



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 1/166

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 01.821/2024.

ÓRGÃO INTERESSADO: SECRETARIA DE TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO.

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DE GESTÃO TECNOLÓGICA DESTINADA AO ATENDIMENTO DO CIDADÃO.

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 16/01/2025, 10h00

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL

UASG: 450573

MODO DE DISPUTA: ABERTO

PREFERÊNCIA ME/EPP: NÃO

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR VALOR **GLOBAL**

1. DO OBJETO	2
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	2
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	4
4. DAS IMPUGNAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS	6
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES	7
6. DA FASE DE JULGAMENTO	9
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO	11
8. EXAME DE CONFORMIDADE	20
9. DO RECURSO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO	21
10. DA CONTRATAÇÃO	22
11. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	24
12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO	25
13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	25
14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	25
15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	28

Este Edital, seus anexos, e o resultado do Pregão, constarão no Sistema Comprasgov, bem como do site: <http://transparencia.osasco.sp.gov.br>.

Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no Comprasgov e as especificações constantes deste Edital, prevalecerá a última.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 2/166

TORNA-SE PÚBLICO QUE A SECRETARIA DE TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, POR MEIO DA SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES, SEDIADA NA RUA NARCISO STURLINI, 161, CENTRO, OSASCO / SP, REALIZARÁ LICITAÇÃO, NA MODALIDADE PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, NOS TERMOS DA LEI FEDERAL Nº 14.133, DE 2021, DECRETO MUNICIPAL Nº 13.877, DE 30 DE AGOSTO DE 2023, E DEMAIS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS E, AINDA, DE ACORDO COM ÀS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NESTE EDITAL.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviços de tecnologia da informação para a implementação de uma Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência – **Anexo I** deste Edital e seus anexos.

1.1.1. Os participantes deverão ter pleno conhecimento dos elementos constantes neste Edital e das condições gerais e particulares do objeto da licitação, não podendo invocar qualquer desconhecimento como elemento impeditivo da correta formulação da proposta e do integral cumprimento das obrigações assumidas com a assinatura do CONTRATO.

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. Os interessados deverão atender as condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior a data prevista para recebimento das propostas.

2.3. 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, excluindo 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.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, a correção ou a alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 3/166

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, atendidas às condições previstas no art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Municipal 13.877/23 e no presente edital.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seus anexos;

2.7.2. 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;

2.7.3. 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;

2.7.4. Empresas suspensas temporariamente para licitar, impedidas de licitar e contratar com a **Prefeitura do Município de Osasco**, ou que tenham sido declaradas **inidôneas** para licitar e contratar com a Administração Pública e não tenham sido reabilitadas;

2.7.5. 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;

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

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

2.7.8. Agente público do órgão ou entidade licitante;

2.7.9. 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 Federal n.º 14.133, de 2021.

2.8. O impedimento de que trata o **item 2.7.4** 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



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 4/166

aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os **itens 2.7.2 e 2.7.3** 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.

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

2.11. O disposto nos **itens 2.7.2 e 2.7.3** 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.

2.12. A vedação de que trata o **item 2.7.7** 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. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

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

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 **cumpram 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, em sua cadeia produtiva, **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;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 5/166

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;

3.3.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei Federal nº 14.133/21.

3.4. O fornecedor enquadrado como **microempresa, empresa de pequeno porte** 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 Federal nº 14.133, de 2021.

3.4.1. No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.4.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas 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.

3.5. A falsidade da declaração de que trata os **itens 3.3 ou 3.4** sujeitará o licitante as sanções previstas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a abertura da sessão pública.

3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.9. 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.

3.9.1. Visando a celeridade do procedimento licitatório, ao ser convocada, o licitante deverá se manifestar no prazo estabelecido pelo pregoeiro, sob pena de desclassificação.

