificações por:
 - 3.17.1.1.** Seção: visualizar Seções, Guichês cadastrados, Guichês ocupados, Ocupação Real, Guichês alocados e Guichês suspensos.
 - 3.17.1.2.** Atendentes: visualizar Nomes dos Atendentes, horário de chegada, horário previsto da chegada do atendente e o estado da chegada do atendente.
 - 3.17.1.3.** Suspensões mais frequentes: visualizar o motivo da suspensão, quantidade de suspensões e o tempo médio por suspensão.
- 3.17.2.** Lista dos atendentes em estado de suspensão, incluindo:
 - 3.17.2.1.** Nome do atendente;
 - 3.17.2.2.** Horário da suspensão;
 - 3.17.2.3.** Local de trabalho do atendente;
 - 3.17.2.4.** Motivo da suspensão;
- 3.17.3.** Suspensões por atendente: visualizar as suspensões registradas por atendente, no dia atual. Com as seguintes informações:



- 3.17.3.1. Nome do Atendente;
- 3.17.3.2. Quantidade de suspensões;
- 3.17.3.3. Tempo total de suspensão;
- 3.17.3.4. Tempo médio de suspensão;
- 3.17.3.5. Tempo máximo suspenso, por atendente;

3.17.4. As informações contemplam:

- 3.17.4.1. Ocupação: Quantidade e percentual de guichês logados em relação aos guichês cadastrados.
- 3.17.4.2. Ocupação Real: Quantidade e percentual de guichês logados e não suspensos, em relação ao total de guichês cadastrados.
- 3.17.4.3. Guichês com senhas alocadas.
- 3.17.4.4. Total de guichês em atendimento.
- 3.17.4.5. Emissores de Senhas logados, em relação aos suspensos.

3.17.5. Índice de Satisfação

- 3.17.5.1. A solução deverá disponibilizar informações sobre as avaliações registrada, possibilitando que o supervisor visualize a nota registrada pelos cidadãos, para o serviço e atendente em que foram atendidos, possuindo os seguintes itens:
 - 3.17.5.1.1. Total de avaliações;
 - 3.17.5.1.2. Total de recusas de avaliação;
 - 3.17.5.1.3. Taxa de avaliações registradas;
 - 3.17.5.1.4. Taxa de recusas de avaliação;
 - 3.17.5.1.5. As visualizações devem demonstrar as seguintes informações complementares:
 - 3.17.5.1.6. Distribuição por quesito de avaliação;
 - 3.17.5.1.7. Distribuição por quesito de avaliação e seção de atendimento;
 - 3.17.5.1.8. Distribuição por atendente e quesito de avaliação;

3.18. Alarmes

- 3.18.1. A solução deverá disponibilizar Alarme, com mensagens customizadas, disponibilizando diferentes meios de publicação, onde cada serviço configurado no sistema tem um tempo máximo de conclusão objetivado, para os itens abaixo:





- 3.18.1.1.** Tempo máximo de serviço atingido: Sinalizar o excesso do tempo máximo configurado para o completo andamento do serviço solicitado, onde o tempo será medido a partir da chegada do cidadão na unidade, até a conclusão do serviço solicitado.
- 3.18.1.2.** Tempo máximo na fila da seção atingido: Sinalizar o excesso do tempo máximo configurado para a espera do cidadão na seção de atendimento, onde o tempo será medido a partir da chegada do cidadão na seção de atendimento, até a sua chamada para o guichê de atendimento.
- 3.18.1.3.** Tempo máximo de atendimento da atividade atingido: Sinalizar o excesso do tempo máximo configurado para o atendimento no guichê, onde o tempo será medido a partir da chegada do cidadão no guichê de atendimento, até a finalização do atendimento no guichê.
- 3.18.2.** O sistema deverá transmitir o envio de alarmes, via e-mail , com a mensagem de erro correspondente ao alarme gerado, sendo que cada alarme contra com uma mensagem e variáveis específicas;
- 3.18.3.** O sistema deverá possuir configuração para transmitir o alarme para uma lista de e-mail configurada;
- 3.18.4.** Transmitirá ao supervisor a mensagem do alarme correspondente ao alarme gerado pelo sistema;
- 3.18.5.** Todos os supervisores logados deverão receber o alarme;
- 3.18.6.** Permitirá que o Usuário consulte a situação atual dos alarmes que foram disponibilizados, possibilitando selecionar a data inicial para verificar os alarmes gerados. Deverá apresentar as seguintes informações:
 - 3.18.6.1.** Tempo de espera na fila vencido;
 - 3.18.6.2.** Tempo de atendimento excedido;
 - 3.18.6.3.** Número máximo de senhas na fila excedido;
 - 3.18.6.4.** Número máximo de senhas na fila normalizado;
 - 3.18.6.5.** Tempo máximo de suspensão excedido;
 - 3.18.6.6.** Tempo máximo de pausa excedido;
 - 3.18.6.7.** Tempo de permanência no serviço excedido;
 - 3.18.6.8.** Tempo de espera real da Unidade excedido;
 - 3.18.6.9.** Tempo de espera real da Unidade normalizado;

3.19. Padrões de Atendimento



- 3.19.1. Os Guichês de Atendimento deverão possuir filtros cadastrados para organizar melhor o atendimento. Estes filtros devem contemplar atividades, categorias e prioridades.
- 3.19.2. O funcionamento deste recurso possibilitará que os Guichês de Atendimento somente atendam senhas de acordo com o filtro ativo no momento.
- 3.19.3. Filtros adicionais poderão ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento da Unidade de Atendimento, mediante a necessidade do supervisor.

3.20. Segurança

- 3.20.1. A ferramenta deverá dispor de funcionalidade para a confirmação da edição de configurações através de Captcha ou senha.

3.21. Acesso Mobile

- 3.21.1. A solução deverá dispor de versão do software que permita a gestão por indicadores, com conteúdos configuráveis, acessado através de smartphones compatível com os sistemas operacionais Android e IOS.

3.22. Agendamento Web

- 3.22.1. A solução deverá dispor de sistema de agendamento remoto para os serviços do atendimento presencial.
- 3.22.2. O acesso deverá ser disponibilizado no site da CONTRATANTE para acesso direto aos cidadãos ou para uso interno dos funcionários da CONTRATANTE.
- 3.22.3. Deverá dispor de recursos como:
- 3.22.4. Calendário com todas as datas e horários disponíveis para o atendimento aos serviços que estiverem cadastrados;
- 3.22.5. Tela para cadastro com campos configuráveis de registro dos dados pessoais, documentos de identificação, meios de contato, etc. do cidadão que deseja agendar o horário para ser atendido;
- 3.22.6. Mecanismo de segurança para bloqueio do usuário/cidadão que desejar agendar mais de uma data/horário de atendimento injustificadamente, como forma de se evitar a indisponibilidade indevida de datas aos demais cidadãos.
- 3.22.7. Após concluído o agendamento, exibição da senha registrada ao usuário/cidadão;
- 3.22.8. Todos os recursos de configuração do agendamento deverão estar contemplados na estrutura gerencial da solução.

3.23. Atualizações de sistema

- 3.23.1. Fornecer todas as atualizações tecnológicas lançadas durante o período do contrato.



- 3.23.2.** Proceder com as atualizações tecnológicas sem a necessidade de interrupção dos serviços e acesso ao sistema. Caso seja necessário a interrupção dos serviços e acesso ao sistema, a Contratada deverá enviar comunicado à Contratante com no mínimo 3 dias de antecedência;

3.24. Equipamentos:

- 3.24.1.** A infraestrutura elétrica e lógica dos locais onde serão instalados os equipamentos será de responsabilidade da CONTRATANTE. Os equipamentos instalados deverão ser fornecidos e mantidos pela CONTRATADA em perfeitas condições de utilização, incluindo a questão do aspecto e funcionamento;
- 3.24.2.** A CONTRATADA deverá comprovar, quando necessário, o licenciamento de todos os softwares instalados como drivers, sistema operacional, gerenciador do banco de dados, etc. Nenhum software instalado, mesmo que não esteja em uso, pode deixar de portar suas respectivas licenças atualizadas;

3.25. Computador Servidor de Aplicações e Banco de Dados

- 3.25.1.** A CONTRATADA deverá fornecer uma solução para hospedagem da solução e seu banco de dados em servidor padrão de rack 19" ou, alternativamente, optar por uma solução de hospedagem em nuvem, garantindo pleno funcionamento, alta disponibilidade e segurança.
- 3.25.2.** Todo o software instalado, incluindo Sistema Operacional, Gerenciador do Banco de Dados, Drivers e Aplicativos ficarão sob a responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.
- 3.25.3.** A CONTRATADA será responsável por todas as operações de configuração e efetivação de backups dos dados da aplicação.

3.26. Computador Servidor De Aplicações Da Unidade

- 3.26.1.** A Solução oferecida pela CONTRATADA deverá garantir qualidade e disponibilidade para o processamento de todas as funcionalidades previstas no âmbito de uma Unidade de Atendimento Presencial;
- 3.26.2.** Em caso de adoção de equipamento específico pela CONTRATADA, o mesmo receberá um IP fixo, além de visibilidade pela VPN configurada pela CONTRATANTE;
- 3.26.3.** A CONTRATADA disponibilizará equipamento compatível com o volume de atendimento no dia;
- 3.26.4.** O perfil deste computador servidor deverá ser compatível em suas características de performance com base nos parâmetros de quantidade de serviços prestados pelas unidades, porte ou volume de atendimento da unidade, considerando o cenário de



utilização por até 33 guichês de atendimento e da emissão de até 4000 senhas/mês em média.