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

3.11. Do Preenchimento da Proposta:

3.11.1. As propostas deverão ser preenchidas de acordo com o **Anexo II**;

3.11.2. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 6/166

3.11.3. 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;

3.11.4. 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;

3.11.5. 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, quando requerido, sua substituição;

3.11.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a **120** (cento e vinte) **dias**, a contar da data de sua apresentação;

3.11.7. O Considerando que o licitante já declarou que sua proposta está de acordo com às condições do Edital, a descrição do produto será examinada de forma objetiva, na fase de aceitação.

4. DAS IMPUGNAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

4.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei Federal nº 14.133/21, devendo protocolar o pedido até **3** (três) **dias úteis** antes da data da abertura do certame;

4.1.1. As respostas as impugnações ou aos pedidos de esclarecimentos, serão divulgados no Sistema Comprasgov e Portal da Prefeitura de Osasco <https://transparencia.osasco.sp.gov.br>, para visualização dos interessados, no prazo de até **3** (três) **dias úteis**, limitado ao último dia útil anterior a data da abertura do certame;

4.1.2. As impugnações e os pedidos de esclarecimentos poderão ser realizados por forma eletrônica, por meio do endereço eletrônico secol@osasco.sp.gov.br, no horário oficial de Brasília, nos dias úteis, **até às 17 horas**;

4.1.3. As impugnações e os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame;

4.1.4. A concessão de efeito suspensivo as impugnações são medidas excepcionais e deverão ser motivadas pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação;

4.1.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 7/166

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.

5.1.1. Será **desclassificada** a proposta que identifique o licitante;

5.1.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes;

5.1.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.2. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

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 TOTAL GLOBAL**.

5.6. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.7. O **intervalo mínimo** de diferença de **valores entre os lances**, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação a proposta que cobrir a melhor oferta deverá **ser de 0,5% (zero vírgula cinco por cento)**.

5.8. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.9. O procedimento seguirá de acordo com o **Modo de disputa ABERTO**.

5.10. Os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.10.1. 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;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 8/166

5.10.2. 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;

5.10.3. 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;

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

5.10.5. Após o reinício previsto no item 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 e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo a comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

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;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 9/166

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 à microempresa ou à 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).

5.18.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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. 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;

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

5.19.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende as condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021, legislações correlatas e no **item 2.7** do edital, especialmente quanto a existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Prefeitura de Osasco - <http://transparencia.osasco.sp.gov.br>;
- c) TCU / Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica - <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 10/166

d) Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCESP - <https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-na-relacao-de-apenados>.

6.2. Caso atendidas às condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.3. Verificadas às condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto a adequação ao objeto e a compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

6.4. O órgão ou entidade promotora da licitação poderá, em relação ao licitante provisoriamente vencedor, realizar análise e avaliação da conformidade da proposta, com as especificações definidas no Termo de Referência.

6.5. **Não serão aceitas propostas com o valor unitário superior ao estimado,** conforme item 4 do Termo de Referência – ANEXO I.

6.6. **Será desclassificada a proposta vencedora que:**

6.6.1. Contiver vícios insanáveis;

6.6.2. Não obedecer as especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.6.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

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

6.6.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.7. 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.

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

6.9. **DO ENVIO DA PROPOSTA READEQUADA**

6.9.1. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **2 (duas) horas**, envie a **proposta adequada** ao último lance ofertado após a negociação realizada;

6.9.1.1. Na impossibilidade de anexar no sistema COMPRASGOV, deverá encaminhar a proposta adequada ao último lance ofertado, no endereço eletrônico secol@osasco.sp.gov.br;

6.9.2. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 11/166

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

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e Decreto Municipal nº 13.877, de 2023.

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, será verificada junto ao **SICAF**, nos termos do art. 117 do Decreto Municipal nº 13.877, de 2023;

7.1.2. Caso os dados e informações constantes do SICAF não atendam aos requisitos exigidos no **item 7.16** deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de alcançar os documentos por meio eletrônico, juntando-os ao processo administrativo pertinente a licitação, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada.

7.2. Na hipótese da participação de **empresas estrangeiras** que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre;

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

7.3. 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).