3.27. Emissor De Senhas Totem Touch Screen

- 3.27.1.** Emissor de senhas, tipo autoatendimento, onde o usuário seleciona o serviço desejado e a prioridade para atendimento, de fácil utilização. Com impressão térmica de 80mm com software permite ao gestor configurar, a seu critério, o layout dos serviços a serem disponibilizados na tela touch.
- 3.27.2.** Através da tela Touch Screen o sistema deve facilitar a usabilidade e interação com o cidadão.
- 3.27.3.** Especificações técnicas mínimas:
 - 3.27.3.1.** Permite configurar a quantidade de botões necessários.
 - 3.27.3.2.** Feedback sonoro confirmando pressionamento das teclas.
- 3.27.4.** Características do Totem
 - 3.27.4.1.** Dimensões mínimas: (LxA) cm: 28 x 130
 - 3.27.4.2.** Dimensões máximas: (LxA) cm: 40 x 160
 - 3.27.4.3.** Peso mínimo: 15 Kg, máximo 50 Kg
 - 3.27.4.4.** Padrão de Cor: plotagem com identificação visual padrão da CONTRATANTE
 - 3.27.4.5.** Material de revestimento: Acrílico e Aço, Aço, Aço Inox ou Fibra de Vidro.
 - 3.27.4.6.** Porta traseira com chave.
 - 3.27.4.7.** Computador (mínimo)
 - 3.27.4.8.** Sistema operacional: Android ou Microsoft Windows versão 7 10 ou superior
 - 3.27.4.9.** Processador: Quad core 1.3 Ghz ou superior
 - 3.27.4.10.** Memória: 1,5GB de memória ou superior
 - 3.27.4.11.** Disco Rígido: 128 GB ou superior
 - 3.27.4.12.** Rede Integrada
 - 3.27.4.13.** 1 x RJ 45 (LAN)
 - 3.27.4.14.** 1 x Alimentação de energia
 - 3.27.4.15.** Rede WiFi integrada
 - 3.27.4.16.** Tela com tecnologia touchscreen no mínimo de 15" polegadas





3.27.4.17. Impressora térmica acoplada ao Totem

- 3.27.5.** Impressora térmica: com suporte a todos os caracteres alfanuméricos da língua portuguesa, incluindo acentuados e caracteres gráficos, com capacidade para impressão de códigos de barras de uma e duas dimensões, símbolos e figuras, incluindo a logomarca do cliente.
- 3.27.6.** Suporta papel térmico de 58m (35 colunas) à 80mm (48 colunas) de largura. Alimentação e corte automático (total e parcial) do papel com autonomia para 1,5 milhões de cortes. Permite também corte manual.
- 3.27.7.** Possui sensores de pouco papel e falta de papel.
- 3.27.8.** Todos os modelos de equipamentos deverão ser compatíveis com o padrão ethernet.
- 3.27.9.** Todos os modelos e opções de serviços devem gerar senhas com atribuição de prioridade.

3.28. Totem de pesquisa de satisfação

- 3.28.1.** Equipamento destinado a coleta da avaliação do Cidadão, considerando a adoção de múltiplos quesitos.
- 3.28.2.** Através da tela Touch Screen o sistema deve facilitar a usabilidade e interação com o cidadão.
- 3.28.3.** Especificações técnicas mínimas:
 - 3.28.3.1.** Permite configurar a quantidade de botões necessários.
 - 3.28.3.2.** Feedback sonoro confirmando pressionamento das teclas.
- 3.28.4.** Características do Totem
 - 3.28.4.1.** Padrão de Cor: plotagem com identificação visual padrão da CONTRATANTE
 - 3.28.4.2.** Material de revestimento: Acrílico e Aço, Aço, Aço Inox ou Fibra de Vidro.
 - 3.28.4.3.** Porta traseira com chave.
 - 3.28.4.4.** Computador (mínimo)
 - 3.28.4.5.** Sistema operacional: Android ou Microsoft Windows versão 7 10 ou superior
 - 3.28.4.6.** Processador: Quad core 1.3 Ghz ou superior
 - 3.28.4.7.** Memória: 1,5GB de memória ou superior
 - 3.28.4.8.** Disco Rígido: 128 GB ou superior



- 3.28.4.9. Rede Integrada
- 3.28.4.10. 1 x RJ 45 (LAN)
- 3.28.4.11. 1 x Alimentação de energia
- 3.28.4.12. Rede WiFi integrada
- 3.28.4.13. Tela com tecnologia touchscreen no mínimo de 10" polegadas

3.28.5. Todos os modelos de equipamentos deverão ser compatíveis com o padrão ethernet.

3.29. Painel Multimídia De Chamada De Senhas

- 3.29.1. A solução ofertada deverá oferecer painel de chamada de senha com o tamanho mínimo de 43" tipo LED, LCD ou superior;
- 3.29.2. As conexões serão do tipo ethernet, cabeada no padrão UTP com conector RJ-45 e HDMI, caso exista outra forma de comunicação, todos os recursos necessários para funcionamento serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA garantindo o pleno funcionamento;
- 3.29.3. Capacidade para emitir chamadas através de áudio, incluindo alarmes variados pré-gravados e chamadas por voz, inclusive com chamadas nominais do cidadão.
- 3.29.4. Dispor de completa configuração para ligar e desligar automaticamente o Painel, além de ser sensível a comando remoto.
- 3.29.5. Permitir completa customização gráfica das informações na tela, contemplando cores, fontes, figura de fundo e disposição dos elementos, como frame dos vídeos, texto e histórico de senhas chamadas.
- 3.29.6. Possuir ajuste remoto de volume.
- 3.29.7. Disponibilizar janela para a visualização controlada de vídeos institucionais e mensagens, com tipo selecionável por software. O tamanho da janela deve ser configurável e alinhado ao layout da tela do Painel de acordo com a demanda da CONTRATANTE.
- 3.29.8. Os painéis devem ser acompanhados de suportes de parede e/ou teto, para fixação adequada no ambiente de atendimento da contratada.

3.30. Softwares Base do Sistema:

3.30.1. Software terminal do atendente

- 3.30.1.1. A solução deverá disponibilizar software, tipo terminal de atendente, compreendendo todas as funcionalidades necessárias para a operação do processo de triagem e encaminhamento do atendimento ao cidadão, observando também as funcionalidades acima descritas.





3.30.1.2. O software deve ser acessado via browser, sem a necessidade de instalação de programas complementares nos computadores, sendo assim a movimentação de estações de trabalhos e atendentes não será amarrada a instalações de software e manutenções.

3.30.2. Software terminal do supervisor

3.30.2.1. A solução deverá disponibilizar software, tipo terminal do supervisor, compreendendo todas as funcionalidades necessárias para a coordenação, supervisão e gerenciamento do atendimento ao cidadão, observando também as funcionalidades acima descritas.

3.30.2.2. O software deve ser acessado via browser, sem a necessidade de instalação de programas complementares nos computadores, sendo assim a movimentação de estações de trabalhos e atendentes não será amarrada a instalações de software e manutenções.

3.30.3. Software Terminal Do Gestor

3.30.3.1. A solução deverá disponibilizar software, tipo terminal do gestor, compreendendo todas as funcionalidades necessárias para a coordenação, supervisão e gerência da unidade atendimento ao cidadão, observando também as funcionalidades acima descritas.

3.30.3.2. O software deve ser acessado via browser, sem a necessidade de instalação de programas complementares nos computadores, sendo assim a movimentação de estações de trabalhos e atendentes não será amarrada a instalações de software e manutenções.

3.30.4. Software configurador

3.30.4.1. A solução deverá disponibilizar módulo para configurações da solução compreendendo ao processo de configuração do sistema, incluindo os recursos funcionais e não funcionais, no âmbito do atendimento ao público, observando também as funcionalidades acima descritas.

3.30.4.2. O software deve ser acessado via browser, sem a necessidade de instalação de programas complementares nos computadores, sendo assim a movimentação de estações de trabalhos e atendentes não será amarrada a instalações de software e manutenções.

3.30.4.3. A solução deverá implementar alterações de configuração mesmo com o software em execução, durante o atendimento do dia a dia, em uma ou em todas as unidades de atendimento.

3.30.5. Funcionalidades mínimas do módulo configurador:





3.30.5.1. Funcionalidades Gerais:

- 3.30.5.1.1.** Atendente
- 3.30.5.1.2.** Horário de Trabalho
- 3.30.5.1.3.** Grupo de Suspensão
- 3.30.5.1.4.** Perfil Atendente
- 3.30.5.1.5.** Perfil Terminal Emissor
- 3.30.5.1.6.** Perfil Supervisor
- 3.30.5.1.7.** Grupo de Atendentes
- 3.30.5.1.8.** Classe de Atividade
- 3.30.5.1.9.** Atividade
- 3.30.5.1.10.** Grupo de Atividades
- 3.30.5.1.11.** Seção
- 3.30.5.1.12.** Grupo de Seções
- 3.30.5.1.13.** Contador
- 3.30.5.1.14.** Classe de Serviço
- 3.30.5.1.15.** Serviço

3.30.5.2. Funcionalidades Do Sistema:

- 3.30.5.2.1.** Unidade de Atendimento
- 3.30.5.2.2.** Enviar Configuração
- 3.30.5.2.3.** Avaliação de Atendimento
- 3.30.5.2.4.** Critério de Áudio

3.30.5.3. Funcionalidades De Usuário

- 3.30.5.3.1.** Usuários
- 3.30.5.3.2.** Grupos de Usuário
- 3.30.5.3.3.** Servidores de E-mail
- 3.30.5.3.4.** Textos de E-mail
- 3.30.5.3.5.** Configurar Alarmes
- 3.30.5.3.6.** Configuração de Integração
- 3.30.5.3.7.** Configurar Agendamento



3.30.5.3.8. Folga Agendamento

3.31. Fornecimento de equipamentos e sistema

- 3.31.1.** A prestação deste serviço será realizada por meio da locação de equipamentos e de sistemas incluindo: instalação dos equipamentos e sistemas conforme especificações do presente TR, incluindo manutenção preventiva, corretiva e garantia integral de funcionamento.
- 3.31.2.** A eventual necessidade de alteração da infraestrutura existente no local será realizada pela administração do CAB.
- 3.31.3.** Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados e desempenho, devendo a Contratada implementar a solução mais adequada para o caso concreto, combinando técnica e custo de modo a otimizar a qualidade dos serviços e a buscar a melhor integração entre materiais, equipamentos, instrumentos e outros componentes, garantindo o funcionamento eficiente do sistema como um todo.
- 3.31.4.** Todos os equipamentos de propriedade da Contratada deverão ser identificados de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da Contratante.
- 3.31.5.** Os dados gerados pelo sistema serão de propriedade exclusiva da PMSP, não podendo em hipótese alguma serem utilizados, cedidos ou comercializados pela contratada.
- 3.31.6.** Deverá ser fornecida documentação do modelo da base de dados do sistema (modelo entidade relacional, dicionário de dados, etc), de forma que a PMSP possa, fora do escopo do sistema, consultar os dados por ela gerados.
- 3.31.7.** Ao término do contrato, a base de dados gerados pelo sistema deverá ser entregue integralmente em mídia eletrônica à PMSP.

3.32. Serviços de instalação:

- 3.32.1.** Os serviços de instalação serão executados pela Contratada, incluindo todo os materiais necessários, mão de obra, equipamentos, transporte e o que mais for necessário.
- 3.32.2.** A instalação compreende a fixação, os ajustes, a interligação entre quadros e painéis, configuração de softwares, instalação de equipamentos e todos os testes necessários para validação do perfeito funcionamento entre o sistema e os equipamentos.
- 3.32.3.** A necessidade de alterações de arquitetura e possíveis pequenas obras devem ser alinhadas com a CONTRATANTE, durante a fase de elaboração do projeto de implantação da infraestrutura de atendimento.





- 3.32.4.** Após a conclusão de todas as etapas da obra a CONTRATADA, deverá recolher toda forma de lixo, entulho ou resíduo proveniente da obra. Entregando o ambiente em plenas condições de higiene e limpeza, bem como acompanhar o padrão estético da CONTRATADA.
- 3.32.5.** Todos os custos com instalações, materiais, equipamentos e etc, serão de responsabilidade da CONTRATADA, e todos os serviços de conexão e parametrização de todos os equipamentos do sistema de gerenciamento de filas.
- 3.32.6.** Todos os equipamentos deverão estar instalados em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

3.33. Da Garantia de disponibilidade do sistema

- 3.33.1.** A manutenção técnica preventiva e corretiva, sem ônus para a PMSP, contemplará:
- 3.33.1.1.** Os serviços de reparo têm como objetivo eliminar todos os defeitos nos equipamentos, através do diagnóstico das falhas apresentadas, correção de anomalias, realização de testes e ajustes necessários para assegurar que os equipamentos retornem às suas condições normais de funcionamento.
- 3.33.1.2.** As alterações de configuração, assim como upgrades e novas versões do software, serão supervisionadas pela PMSP.
- 3.33.1.3.** É responsabilidade da CONTRATADA manter o sistema em perfeito estado de uso durante toda a vigência do contrato, comprometendo-se a reparar ou substituir, quando necessário, acessórios ou componentes que apresentem falhas, e que não caracterizarem perda das funções básicas do sistema.
- 3.33.1.4.** A CONTRATADA poderá utilizar equipamentos ou dispositivos de proteção elétrica que considerar necessários para evitar danos aos seus equipamentos, desde que estejam em conformidade com as especificações técnicas aprovadas pela PMSP.
- 3.33.1.5.** Os serviços de reparo dos equipamentos mencionados deverão ser realizados no local onde os equipamentos estão em uso ou, caso isso não seja viável, no centro de manutenção da CONTRATADA. Nessa última situação, deverá ser disponibilizado um equipamento substituto durante o período de manutenção do equipamento danificado. O equipamento substituto deve possuir características iguais ou superiores ao equipamento avariado e deverá ser devidamente instalado e configurado, com seu pleno funcionamento garantido pela CONTRATADA.

- 3.33.1.6.** As remoções dos equipamentos só poderão ser realizadas após autorização prévia e expressa da PMSP. Todos os custos relacionados ao transporte dos equipamentos, tanto na retirada quanto nas devoluções e reinstalações, serão de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo eventuais danos ou avarias.
- 3.33.1.7.** O sistema deve contar com mecanismos de segurança para gerenciar as seguintes situações:
- 3.33.1.7.1.** Em casos de interrupções devido a falhas, quedas de energia, falhas de comunicação ou outras ocorrências similares, o sistema deve prever a conclusão efetiva de todas as transações iniciadas e/ou recuperação automática.
- 3.33.1.7.2.** A retomada das filas de espera deve ser garantida com todos os atributos originais (categoria, prioridades, posições na fila etc.) em um equipamento alternativo, caso ocorra algum problema com o equipamento onde o sistema estava sendo executado.
- 3.33.1.8.** A CONTRATADA deverá informar ao Gestor do Contrato sobre todas as ocorrências nos equipamentos instalados que possam comprometer ou não os serviços. Além disso, a CONTRATADA deve assegurar a disponibilidade do acesso aos módulos web em tempo real e garantir o retorno dos dados dos relatórios em um prazo máximo de 5 minutos.

3.34. Dos Testes De Aceitação

- 3.34.1.** O prazo para a emissão do Termo de Aceite referente ao serviço de instalação é de cinco (5) dias úteis, contados a partir da conclusão do serviço e da apresentação, pela Contratada, do Relatório Final de Instalação ao CAB. Este relatório deve abordar os aspectos da arquitetura instalada, as configurações realizadas e os testes efetuados.
- 3.34.2.** Se os equipamentos e sistemas instalados não funcionarem conforme o requerido ou se o Relatório Final de Instalação estiver incompleto ou incorreto, o prazo para aceite será reiniciado após a resolução dos problemas identificados. A Contratada terá um prazo máximo de cinco (5) dias úteis para solucionar as questões reportadas, contados a partir do comunicado da PMSP. Durante esse período, todas as pendências devem ser totalmente resolvidas.
- 3.34.3.** A PMSP emitirá o Termo de Aceite para o serviço de instalação e funcionamento dos produtos somente após verificar que o serviço executado atende integralmente às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência, incluindo a realização do treinamento necessário para a correta utilização dos produtos.



- 3.34.4.** Além disso, a proponente deverá fornecer manuais de operação, suporte técnico e gerenciamento do sistema e seus equipamentos em português, adequados às configurações específicas dos Postos de Atendimento do CAB.

3.35. Transferência de conhecimento

- 3.35.1.** Deverá ser fornecido, sem custo adicional, um treinamento de forma presencial com manual de administração da solução (Compreendendo todos os módulos), permitindo à CONTRATANTE buscar e operar informações sobre instalação, configuração e operação das funcionalidades da ferramenta. A CONTRATANTE deve estar apta a instalar, configurar e operar a ferramenta, tanto presencialmente quanto remotamente. Além disso, a CONTRATADA deve disponibilizar um canal para esclarecimento de dúvidas sobre a temática e seus procedimentos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Sustentabilidade:

- 4.1.1.** Considerando os requisitos e normativas existentes na especificação do(s) item(ns) desta contratação, não há a necessidade de inclusão de novos critérios de sustentabilidade.

4.1.2. Logística Reversa:

- 4.1.2.1.** Não se aplica à contratação, tendo em vista que sua natureza consiste na prestação de serviços com a ausência de produção de resíduos sólidos.

4.2. Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

- 4.2.1.** Não se aplica à contratação, tendo em vista que sua natureza consiste na prestação de serviços.

4.3. Da vedação de contratação de marca ou produto

- 4.3.1.** Não se aplica à contratação, tendo em vista que sua natureza consiste na prestação de serviços.

4.4. Da exigência de catálogo / ficha técnica

- 4.4.1.** Não se aplica à contratação, tendo em vista que sua natureza consiste na prestação de serviços.

4.5. Da exigência de amostra

- 4.5.1.** Não se aplica à contratação, tendo em vista que sua natureza consiste na prestação de serviços.

4.6. Da Prova Conceito (PoC) / Avaliação de Conformidade





- 4.6.1. Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá agendar junto à **Secretaria Municipal de Serviços Digitais - SMSD** no prazo de até 03 (três) dias úteis a demonstração prática do/a da solução, apresentando as funcionalidades requeridas neste Termo de Referência.
- 4.6.2. O prazo da apresentação deverá ocorrer em **até 05 (cinco) dias úteis** após a divulgação do agendamento com a **Secretaria Municipal de Serviços Digitais - SMSD** podendo eventualmente ser prorrogado mediante justificativa plausível e aceita pela mesma;
- 4.6.3. Após agendamento será informado junto à plataforma eletrônica de compras utilizada pelo município, com no mínimo 24 horas de antecedência, o local, a data e hora da Prova de Conformidade (PoC), por meio de mensagem no **chat** do sistema, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes (devendo apresentar documento de identificação pessoal e procuração ou outro documento idôneo para comprovar os poderes e o interesse do licitante);
- 4.6.4. Não deverão ser feitos questionamentos durante as demonstrações, para que possa ser devidamente cumprido o prazo especificado para a apresentação, e ainda, a licitante classificada em primeiro lugar poderá usar, caso não tenha sido disponibilizado, o termo de referência como um checklist para a demonstração do objeto;
- 4.6.4.1. Serão avaliados durante a demonstração os padrões mínimos de aceitabilidade que constam em Anexo I.a a este Termo de Referência.
- 4.6.5. Terminada a demonstração do objeto, eventuais apontamentos por parte das demais licitantes, poderão ser manifestadas na ata ou incluir à ata um anexo constando os tópicos que entendeu oportuno se manifestar quanto aos não atendimentos;
- 4.6.5.1. A Administração, por meio do servidor responsável pelo setor correspondente, manifestar-se-á pela sua aprovação ou reprovação, sendo que, nesse último caso, deverá especificar as funcionalidades que entendeu não terem sido atendidas.
- 4.6.6. Caso as demonstrações não sejam finalizadas no mesmo dia, poderá haver a continuidade no dia seguinte, lavrando-se em Ata as ocorrências até o momento da paralisação;
- 4.6.7. Será juntada aos autos as manifestações sobre o atendimento ou não das especificações contidas no Edital, sendo que o prazo para a manifestação de intenção de recurso será definido junto à plataforma eletrônica de compras utilizada pelo município, conforme item 11 do Edital;