7.4. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que **cumprir as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social**, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.5. 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.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 12/166

7.6. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação a integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

7.7. 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, a correção ou a alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

7.7.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

7.8. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.8.1. Os **documentos exigidos para habilitação** que **não estejam contemplados no Sicaf** serão **enviados por meio do sistema**, em formato digital, no prazo de **02 (duas) horas**, prorrogável por igual período, contadas da solicitação do pregoeiro.

7.9. A **verificação no Sicaf** ou a exigência dos **documentos** nele não contidos, somente será feita em relação ao **licitante vencedor**, exceto quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento (Art. 63, II da Lei Federal 14.133/2021).

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

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

7.10.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

7.11. Na análise dos documentos de habilitação, o agente de contratação/comissão de contratação 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.

7.12. 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 7.8.1** deste Edital.

7.13. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 13/166

7.14. DAS EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

7.14.1. Os consorciados devem apresentar comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados, discriminando a empresa líder, a participação de cada uma das empresas e a responsabilidade solidária dos consorciados por atos praticados na fase de licitação e no decorrer da execução do contrato;

7.14.2. A habilitação técnica 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;

7.14.2.1. Para fins de comprovação da **qualificação técnica** constante no **item 7.16.4** e subitens serão admitidos atestados de capacidade técnica apresentados em nome de qualquer uma das empresas que compõe o consórcio, sendo admitido o seu somatório, conforme disposição contida no art. 15, inciso III da Lei Federal nº 14.133/2021;

7.14.2.2. Para fins de comprovação da **qualificação econômico-financeira** constante no **item 7.16.3** e subitens serão admitidos somatório dos valores de cada consorciado;

7.14.2.2.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte, haverá um **acréscimo de 10% (dez por cento)** para o consórcio em relação ao **valor** exigido para os licitantes individuais.

7.14.3. O licitante vencedor é obrigado a promover, antes da celebração do contrato, o registro da constituição do consórcio, nos termos do compromisso referido no **item 7.14.1** deste edital.

7.14.4. O prazo de duração do consórcio deve, no mínimo, coincidir com o prazo de vigência do contrato.

7.14.5. Qualquer alteração na composição do consórcio, inclusive quanto à indicação da empresa líder, deverá ser previamente autorizada pela Administração, a fim de se verificar se permanecem válidas as condições de habilitação do consórcio, não se admitindo a inclusão posterior de empresa que não seja uma de suas componentes originais.

7.14.6. Para o fim de comprovar a habilitação jurídica e a regularidade fiscal e trabalhista, cada consorciado deve apresentar os documentos exigidos nos subitens **7.16.1** e **7.16.2** deste Edital.

7.14.7. Qualquer empresa que integrar um consórcio para concorrer a prestação do serviço, não poderá participar, neste mesmo certame, isoladamente ou compondo outro consórcio.

7.15. DAS COOPERATIVAS

7.15.1. Será exigida a seguinte documentação complementar:



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 14/166

7.15.2. Relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§ 2º a 6º da Lei nº 5.764/1971;

7.15.3. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

7.15.4. O registro previsto no art. 107 da Lei nº 5.764/1971;

7.15.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

7.15.6. Os seguintes documentos para a comprovação da REGULARIDADE JURÍDICA DA COOPERATIVA:

- a) Ata de fundação;
- b) Estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- c) Regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- d) Editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- e) Três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
- f) Ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; e
- g) A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

7.16. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

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

7.16.1. Habilitação jurídica:

7.16.1.1. Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual (ou cédula de identidade em se tratando de pessoa física não empresária);

7.16.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, tratando-se de sociedade empresária;

7.16.1.3. Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedade empresária;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 15/166

7.16.1.4. Ato constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

7.16.1.5. Se Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, essa condição deverá estar demonstrada na documentação apresentada;

7.16.1.6. Decreto de autorização, tratando-se de sociedade estrangeira no país e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

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

7.16.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

7.16.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – **CNPJ** ou no Cadastro de **Pessoas Físicas**, conforme o caso;

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

7.16.2.3. Prova de regularidade fiscal perante à Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à **Dívida Ativa da União** (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

7.16.2.4. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade cujo exercício contrata ou concorre;

a) No caso da licitante ter domicílio ou **sede no Estado de São Paulo**, a prova de regularidade para com a Fazenda Estadual se dará através da certidão de débitos tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida nos termos da Resolução Conjunta SF/PGE nº 02, ou a que suceder.