- 4.6.8. Se o(s) objeto(s) apresentado(s) através da PoC pelo primeiro classificado não for(em) aprovada(s), será analisada a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a demonstração do(s) objeto(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes neste Termo de Referência

4.7. Da Vistoria Técnica

- 4.7.1. A vistoria prévia do local de execução dos serviços é **RECOMENDÁVEL** para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao fornecedor interessado o direito de sua realização;
- 4.7.2. A realização da vistoria **não se consubstancia em condição para a participação na licitação.**
- 4.7.3. O fornecedor que desejar realizar visita deverá agendar dia e horário específico, até o dia útil anterior à data limite do recebimento das propostas.
- 4.7.4. A vistoria será realizada nas seguintes condições:
- 4.7.5. Vedada a visita de mais de um fornecedor no mesmo momento;
- 4.7.6. A visita será agendada com o servidor **Rodrigo Hernandes Gomes de Siqueira** em dias úteis e seu agendamento se dará pelo telefone **(11) 4622-7500** das **08:30h.** às **16:30h.** ou por e-mail: **rodrigo.32537@santanadeparnaiba.sp.gov.br**. Responsável: Sr(a). Enio Damazio.
- 4.7.7. Alegações posteriores relacionadas com o desconhecimento de condições locais ou de projetos porventura disponibilizados, se for o caso, não serão consideradas para reclamações futuras, ou de forma a desobrigar a sua execução.

4.8. Da exigência de carta de solidariedade

- 4.8.1. **Não** se aplica ao objeto do presente Termo de Referência.

4.9. Subcontratação

- 4.9.1. **Não** será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.10. Garantia da contratação

4.10.1. De proposta

- 4.10.1.1. **Não** haverá exigência da garantia de proposta do artigo 58 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, devido a natureza e a complexidade do objeto e a forma de fornecimento/execução.

4.10.2. Na contratação



4.10.2.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, devido a natureza e a complexidade do objeto, o vulto da contratação e a forma de execução / prestação do serviço.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de execução

5.1.1. Do instrumento contratual

5.1.1.1. A contratação com o(s) fornecedor(es) registrado(s) será(ão) formalizada(s) pela Secretaria Municipal de Compras e Licitações por intermédio de **CONTRATO**.

5.1.2. Do prazo

5.1.2.1. Do início da execução / prestação do serviço: será de até **10 (dez)** dias úteis, contados a partir do recebimento da **(Nota de empenho de despesa/pedido ou Ordem de Serviço)** emitido pela Secretaria requisitante;

5.1.2.1.1. O prazo previsto no item 5.1.2.1 desta Cláusula poderá ser excepcionalmente prorrogado, quando solicitado pela contratada, durante o transcurso, desde que o motivo seja devidamente justificado, comprovado e aceito pelo Município.

5.1.2.2. De execução / prestação do serviço: será de até **20 (vinte)** dias úteis, contados a partir do início da execução / prestação do serviço disposto no item 5.1.2.1.

5.1.2.2.1. O prazo previsto no item 5.1.2.2 desta Cláusula poderá ser excepcionalmente prorrogado, quando solicitado pela contratada, durante o transcurso, desde que o motivo seja devidamente justificado, comprovado e aceito pelo Município.

5.1.3. Do local

5.1.3.1. De execução / prestação do serviço: será realizada de forma **PARCELADA**, conforme **(Nota de empenho de despesa/pedido ou Ordem de Serviço)** e deverá(ão) ser prestado(s) no local(is) abaixo:

5.1.3.1.1. Secretaria Municipal da Casa Civil - **SMCC**

5.1.3.1.2. Endereço **Avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, 1.283 - Ala A - Térreo – CEP.: 06517-520 - Sítio do Morro – Santana de Parnaíba – SP**





5.1.3.2. Do horário: Das **08:00h** até às **17:00h**. Não será(ão) admitida(s) execução(ões) fora do horário máximo estabelecido.

5.2. Rotinas a serem cumpridas

5.2.1. Não será necessário a descrição de outras informações, tendo em vista que as especificações do serviço puderam ser objetivamente descritas ao longo deste Termo.

5.3. Materiais a serem disponibilizados

5.3.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

5.3.1.1. Bobina para impressora térmica, papel térmico com mínimo 80 metros x 80mm, com 36 unidades, totalmente compatível com a impressora térmica do totem ofertado.

5.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.4.1. Não será necessário a descrição de outras informações, tendo em vista que as especificações do serviço puderam ser objetivamente descritas ao longo deste Termo.

5.5. Garantia, manutenção e assistência técnica

5.5.1. Da garantia

5.5.1.1. Todos os itens e serviços da presente contratação deverão ter garantia durante todo período contratual, contado a partir do **primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto**, conforme estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), ficando a empresa responsável pela reparação e correção de eventuais vícios, defeitos ou incorreções que porventura detectados.

5.5.2. Da manutenção e assistência técnica

5.5.2.1. A Contratada deverá manter Serviço de Assistência Técnica, cujo valor já deve estar embutido nos custos dos serviços e produtos ofertados, para atendimento aos usuários do sistema, para a prestação do atendimento mediante chamado do responsável pelo CAB, observando os seguintes níveis de serviços:

5.5.2.1.1. Os serviços prestados pelo CAB estão paralisados por





- indisponibilidade de acesso a interface Web: atendimento em caráter emergencial, com resolução no prazo máximo de 2 horas;
- 5.5.2.1.2.** Indisponibilidade de acesso ao monitoramento em tempo real e relatórios gerenciais: atendimento em caráter emergencial, com resolução no prazo máximo de 6 horas;
- 5.5.2.1.3.** Indisponibilidade de acesso ao módulo de agendamento: atendimento em caráter emergencial, com resolução no prazo máximo de 6 horas;
- 5.5.2.1.4.** Sistemas fornecidos pela Contratada estão indisponíveis: atendimento em caráter emergencial, com resolução no prazo máximo de até 2 horas;
- 5.5.2.1.5.** Dispositivos eletrônicos de chamada de senhas, emissor de senhas, terminal de avaliação e servidor local, se for o caso, apresentam problemas: atendimento em caráter emergencial, com resolução no prazo máximo de até 03 (três) dias, após o recebimento do chamado.
- 5.5.2.2.** A contratada deverá disponibilizar canal de atendimento para fins de registro de chamado por plataforma própria para tal fim, correio eletrônico e/ou canal telefônico para suporte técnico e esclarecimentos.
- 5.5.2.3.** No caso da impossibilidade de execução dos serviços de manutenção corretiva no local onde se encontrarem instalados, os equipamentos poderão ser retirados e levados para reparo, sendo substituídos por outros. Todo o serviço de retirada, transporte, substituição e instalação de novos equipamentos e reinstalação de equipamentos reparados, bem como as despesas decorrentes, tais como deslocamento de técnicos, estadia, alimentação, despesas de transporte de equipamentos e outras porventura necessárias correrão a expensas da Contratada.
- 5.5.2.4.** O período de disponibilidade para chamada dos serviços de manutenção dos equipamentos será de segunda à sexta-feira, das 8 às 17 horas, exceto feriados.
- 5.5.2.5.** A PMSP permitirá o acesso dos técnicos credenciados da Contratada às suas instalações, de segunda à sexta-feira, das 8 às 17 horas, exceto sábados, domingos e feriados, para a prestação dos serviços de manutenção, os quais ficarão sujeitos às normas internas de segurança, notadamente aquelas referentes à identificação, trânsito e permanência nas dependências.



5.5.3. Acordo de nível de serviço.

Ocorrência	Prazo máximo de resolução
Indisponibilidade de acesso a Interface Web	05 horas mensais.
Indisponibilidade de acesso em tempo real ao Monitoramento	12 horas mensais
Indisponibilidade de acesso em tempo real a Relatórios Gerenciais	12 horas mensais
Indisponibilidade de acesso ao módulo de agendamento	12 horas mensais
Indisponibilidade do Sistema Local	05 horas mensais
Indisponibilidade dos dispositivos Eletrônicos de chamada de senhas, painéis, emissor de senhas, terminal de avaliação.	até 6 (seis) dias mensais.

5.5.3.1. A contratada deverá observar a tabela abaixo:

5.5.3.2. O tempo de indisponibilidade será apurado mensalmente, com o somatório do prazo da abertura, até a resolução do problema e fechamento do chamado.

5.5.3.3. Não serão contabilizados prazos decorrentes de falha de infraestrutura disponibilizada pela contratante, como: falha de rede, queda de energia, indisponibilidades e defeitos em equipamentos de responsabilidade da PMSP.

5.5.4. Descumprimento do ANS - Acordo de Nível de Serviço

Porcentagem do descumprimento (tempo de indisponibilidade)	Fator percentual de dedução da fatura
De 0,1% à 3% acima do ANS acordado	1% de penalidade
De 3,1% à 5% acima do ANS acordado	3% de penalidade
De 5,1% à 10% acima do ANS acordado	5% de penalidade
De 10,1% à 20% acima do ANS acordado	10% de penalidade
De 20,1% à 50% acima do ANS acordado	25% de penalidade
≥à 50% acima do ANS acordado	40% de penalidade

5.5.5. Dos Demais Serviços

5.5.5.1. A contratada deverá prestar serviços eventuais sem ônus, compreendendo:



- 5.5.5.2. Desinstalação e reinstalação de sistema, inclusive equipamentos, no mesmo local, em virtude de alteração de layout da unidade;
- 5.5.5.3. Desinstalação e reinstalação de sistema, inclusive equipamentos, no mesmo local, em virtude de mudança de endereço da unidade, na mesma localidade;
- 5.5.5.4. Desinstalação por extinção da unidade ou desativação do sistema;
- 5.5.5.5. Instalação de atualização de nova versão do sistema, desenvolvimento e atualização de relatório.
- 5.5.5.6. Reinstalação do sistema, inclusive equipamentos, no mesmo local, decorrente de ocorrência de casos fortuitos, como furto/roubo ou mesmo avaria voluntária.

5.6. Dos procedimentos de transição e finalização do contrato

- 5.6.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

5.7. Das obrigações do Fornecedor

- 5.7.1. Além das obrigações inseridas no Contrato ou instrumento análogo, considerando as especificidades do objeto deste Termo de Referência devem ser atendidos as seguintes obrigações:
 - 5.7.1.1. Designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades e pelos contatos com o CONTRATANTE;
 - 5.7.1.2. Prestar ao CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços;
 - 5.7.1.3. Manter seus empregados identificados por meio de crachás,
 - 5.7.1.4. Substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pelo CONTRATANTE;
 - 5.7.1.5. Instalar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta;
 - 5.7.1.6. Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;



- 5.7.1.7. Obedecer às normas e rotinas do CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;
- 5.7.1.8. Ao final do contrato, a CONTRATANTE deverá disponibilizar todos os dados produzidos referente a Prefeitura do Município de Santana de Parnaíba através de mídia e/ou transferência através de plataformas/ferramentas digitais.
- 5.7.1.9. Prestar assistência técnica/manutenção, com atendimento nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (ON-SITE), incluindo as peças. Entendem-se como peças TODOS os componentes que compõem o equipamento;
- 5.7.1.10. Disponibilizar uma Central de Atendimento ao Usuário através de telefone, e-mail ou via site da CONTRATADA;

5.8. Das obrigações do Município

- 5.8.1. Além das obrigações inseridas no Contrato ou instrumento análogo, considerando as especificidades do objeto deste Termo de Referência devem ser atendidos as seguintes obrigações:
 - 5.8.1.1. Garantir aos técnicos e empregados da CONTRATADA acesso às áreas físicas necessárias para a execução das atividades previstas neste contrato.
 - 5.8.1.2. Disponibilizar suporte de primeiro nível por meio do Help Desk da Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação.
 - 5.8.1.3. Fornecer todos os parâmetros de conectividade exigidos para a integração e operação dos equipamentos solicitados no ambiente da prefeitura.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Das regras gerais:

- 6.1.1. O Contrato ou instrumento análogo deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas do Decreto Municipal nº 4.990, de 2023 e da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução / prestação do serviço será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.





- 6.1.3.** As comunicações entre a Administração e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.1.4.** A Administração poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.1.5.** Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato ou instrumento análogo, deverão ser observadas as disposições dos art. 210 a 214 do Decreto Municipal nº 4.990, de 2023, e art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade do Contratado e eventualmente aplicar sanções.

6.2. Da Fiscalização e Gestão do Contrato

- 6.2.1.** A execução / prestação de serviços do Contrato ou instrumento análogo deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

6.2.2. Da Fiscalização

- 6.2.2.1.** O fiscal do contrato ou do instrumento análogo verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento e a formalização de reequilíbrio, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário. (Decreto Municipal nº 4.990, de 2023, inc. XII, art. 185)
- 6.2.2.2.** O fiscal acompanhará a execução / prestação do serviço, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato ou instrumento análogo, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto Municipal nº 4.990, de 2023, inc. I, art. 187)
- 6.2.2.2.1.** O fiscal anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução / prestação do serviço, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#))
- 6.2.2.3.** Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal emitirá notificações para a correção da execução do contrato ou instrumento análogo, determinando prazo para a correção. (Decreto Municipal nº 4.990, de 2023, inc. II, art. 11)





6.2.2.4. O fiscal informará ao gestor, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §2º](#))

6.2.2.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato ou instrumento análogo nas datas aprazadas, o fiscal comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §2º](#))

6.2.3. Da Gestão

6.2.3.1. O gestor do contrato ou instrumento análogo coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem/autorização de fornecimento, nota de empenho, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais (quando aplicável), elaborando, se necessário, relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações da Ata para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.2.3.2. O gestor acompanhará os registros realizados pelo(s) fiscal(is) do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência. (Decreto Municipal nº 4.990, de 2023, inc. V, art. 9º).

6.2.3.3. O gestor acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto Municipal nº 4.990, de 2023, inc. XII e XV, art. 185).

6.2.3.4. O gestor emitirá declarações em relação à execução / prestação dos serviços, ouvido o fiscal do contrato ou instrumento análogo, para que seja emitido (ou não) o atestado de capacidade técnica pela Secretaria de Municipal de Compras e Licitações. (Decreto Municipal nº 4.990, de 2023, inc. XVI, art. 185)

6.2.3.5. O gestor tomará providências para iniciar a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133 de 2021 e Decreto Municipal nº 4.990, de 2023, inc. XII, art. 185.

6.2.3.6. O gestor deverá, quando for o caso, elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e





eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto Municipal nº 4.990, de 2023, inc. VIII, art. 11).

6.2.3.7. O gestor deverá enviar a documentação pertinente à Secretaria Municipal de Finanças para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato ou instrumento análogo. (Decreto Municipal nº 4.990, de 2023, inc. XII, art. 185).

6.2.4. A execução / prestação do serviço do Contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada, nos termos do Decreto Municipal nº 4.990/2023, pelo gestor e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, conforme segue:

6.2.4.1. Gestor

6.2.4.1.1. SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL

6.2.4.1.2. Nome: **Rodrigo Hernandes Gomes de Siqueira**

6.2.4.1.3. Prontuário: **32537**

6.2.4.1.4. Função: Oficial Administrativo

6.2.4.1.5. E-mail: rodrigo.32537@santanadeparnaiba.sp.gov.br

6.2.4.2. Fiscal

6.2.4.2.1. SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL

6.2.4.2.2. Nome: **Wagner Gilberto Candido de Souza**

6.2.4.2.3. Prontuário: **30638**

6.2.4.2.4. Função: **Oficial Administrativo**

6.2.4.2.5. E-mail: wagner.30638@santanadeparnaiba.sp.gov.br

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Das regras de recebimento

7.1.1. O(s) recebimento(s) do(s) serviço(s) está condicionado à conferência, avaliações qualitativas e aceitação final, obrigando-se o licitante vencedor a reparar e corrigir os eventuais vícios, defeitos ou incorreções porventura detectados, na forma prevista no Termo de Referência, na Lei nº 14.133/21 e no Código de Defesa do Consumidor, em tudo o que couber e o recebimento será:

7.1.2. Provisoriamente: no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato ou instrumento análogo, para efeito de



posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

7.1.2.1. Os bem(ns) poderá(ão) ser rejeitado(s), no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.1.3. Definitivo: no prazo de até **15(quinze) dias úteis**, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.1.3.1. 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.

7.1.3.2. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

7.1.4. 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.

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

7.1.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos serviços nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.2. Liquidação

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

7.2.1.1. o prazo de validade;

7.2.1.2. a data da emissão;





- 7.2.1.3. os dados do contrato ou instrumento análogo e da Secretaria requisitante;
- 7.2.1.4. o período respectivo de execução / prestação do serviço do contrato ou instrumento análogo;
- 7.2.1.5. o valor a pagar; e
- 7.2.1.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.2.2. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o FORNECEDOR providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 7.2.3. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 7.2.3.1. A comprovação da regularidade fiscal poderá ser substituída pela consulta *on-line* ao SICAF, resguardadas eventuais diferenças de exigências que deverão ser complementadas por meio de consulta aos sítios eletrônicos oficiais.
- 7.2.4. A Administração deverá realizar a consulta para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital e identificar possível razão que impeça, no âmbito do município, a proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 7.2.5. Constatando-se a situação de irregularidade do FORNECEDOR, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 7.2.6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do FORNECEDOR, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.2.7. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual ou do instrumento análogo nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.3. Prazo de pagamento



7.3.1. O pagamento será efetuado no prazo de **até 30 (trinta) dias corridos** contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 209 do Decreto Municipal 4.990, de 2023.

7.3.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao FORNECEDOR serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA** de correção monetária.

7.3.2.1. A Secretaria Municipal de Finanças poderá disciplinar, por portaria, procedimento específico e documentos necessários para liquidação e pagamento das despesas contratuais, bem como critérios de compensação financeira quando houver atraso no pagamento. (Decreto Municipal 4.990, de 2023, § 2º do art. 209).

7.4. Forma de pagamento

7.4.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo FORNECEDOR.

7.4.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

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

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

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

7.5. Antecipação de pagamento

7.5.1. **Não** se aplica à antecipação de pagamento parcial ou total à presente contratação.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO PRESTADOR E FORMA DE EXECUÇÃO

8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta



8.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO**.

8.2. Forma de execução / prestação do serviço

8.2.1. A execução do objeto será: **PARCELADA (empreitada por preço unitário)**.

8.3. Exigências de habilitação

8.3.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante apresentar os documentos previstos no **ANEXO IV - RELAÇÃO DE DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação.

8.3.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF, resguardadas eventuais diferenças de exigências que deverão ser complementadas observando sempre as regras dispostas no edital.

8.4. Qualificação Técnica

8.4.1. Do Atestado de Capacidade Técnica

8.4.1.1. Apresentar prova de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, necessariamente em nome do licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que ateste(m) a licitante ter fornecido de forma satisfatória, itens semelhantes ou afins aos licitados, de **forma qualitativa** (em qualquer quantidade).

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

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

8.4.2. Das documentações técnicas

8.4.2.1. **Não** será(ão) exigida(s) documentação(ões) específica(s) para a contratação.