7.16.2.5. Prova de regularidade com a Fazenda **Municipal** do domicílio ou sede do fornecedor, relativa aos tributos mobiliários;

7.16.2.6. Caso o fornecedor seja considerado **isento** dos tributos Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital 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;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 16/166

7.16.2.7. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal;

7.16.2.8. Prova de Regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – **FGTS**, através de Certificado de Regularidade do **FGTS** – CRF, emitida pela Caixa Econômica Federal;

7.16.2.9. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão negativa de Débitos Trabalhistas (**CNDT**) nos termos da Lei nº 12.440/2011;

7.16.2.10. As provas de regularidade deverão ser feitas por **Certidão Negativa** ou **Certidão Positiva com efeitos de Negativa**. As Certidões poderão ser obtidas através de Sistema Eletrônico junto a Internet, ficando a aceitação condicionada a confirmação de sua validade por parte da Comissão.

7.16.3. Qualificação Econômico-Financeira:

7.16.3.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de expedição não superior a **180** (cento e oitenta) **dias** da data de abertura do certame;

7.16.3.1.1. No caso de certidão positiva de recuperação judicial, o licitante deverá apresentar o respectivo Plano de Recuperação já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, nos termos da Súmula 50 TCEP;

7.16.3.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma de Lei **que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios**;

7.16.3.2.1. **Os documentos referidos no item 7.16.3.2 limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos**;

Observações: serão considerados aceitos como na **forma da lei os balanços** patrimoniais e demonstrações contábeis apresentados:

1) **Sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA):** - por fotocópia do livro Diário: contendo Balanço Patrimonial e Demonstrações do Resultado do Exercício, inclusive com os respectivos Termos de Abertura e Encerramento, devidamente autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente;

2) **Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006:** - por fotocópia do livro Diário: contendo Balanço Patrimonial e Demonstrações do Resultado do Exercício, inclusive com os respectivos Termos de Abertura e Encerramento, devidamente autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 17/166

3) **Sociedade criada no exercício em curso:** - fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta comercial da sede ou domicílio dos licitantes;

4) **Sociedades regidas pela Lei nº 6.404/76 (sociedade anônima):** publicados em jornal de grande circulação editado na localidade em que esteja situada a sede da companhia, na forma do art. 289; e por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

5) O balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinados por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade;

6) **As empresas optantes do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar, impresso diretamente do arquivo SPED contábil:**

- ✓ Termo de Abertura e Encerramento; (detentor do número do recibo de entrega/HASH da escrituração);
- ✓ Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital; **com o número do recibo de entrega/HASH da escrituração;**
- ✓ Balanço Patrimonial **com o número do recibo de entrega/HASH da escrituração;**
- ✓ Demonstração de Resultado do Exercício; **com o número do recibo de entrega/HASH da escrituração;**

7) A data limite de apresentação do Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do Exercício Financeiro de 2022 e 2021 será até 30 de abril de 2024 **conforme art. 1.078 da Lei nº 10.406/2002 - Código Civil e, para SPED contábil, 28 de junho de 2024, conforme Instrução Normativa RFB nº 2003/2021 e suas alterações.** Após estas datas, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis deverão ser do exercício de 2023 e 2022;

7.16.3.2.2. A comprovação de boa situação financeira da empresa será feita de forma objetiva, através de cálculo de índices de balanço apresentado pelo licitante, conforme demonstrativo abaixo:

ÍNDICES

VALORES ACEITÁVEIS

Índice de Liquidez Corrente ILC = $\frac{AC}{PC}$ = (igual ou maior) = > 1,00

Índice de Liquidez Geral ILG = $\frac{AC+RLP}{PC+ELP}$ = (igual ou maior) = > 1,00

Índice de Solvência IS = $\frac{AT}{PC+ELP}$ = (igual ou maior) = > 1,00



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 18/166

LEGENDA:

AC: Ativo Circulante

PC: Passivo Circulante

ELP: Exigível a Longo Prazo

RLP: Realizável a Longo Prazo

AT: Ativo Total

7.16.3.2.3. A exigência dos índices de liquidez geral, liquidez corrente e solvência maiores que 1,0 (um) mostra-se indispensável à comprovação da capacidade financeira da licitante com vistas ao compromisso a ser assumido para a plena execução do contrato;

7.16.3.2.4. A licitante que não apresentar os resultados exigidos quanto aos índices previstos neste edital, deverão comprovar sua saúde financeira através do Patrimônio Líquido, no mínimo, de 10% (dez por cento) do valor total estimado, para 12 (doze) meses.

7.16.4. Qualificação Técnica:

7.16.4.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado;

7.16.4.2. Considera-se compatível a apresentação de atestado(s) que expressamente certifique(m) que a licitante já prestou ou esteja prestando serviços de cessão ou licenciamento, manutenção e suporte de Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão com, no **mínimo, 50% (cinquenta por cento)** da quantidade de horas para serviços de manutenção e suporte estabelecida neste Termo de Referência, bem como expressamente certifique(m) que a licitante já prestou ou esteja prestando serviços de implementação/operação de Central de Atendimento, contendo, ainda, para todos os serviços, as informações sobre o bom desempenho da licitante;

7.16.4.3. A exigência de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da quantidade de horas para serviços de manutenção e suporte estabelecida neste Termo de Referência encontra amparo na Súmula nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e possui a finalidade de assegurar que as licitantes comprovem uma base sólida de experiência, reduzindo, assim, os riscos associados à contratação.

7.16.4.4. Cada atestado deverá estar necessariamente em nome da empresa licitante, devendo, também, ser apresentado em papel timbrado, assinado por autoridade ou representante de quem os expediu, com a devida identificação e cargo;

7.16.4.5. Qualquer atestado apresentado poderá ser objeto de diligência, a critério da Administração, para verificação de autenticidade de seu conteúdo;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 19/166

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

7.16.4.7. Nos atestados de capacidade técnica apresentados em favor de consórcio que não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado, serão adotados os critérios conforme incisos I e II, do §10, do Art. 67, da Lei Federal nº 14.133/21;

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

7.16.4.9. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

7.16.4.10. **Vistoria Técnica:**

7.16.4.10.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim;

7.16.4.10.2. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria;

7.16.4.10.3. O licitante que optar por realizar vistoria prévia, deverá agendá-la com a Senhora Anniele Nubia Fagundes Braga, em horário de expediente e com antecedência junto à **Secretaria de Tecnologia, Inovação e Desenvolvimento Econômico** pelo e-mail: anniele.setide@osasco.sp.gov.br ou **telefone:** (11) 2182.1193, poderá ser realizada até um dia antes da sessão pública;

7.16.4.10.4. Realizada a visita, será entregue ao representante da interessada a **Declaração de Visita Técnica**, conforme **ANEXO III** deste Edital, emitida pela **Secretaria de Tecnologia, Inovação e Desenvolvimento Econômico** em nome da licitante, a fim de comprovar o seu comparecimento aos locais dos serviços;

7.16.4.10.5. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, DEVERÁ apresentar **declaração de opção por não realizar a visita técnica**, conforme **Anexo IV** deste edital. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 20/166

esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes;

7.16.5. Documentação complementar:

7.16.5.1. Declaração subscrita por Representante Legal do licitante, elaboradas em papel timbrado conforme modelo – **Anexo V**, atestando que:

a) Declaração firmada pelo Representante Legal da Empresa, sob as penas da Lei, de que, no ano-calendário de realização da licitação, os contratos celebrados com a Prefeitura Municipal de Osasco, cujos valores somados não extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