8.4.3. Da(s) declaração(ões)

8.4.3.1. **Não** será(ão) exigida(s) declaração(ões) específica(s) para a contratação.



8.5. Das cooperativas

- 8.5.1. A documentação exigida em caso de participação de cooperativas/consórcios neste certame, considerando a legislação vigente, consta no **ANEXO IV - RELAÇÃO DE DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. O custo estimado da contratação para o(s) item(ns) / lote(s) é o que consta no **ANEXO III - PLANILHA DE ITENS E VALORES ESTIMADOS** que compõem o Edital.
- 9.2. As condições para alteração ou atualização em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, são as descritas no **ANEXO VI - MINUTA DE CONTRATO**.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento municipal para o ano de 2025.
- 10.2. A contratação será atendida pela(s) seguinte(s) funcional(is) programática(s):
- 10.2.1. Secretaria Municipal da Casa Civil (SMCC)
 - 10.2.2. Fonte de Recurso: **TESOURO MUNICIPAL**
 - 10.2.3. Ficha nº 522 - **Material de consumo e 26 - Serviço**
 - 10.2.4. **Função** programática: **Descrita no ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO**
 - 10.2.5. **Reserva de dotação:** **Descrita no ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO**

Santana de Parnaíba, 25 de Fevereiro de 2025.

Luiz Candido da Silva Junior

Prontuário nº **38.307**








Oficial Administrativo

Responsável pela elaboração do Termo de Referência

Ricardo Cordeiro Branco de Souza

Prontuário nº 2732

Secretário Municipal de Serviços Digitais

 assinatura eletrônica	Assinado eletronicamente por Luiz Candido Da Silva Junior , prontuário 38307 , em 14/03/2025 , às 14:48 , conforme art. 5º, § 8º, inciso II da Lei Municipal 3.997/2021 e art. 12º e 13º do Decreto Municipal 4.828/2022. Assinatura: 24GJCVFd1WhbbH5x3pwuWc8qs3zxxPeibr2ZSMYuR5Pg7DaWWk3gDCSacsu6cLMyvzFXVSnFedUtUNrRRxc8aMgtJ66gUvSYirVzzK
 assinatura eletrônica	Assinado eletronicamente por Ricardo Cordeiro Branco de Souza , prontuário 2732 , em 14/03/2025 , às 15:35 , conforme art. 5º, § 8º, inciso II da Lei Municipal 3.997/2021 e art. 12º e 13º do Decreto Municipal 4.828/2022. Assinatura: 5fRnXJUD2czXhENwCF83ur3eQN8yRp4iPJ6zB4bVWV3HF5AxtC5BuNUCsfbLso2jsUN5TtnCP2raYLcb1aboo7u87qFVsrZbL7osrpeJ
	A autenticidade deste documento pode ser verificada através do QR code ou do link: https://intranet.santanadeparnaiba.sp.gov.br/SisGEP-PUB/verificar/F4095D9601F147B29F523B7C91E5D0E6



ANEXO I.a - Check list Prova Conceito (PoC) / Avaliação de Conformidade

Nº da Funcionalidade	Descrição da Funcionalidade	Atende	Não Atende	Observação
3.2.1	Exibir informações sobre o guichê de atendimento: Guichê desconectado.			
3.2.2	Exibir informações sobre o guichê de atendimento: Guichê ocioso.			
3.2.3	Exibir informações sobre o guichê de atendimento: Guichê em atendimento.			
3.2.4	Exibir informações sobre o guichê de atendimento: Guichê chamando.			
3.2.5	Exibir informações sobre o guichê de atendimento: Atendimento pausado.			
3.2.6	Exibir informações sobre o guichê de atendimento: Atendimento suspenso.			
3.2.7	Exibir informações sobre o guichê de atendimento: Sem senhas na fila.			
3.2.8	Login / Logout: Recurso para o Atendente ter acesso aos recursos funcionais que gerenciam o fluxo do atendimento.			
3.2.9	Chamada de Senha: Comando para chamar o próximo cidadão a ser atendido, com critérios de prioridade, balanceamento entre guichês, atividade, categoria e tempo de espera.			
3.2.10	Cancelamento de Senha: Permitir o cancelamento da senha chamada, com recurso configurável para indicar o motivo do cancelamento.			
3.2.11	Encaminhamento da Senha para outra Seção de Atendimento: Funcionalidade para que o Atendente inclua novo serviço no escopo de demandas do cidadão.			
3.2.12	Pausar o Atendimento: Permitir que o Atendente realize uma pausa no atendimento, com registro do motivo e temporizador configurável.			
3.2.13	Atendimentos adicionais: Permitir que o atendente adicione mais atividades para um mesmo cidadão, além da atividade originalmente emitida na senha.			
3.2.15	Suspensão do Atendimento: Permitir que o Atendente realize uma suspensão, registrando o motivo e contabilizando o tempo da suspensão.			
3.2.16	Transferência do atendimento para outro guichê: Permitir que o atendente transfira o atendimento de uma senha para outro guichê ocioso.			
3.2.17	Criar Senha: Permitir que o atendente emita uma senha, alocando-a no guichê que a criou.			



3.2.18	Filtros por Serviço, Prioridade, Categoria: Disponibilizar ao atendente o acesso a filtros para selecionar qual opção filtrada deseja atender.			
3.2.19	Descongelamento de senha: Permitir ao atendente visualizar a relação de senhas congeladas e descongelar a senha, retornando-a para a fila de atendimento.			
3.2.20	Chamada Específica: Permitir ao atendente definir qual senha deseja chamar, desde que a senha esteja na fila para atendimento.			
3.2.21	Finalização do Atendimento: Permitir ao atendente finalizar o atendimento ao cidadão, com opção de avaliação habilitada.			
3.3.1	Chat Integrado: Envio e recebimento de mensagens entre os atendentes e demais usuários do sistema, com níveis de acesso configuráveis.			
3.4.1	Módulo de Atendente/Gerente: Permitir a realização de atendimentos remotamente, via browser, a partir de dispositivos Smartphone, Tablet ou PC Desktop.			
3.4.2	Videoconferência: Recurso integrado que possibilita a visualização em tempo real entre Atendente e Cidadão, com transmissão de imagem e áudio.			
3.4.3	Chat: Recurso que permite a troca de mensagens de texto entre as partes, mesmo sem videoconferência.			
3.4.4	Transferência de Arquivos: Permitir o envio e recebimento de arquivos durante os atendimentos.			
3.4.5	Compartilhamento de Tela: Permitir o compartilhamento de telas entre o atendente e o cidadão durante os atendimentos.			
3.4.6	Módulo de Avaliação Instantânea: Disponibilizar ao cidadão a realização da avaliação da qualidade do atendimento durante o andamento do mesmo.			
3.4.7	Módulo de Avaliação remoto: Possibilitar ao cliente a realização da avaliação do atendimento a qualquer momento, via aplicativo de mensagens, e-mail ou SMS.			
3.5.1	Avaliação de Qualidade (Pesquisa de Satisfação): Funcionalidade para coleta da avaliação do cidadão, com múltiplos quesitos configuráveis.			
3.6.1	Supervisão: Funcionalidades para que um supervisor possua níveis de acesso por seção ou grupo de seções, com acesso apenas às informações vinculadas a ele.			
3.6.3	Reset da sequência das senhas: Permitir que a sequência numérica de todas as senhas volte para o valor inicial.			
3.6.4	Cancelamento individual ou por seção das senhas: Permitir o cancelamento de uma senha chamada ou que ainda esteja em uma fila de espera.			
3.6.5	Descongelamento de senhas: Permitir que o supervisor descongele uma senha, retornando-a para a fila de atendimento.			



3.6.6	Emissão de Senha: Permitir ao supervisor gerar uma nova senha para atendimento.			
3.6.7	Editar Senha: Permitir ao supervisor editar uma senha, ajustando prioridade, adicionando ou alterando serviços.			
3.6.8	Ativar senhas agendadas: Permitir ao supervisor ativar uma senha agendada, inserindo-a na fila de espera para o atendimento.			
3.6.9	Reimprimir senhas: Permitir ao supervisor a reimpressão de uma senha, com possibilidade de digitação do número da senha.			
3.6.10	Alarme: Permitir ao supervisor consultar, em tempo real, os alertas referentes ao atendimento, com exibição de alarmes via janela POP-UP e e-mail.			
3.7.1	Relatórios: Módulo para emissão de relatórios gerenciais com diversos filtros, com opções de extração nos formatos CSV e PDF.			
3.7.10	Filtros parametrizáveis: Possibilitar que todos os campos parametrizáveis do sistema sejam filtros dos relatórios.			
3.7.24	A Solução deverá possuir relatórios capazes de listar o registro de entrada e saída dos atendentes de uma unidade de atendimento indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o atendente, se houver.			
3.7.25.12	Mapa de atendimentos dentro e fora do padrão: mostrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade atendimentos que foram atendidos dentro e fora do padrão a ser estabelecido pelo órgão por tipo de serviço em minutos;			
3.8	Indicadores			
3.10.1	A solução disponibilizará recursos necessários para o completo monitoramento em tempo real do atendimento, filtrados pela Unidade de atendimento. Todo o acesso e visualizações estarão fundamentados em permissões de acesso por Usuário, ou seja, deverá permitir que perfis configuráveis de acesso sejam vinculados à Usuário, delimitando assim a navegação aos recursos de gerenciamento do atendimento da CONTRATANTE.			
3.9.1	A solução proposta deverá dispor de funcionalidade para a geração de listagens configuradas. Permitir ao supervisor visualizar as informações detalhadas em formato de lista. Esta opção de relatório, exibe as informações em um layout com formato de lista. Contempla as seguintes variáveis:			
3.10.1	A solução disponibilizará recursos necessários para o completo monitoramento em tempo real do atendimento, filtrados pela Unidade de atendimento. Todo o acesso e visualizações estarão fundamentados em permissões de acesso por Usuário, ou seja, deverá permitir que perfis configuráveis de acesso sejam vinculados à Usuário, delimitando assim a navegação aos recursos de gerenciamento do atendimento da CONTRATANTE.			