7.16.5.2. Declaração subscrita por Representante Legal do licitante, elaboradas em papel timbrado conforme modelo – **Anexo VI**, atestando que:

a) Para o caso de empresas em recuperação judicial: está ciente de que no **momento da assinatura do contrato deverá apresentar** cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;

b) Para o caso de empresas em recuperação extrajudicial: está ciente de que **no momento da assinatura do contrato deverá apresentar** comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas.

7.16.6. O Licitante que apresentar **declaração** falsa exigida para o certame, e ensejar o retardamento da licitação, estará sujeito à aplicação das **penalidades** previstas no Decreto Municipal nº 13.877/23, e poderá ficar impedido de licitar e contratar com a Prefeitura do Município de Osasco.

8. EXAME DE CONFORMIDADE

8.1.1. O licitante previamente habilitado, terá o prazo de **2 (dois) dias úteis**, contados do primeiro dia útil após a sessão pública que a declarou previamente habilitada para iniciar a realização o exame de conformidade do sistema proposto, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta;

8.1.2. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação do exame de conformidade, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes;

8.1.3. A Comissão de Avaliação emitirá relatório de aprovação ou reprovação, que será disponibilizado no site <http://transparencia.osasco.sp.gov.br>, bem como encartado nos autos;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 21/166

8.1.3.1. A Comissão de Avaliação será composta pelos seguintes servidores:

Talita Bottas de Oliveira e Souza – Secretária Executiva de Inovação e Tecnologia – Matrícula 190.557;

Aline da Silva Antônio – Diretora de Projetos e Inovação – Matrícula 198.049;

Carlos de Oliveira – Diretor de Sistemas Institucionais – Matrícula 124.974;

8.1.4. A Conclusão das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema;

8.1.5. No caso de não haver a realização do exame de conformidade ou ocorrer atraso por parte do licitante, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo apresentação fora das especificações previstas no termo de referência, a proposta do licitante será recusada;

8.1.6. Se o exame de conformidade apresentado não for aceito, pela Comissão de Avaliação, o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo próximo classificado. Seguir-se-á com a verificação do exame de conformidade e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência;

8.1.7. Na mesma sessão que foi declarado o licitante previamente habilitado, o Pregoeiro marcará: data, horário e local da sessão pública para os interessados em participar da análise do exame de conformidade, sendo essa data, após o término do prazo que consta no item **8.1.1** deste edital;

8.1.8. Na mesma Sessão Pública do Pregão será designada nova data para continuidade da Sessão de Julgamento, e conhecimentos do Relatório Técnico;

8.1.9. Aprovado o exame de conformidade pela Comissão de Avaliação, o Pregoeiro registrará no Sistema Eletrônico a Habilitação do Licitante e declarará vencedor do certame, prosseguindo-se conforme o **item 9** deste Edital.

9. DO RECURSO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

9.1. Finalizada as fases de Julgamento das propostas, bem como, a habilitação, o sistema abre automaticamente prazo para registro de intenção de recurso, cabendo ao pregoeiro estabelecer o prazo de encerramento de intenção de recurso.

9.2. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, a habilitação ou inabilitação de licitantes, a anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei Federal nº 14.133/21 e seguirão os seguintes termos:

9.2.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

9.2.2. O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a **10 (dez) minutos**;

9.2.3. O prazo para apresentação das razões recursais será de **3 (três) dias úteis**, contados da data de convocação ou de lavratura do termo de julgamento;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 22/166

9.2.4. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de **3 (três) dias úteis**, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;

9.2.5. 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**, contados do recebimento dos autos;

9.2.6. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema;

9.2.7. Os recursos interpostos fora do prazo não serão reconhecidos;

9.2.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente;

9.2.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.3 A falta de manifestação da licitante no prazo estabelecido acarretará a decadência do direito de recurso, submetendo à adjudicação.