3.14.1	Permitirá ao Gestor verificar o desempenho dos seus atendentes com base no histórico real de atendimentos na Unidade. Disponibilizará recurso para realizar simulações no atendimento, a partir de ajustes nos valores de atendentes, demanda, TMA e espera.			
3.16.1	Visualização das senhas que estão aguardando na fila de atendimento, por faixa de espera, categoria e prioridade de atendimento.			
3.17	Índice de Satisfação			
3.22	Agendamento Web			



ANEXO II

Justificativas Complementares

Não há justificativas complementares.



ANEXO III

Planilha de Itens e Valores Estimados

Requisições: 1186/2025 – SMCC e 1246, 1251 e 1252/2025 – Gabinete

Solução integrada de gestão, controle e monitoramento de filas de atendimento presencial e remoto para o Centro Administrativo Bandeirantes (CAB).						
Item	Código Interno	Qtde	Especificação	Un. Med.	Média Unit.	Média dos Orçamentos
01	191285	60	Locação de Mini PC e Painel Multimídia De Chamada De Senhas com no mínimo 43" tipo LED, LCD ou superior com controle e suporte de parede/teto.	Sv	R\$ 293,3333	R\$ 17.600,00
02	191282	36	Locação de Totem emissor de senha, tela touch mínimo 15", com impressora térmica de 80mm acoplada ao totem, com plotagem no padrão visual da contratante.	Sv	R\$ 318,3333	R\$ 11.460,00
03	191284	24	Locação de Totem para pesquisa de satisfação, tela touch mínimo 10", sem impressora térmica, com plotagem no padrão visual da contratante.	Sv	R\$ 278,3333	R\$ 6.680,00
04	191288	600	Software de gestão de atendimento - (Módulo de Atendente).	Sv	R\$ 34,1667	R\$ 20.500,02
05	191289	120	Software de gestão de atendimento - (Módulo de Supervisor).	Sv	R\$ 100,0000	R\$ 12.000,00
06	191286	12	Software de gestão de atendimento – Compreendendo módulo de gestão de filas, módulo configurador, relatórios gerenciais, API para integração com Power BI, pesquisa de satisfação, agendamento remoto e atendimento remoto.	Sv	R\$ 1.758,3333	R\$ 21.100,00
07	191293	01	Instalação e configuração de solução integrada de gerenciamento de atendimento presencial e remoto.	Sv	R\$ 5.683,3333	R\$ 5.683,3333
08	4263227	36	Bobina térmica para impressora térmica mínimo 80 metros x 80mm.	Und	R\$ 11,8333	R\$ 426,00
VALOR TOTAL DO LOTE:						R\$ 95.449,35

* Para lançamento dos valores unitários na plataforma, deverão ser consideradas 2 (duas) casas decimais.





ANEXO IV

Relação de Documentos de Habilitação

DA HABILITAÇÃO

Toda a documentação abaixo deverá ser encaminhada para fins de HABILITAÇÃO em conformidade com o edital.

1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

1.1 Instrumentos contratuais, conforme cada caso:

a) Prova de registro empresarial na junta comercial, no caso de empresa individual;

b) Instrumento constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresarial e no caso de sociedades por ações acompanhadas de documentos de eleição de seus administradores.

c) Instrumento constitutivo devidamente registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedades não empresárias, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

d) Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, quando a atividade assim o exigir;

e) No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

1.1.1 Os instrumentos deverão ser apresentados na última alteração consolidada ou através de cópia de todas as alterações de forma a comprovar o histórico da empresa.

1.1.2 Caso o tipo societário elencado acima for impedido por lei de atuar no ramo/objeto do certame, favor desconsiderar, já que os itens são padrão e utilizados em todos editais.

1.2 Em se tratando de **consórcios**, conforme determina o art. 15, da Lei Federal no 14.133/21, deverão ser observadas as seguintes regras:

I - comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

II - indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;

III - admissão, para efeito de habilitação técnica, do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, do somatório dos valores de cada consorciado;





IV - impedimento de a empresa consorciada participar, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada;

V - responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.

1.2.1 A Licitante deverá apresentar **Declaração de obrigação** do licitante, que caso seja vencedor, promoverá antes da celebração do contrato, na forma do art. 15, § 3º da Lei Federal 14.133/21, a constituição e o registro do consórcio;

1.2.2 A apresentação dos documentos relativos à regularidade jurídica e fiscal e trabalhista deverá ser atendida por cada uma das empresas consorciadas;

1.2.3 As empresas reunidas em consórcio deixam de gozar dos benefícios admitidos neste edital no que se refere ao Direito de Preferência elencados na Lei nº 123/06, se todas não estiverem enquadradas nesta condição ou se houver vedação do benefício devido ao valor ou ao tipo do objeto a ser contratado;

1.2.4 A empresa líder do consórcio será responsável perante a Concedente pelo compromisso do contrato, sem prejuízo da responsabilidade solidária das demais consorciadas.

2. REGULARIDADE FISCAL e TRABALHISTA:

2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (**CNPJ**);

2.2 Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

2.3 Prova de regularidade para com a:

a) **Fazenda Federal** - Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS), expedida pela Receita Federal e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (<https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certidaointernet/PJ/Emitir>);

b) **Fazenda Estadual** - Certidão Negativa de Débitos Inscritos na Dívida Ativa ou outra equivalente na forma lei do domicílio ou sede do fornecedor (endereço <https://www.dividaativa.pge.sp.gov.br/da-ic-web/> - se empresa do estado de São Paulo), relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre; e

c) **Fazenda Municipal** – Negativa de Tributos Mobiliários do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

2.4 Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (**FGTS**), por meio de Certificado de Regularidade Fiscal (CRF), expedido pela Caixa Econômica Federal (<https://consulta->





crf.caixa.gov.br/consultacrf/pages/consultaEmpregador.jsf), ou documento equivalente, com prazo de validade em vigor na data marcada para abertura da sessão e processamento do pregão;

2.5 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a **Justiça do Trabalho**, por meio de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (**CNDT**), expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (www.tst.jus.br/certidao) conforme Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa TST nº 1470/2011;

2.6 A Comprovação de regularidade fiscal e/ou trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte será exigida, como definido em edital e na legislação aplicável.

As provas de regularidade deverão ser feitas por Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa.

3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

3.1 Apresentar **Certidão negativa de** falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor ou do domicílio do empresário individual a menos de 90 (noventa) dias da data prevista para abertura da sessão (ou conforme validade do documento se constar data), observando ainda o que segue:

3.1.1 Se a licitante for **sociedade não empresária (sociedade simples, etc.)**, ou pessoa física (quando permitido) a certidão mencionada no item 3.1 deverá ser substituída por certidão cujo conteúdo **demonstre a ausência de insolvência civil**, expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante;

4. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA E/OU COMPLEMENTAR:

4.1 De acordo com o disposto no Termo de Referência.



ANEXO V

Modelo de Proposta Comercial

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 085/2025

**INFORMAR OS DADOS CADASTRAIS DA EMPRESA EM PAPEL TIMBRADO
(NA PROPOSTA FÍSICA)**

Obs: Adverte-se que a simples apresentação da Proposta Eletrônica será considerada como indicação bastante de que inexistem fatos que impeçam a participação da licitante neste certame, ou de que a mesma não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, e que atende a todos os itens descritos e exigidos nos Anexos I e III.

LOTE 01						
Item	Qtde	Especificação	Un. Medida	Valor Unit.	Unit. com BDI	Valor Total
1						
2						
Total Geral:						

Valor Total por extenso: _____

- a) Da execução/fornecimento: conforme disposto no Anexo I – Termo de Referência.
- b) Validade da proposta (mínimo 60 dias): _____.
- c) Prazo de pagamento: de até 30 (trinta) dias, contados da data do aceite da nota fiscal pela secretaria requisitante.
- d) Da vigência: 12 (doze) meses, contados a partir da data de recebimento da ORDEM DE SERVIÇOS pela Contratada, emitida pela Secretaria Municipal da Casa Civil - SMCC;

Declaro, sob as penas da lei, que os produtos ofertados atendem todas as especificações exigidas por esta licitação, bem como dos itens de detalhamento do Anexo I - Termo de Referência e Anexo III – Planilha de Itens e Valores Estimados.

Declaro ainda, que os preços acima indicados contemplam todos os custos operacionais da atividade e os tributos eventualmente incidentes, bem como as despesas diretas e indiretas, inclusive o transporte e mão de obra necessários à entrega, fornecimento e instalação deste objeto.

Nome do representante legal da empresa que assinará e será responsável pelo instrumento:

_____.

CPF: _____ RG: _____

Telefone: (____) _____ Fax: (____) _____

e-mail pessoal: _____





e-mail profissional: _____.

Data de nascimento do responsável: _____.

Dados bancários:

Nome do Banco: _____ Nº do Banco: _____

Agência: _____ c/c: _____

Assinatura: _____

Nome do responsável: _____

R.G.: _____

C.P.F.: _____

(assinatura do representante)

Cidade, data e dados do representante



ANEXO VI

Minuta de Termo de Contrato

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DE PARNAÍBA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 250313046213400/2025

**CONTRATO N.º/2025 / QUE FAZEM ENTRE SI O MUNICÍPIO
DE SANTANA DE PARNAÍBA E A EMPRESA**

.....

Aos (.....) dias do mês de 2025 (dois mil e vinte e cinco) nesta cidade de Santana de Parnaíba - SP, compareceram as partes entre si justas e contratadas, a saber: de um lado o **MUNICÍPIO DE SANTANA DE PARNAÍBA**, pessoa jurídica de direito público interno, com sede à Avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, 1283 - Sítio do Morro - Santana de Parnaíba - SP, inscrita no CNPJ sob n.º 46.522.983/0001-27, neste ato representada pelo seu Prefeito Municipal **ELVIS LEONARDO CEZAR**, a seguir denominada simplesmente **“CONTRATANTE”**, e de outro lado, a Empresa, estabelecida na cidade de, à, n.º, inscrita no CNPJ sob n.º, neste ato representada pelo seu diretor....., doravante denominada simplesmente **“CONTRATADA”**, tendo em vista o que consta no Processo nº 250313046213400/2025 e em observância às disposições da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 085/2025, na presença de duas testemunhas ao final assinadas, ficou justo e contratado o seguinte, que mutuamente outorgam e aceitam, a saber:

CLÁUSULA I – DO OBJETO

1. Contratação de empresa para prestação de serviço técnico especializado de licenciamento, implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção de sistema para acompanhamento e análise de Valor Adicionado (V.A.) e do Índice de Participação dos Municípios (IPM) para controle de repasses de ICMS, em atendimento à solicitação da Secretaria Municipal de Finanças, nas quantidades e especificações descritas no Termo de Referência.

1.2 Objeto da Contratação

Item	Qtde	Especificação	Marca / Fabricante	Un. Medida	Valor Unit.	Valor Total
					Total Geral:	





1.3 Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1 O Termo de Referência;

1.3.2 O Edital da Licitação;

1.3.3 A Proposta do contratado;

1.3.4 Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA II – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1 **Da vigência do contrato:** 12 (doze) meses, contados a partir da data de recebimento da ORDEM DE SERVIÇOS pela Contratada, emitida pela Secretaria Municipal da Casa Civil - SMCC;

2.2 O prazo deste Contrato pode ser prorrogado nos termos e condições permitidas pela legislação vigente.

CLÁUSULA III – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1 O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA IV – SUBCONTRATAÇÃO

4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA V – PREÇO

5.1 O valor total da contratação é de R\$ (.....)

5.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA VI – PAGAMENTO

6.1 O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA VII – REAJUSTE

7.1 Os preços serão reajustados nos termos permitidos pela legislação vigente considerando a data referência disposta nesta cláusula.

7.1.1 Data referência do orçamento estimado: **25/02/2025**;

7.1.2 Especificamente para fins desta contratação, o valor só poderá ser reajustado se comprovado motivo de força maior, decorrente de fato atípico que impeça a entrega no prazo. O reajuste deverá ser calculado proporcionalmente ao período e a parcela aplicável, pela variação do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo.





CLÁUSULA VIII – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 São obrigações da **CONTRATANTE**:

8.1.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3 Notificar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada;

8.1.5 Efetuar o pagamento à Contratada do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.6 Aplicar à Contratada as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.7 Cientificar o órgão de representação judicial da Prefeitura de Santana de Parnaíba para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.1.8 Explicitamente emitir decisão 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;

8.1.9 A Administração terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período;

8.1.10 Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela contratada no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos;

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

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

CLÁUSULA IX – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 A **CONTRATADA** deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1 Entregar o objeto acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

9.1.2 responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);





- 9.1.3** comunicar a **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 9.1.4** atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 9.1.5** reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.1.6** responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.1.7** quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a **CONTRATADA** deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 9.1.8** responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 9.1.9** Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual;
- 9.1.10** paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 9.1.11** manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 9.1.12** cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);
- 9.1.12.1** comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021);
- 9.1.13** guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;



9.1.14 arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.15 cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da **CONTRATANTE**;

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

9.1.17 orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

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

9.1.19 submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

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

9.1.21 o fornecimento/serviço deverá atender a todas as normas de segurança, devendo quando for o caso, ser acompanhadas por técnico responsável na forma da Lei;

9.2 em cumprimento às suas obrigações, cabe ainda à **CONTRATADA**, além das obrigações constantes das especificações e daquelas estabelecidas em lei, sobre licitações:

9.2.1 responsabilizar-se integralmente pelos fornecimentos/serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

9.2.2 designar por escrito, no ato do recebimento da Ordem de Fornecimento/Serviço, preposto (supervisor) que tenha poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste contrato;

9.2.3 manter, durante toda a execução do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas **(especialmente as exigências dos Anexos I – Termo de Referência e III – Planilha de Itens e Valores Estimados)**.

CLÁUSULA X – DA GARANTIA CONTRATUAL





10.1 Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, devido a natureza e a complexidade do objeto, o vulto da contratação e a forma de fornecimento/execução.

CLÁUSULA XI – DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- 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 ou da entrega do objeto da contratação 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.

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

I. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

II. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

III. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

IV. Multa:

1. Moratória de 0,10% (um décimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;
2. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o máximo de 10% (dez por cento), após o 15º e até o 30º dia de atraso. Após esse período, poderão ser aplicadas outras sanções, iniciando-se pela disposta no subitem 7 deste.

2.1 Observa-se que o atraso superior a 15 quinze dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato, concomitante com a aplicação das demais penalidades cabíveis, por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.





3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 11.1, de 1% a 30% do valor do Contrato.
4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 11.1, de 1% a 30% do valor do Contrato.
5. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 11.1, a multa será de 1% a 30% do valor do Contrato.
6. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 11.1, a multa será de 1% a 30% do valor do Contrato.
7. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 11.1, a multa será de 1% a 30% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

a) Quando se tratar de inexecução parcial acompanhada de justificativa aceita pela Administração, desde que não comprometa o interesse público ou a imponha risco à vida ou a serviços essenciais.

11.3 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Município de Santana de Parnaíba (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.3.1. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

11.3.4. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **30 (trinta)** dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

11.5 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- 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 dela provierem para o Contratante;

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

11.6 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 nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

11.7 A personalidade jurídica do Contratado 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 o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.8 O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.9 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

11.10 Os débitos do contratado para com o Município de Santana de Parnaíba, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com esta municipalidade.

CLÁUSULA XII – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

12.1 O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

12.1.1 O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

12.1.2 A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.



12.1.3 Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

12.2 O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.2.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

12.2.2 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

12.2.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

12.3 O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

12.3.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.3.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.3.3 Indenizações e multas.

12.4 A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

12.5 O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA XIII – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município, na dotação abaixo discriminada:

13.1.1 Gestão/Unidade: **Secretaria Municipal da Casa Civil - SMCC**

13.1.2 Fonte de Recursos: **Tesouro Municipal**

13.1.3 Programa de Trabalho: **0201-3.3.90.40-0412200042008 – SMCC – RESERVA Nº 1531, 1533 e 1534/2025**

13.1.4 Programa de Trabalho: **0244-3.3.90.30-0412200952198 – SMCC – RESERVA Nº 1517/2025**

CLÁUSULA XIV – DOS CASOS OMISSOS





14.1 Os casos omissos serão decididos pela contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos e, no que couberem, as disposições do Decreto Municipal nº 4.990 de 28 de Dezembro de 2023.

CLÁUSULA XV – ALTERAÇÕES

15.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021;

15.2 A contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

15.3 As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 01 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021);

15.4 Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA XVI – PUBLICAÇÃO

16.1 Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021 e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011.

CLÁUSULA XVII – FORO

17.1 Fica eleito o Foro da Comarca de Santana de Parnaíba, Estado de São Paulo, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA XVIII – DOS DADOS DO RESPONSÁVEL PELO AJUSTE

18.1 Para informar eletronicamente todos os processos de licitação via Sistema AUDESP (conforme os critérios previstos no Comunicado GP 14/2016, publicado no DOE de 24/06/2016), em atendimento às novas exigências do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, seguem os dados do responsável pelo ajuste:

RESPONSÁVEL PELO AJUSTE/CONTRATADA:

Nome: _____

Cargo: _____





CPF: _____

Data de nascimento: _____

E-mail particular: _____

E-mail profissional: _____

GESTOR DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____ RG: _____

Data de Nascimento: ____/____/____

Endereço residencial completo: _____

E-mail institucional _____

E-mail pessoal: _____

Telefone(s): _____

Assinatura: _____

CLÁUSULA XIX - DO CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

19.1 É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

19.2 As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações - em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis - repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do edital/instrumento contratual.

19.3 As partes responderão administrativa e judicialmente caso causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.

19.4 Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, o **CONTRATANTE**, para a execução do serviço objeto deste contrato ou instrumento análogo, tem acesso a dados pessoais dos representantes da **CONTRATADA**, tais como: número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação entre outros que possam ser exigidos para a execução contratual.





19.5 A **CONTRATADA** declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo **CONTRATANTE**.

19.6 A **CONTRATADA** fica obrigada a comunicar ao **CONTRATANTE** em até 24 (vinte e quatro) horas qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados.

CLÁUSULA XX – CONSIDERAÇÕES FINAIS

20.1 Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma;

20.2 O recebimento do objeto/serviço dar-se-á definitivamente uma vez verificado o atendimento integral da quantidade e das especificações contratadas e a Contratada poderá, a seu interesse, solicitar o Atestado de Capacidade Técnica, por meio do protocolo eletrônico no sítio desta Prefeitura <https://intranet.santanadeparnaiba.sp.gov.br/IDParnaiba-PUB/login?RedirectUrl=https://intranet.santanadeparnaiba.sp.gov.br/SisGEP-PUB>;

20.3 E, por estarem assim justos e contratados, firmam as partes este instrumento em 03 (três) vias de igual teor, na presença das duas testemunhas adiante identificadas.

Santana de Parnaíba, ... de.....de 2025.

PELA PREFEITURA

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Data de nascimento: _____

E-mail particular: _____

E-mail profissional: _____

PELA CONTRATADA





Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Data de nascimento: _____

E-mail particular: _____

E-mail profissional: _____

TESTEMUNHAS

NOME:

NOME:

RG.:

RG .:



LC-01 - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: _____

CONTRATADO: _____

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): _____

OBJETO: _____

ADVOGADO (S)/ Nº OAB/email: (*) _____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

**RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA
DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:**

Nome: _____

Cargo: _____



CPF: _____

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

(*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.