9.4 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Secretaria Executiva de Compras e Licitações – SECOL, Rua Narciso Sturlini, nº 161 - Centro - OSASCO / SP, em dias úteis, no horário das 9 às 12 horas e das 14 às 16 horas.

9.5 Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidas exclusivamente por meio eletrônico, no sítio www.gov.br/compras/pt-br.

9.6 Constatando-se o atendimento das exigências fixadas no Edital, o processo licitatório será encaminhado nos termos do Decreto Municipal nº 13.877/23, bem como, da Lei Federal 14.133/21 à autoridade competente que procederá à adjudicação e Homologação.

10. DA CONTRATAÇÃO

10.1. A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante celebração de termo de contrato, a ser assinado pela adjudicatária no prazo de **5 (cinco) dias úteis** contados da data da convocação, podendo ser prorrogado uma vez por igual período a critério da Municipalidade, sob pena de decair do direito à contratação se não o fizer, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.2. Por tratar-se de objeto de prestação de serviços continuados, a vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados da data da Ordem de Início dos Serviços, a ser emitida pela Prefeitura do Município de Osasco, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, respeitada a vigência decenal, de acordo com o art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 23/166

10.2.1. Transcorridos 12 (doze) meses da contratação, e mediante requerimento expresso da CONTRATADA, poderá o contrato ser reajustado, de acordo com a variação do IPCA - IBGE, e assim a cada 12 (doze) meses, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês da apresentação da proposta em relação ao mês do reajustamento devido.

10.3. Os **requisitos da contratação** estão dispostos no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

10.4. Mediante anuência da Prefeitura do Município de Osasco, será permitida a **subcontratação** parcial dos serviços objeto do Termo de Referência.

10.5. O modelo de gestão e execução do contrato está disposto no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

10.6. Na **assinatura** do contrato será exigida a **comprovação da regularidade fiscal**, ou constatada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.7. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, outro licitante poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato nos termos do Art. 88, e sem prejuízo da aplicação das sanções de que trata o capítulo X, ambos do Decreto Municipal nº 13.877/2023.

10.8. Este edital e todos os demais documentos que compõem seus anexos farão parte integrante do contrato, como se nele estivesse escrito.

10.9. **Da gestão e fiscalização do Contrato:**

10.9.1. O contrato ficará sob o regime de atribuições administrativas e a função de administrar, desde sua concepção até a finalização pela gestora, titular Aline da Silva Antônio - Diretora de Projetos e Inovação - Matrícula nº 198.049, e nos seus afastamentos e impedimentos legais a suplente Talita Bottas de Oliveira e Souza - Secretária Executiva de Inovação e Tecnologia - Matrícula nº 190.557, todos da Secretaria de Tecnologia, Inovação e Desenvolvimento Econômico do Município de Osasco, nos Termos do art. 3º, LXII, do Decreto Municipal nº 13.877, de 30 de agosto de 2023;

10.9.2. O contrato ficará sob o regime de acompanhamento e fiscalização a prestação dos serviços pelos **fiscais**, titular Valderes Maria dos Santos - Diretora de Governança - Matrícula nº 197.561, e nos seus afastamentos e impedimentos legais o suplente Juliano Novais Dainez - Diretor de Operações e Apoio ao Usuário - Matrícula nº 192.621, todos da Secretaria de Tecnologia, Inovação e Desenvolvimento Econômico do Município de Osasco, nos Termos do art. 3º, LXIII, do Decreto Municipal nº 13.877, de 30 de agosto de 2023;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 24/166

10.9.3. No momento da assinatura do contrato, a contratada deverá qualificar um funcionário que ficará disponível para atender às solicitações da Prefeitura do Município de Osasco.

11. DAS CONDIÇÕES DE E PAGAMENTO

11.1. Em até **05 (cinco) dias** contados do término de apuração do serviço prestado, a CONTRATADA deverá encaminhar as faturas correspondentes ao período. Em caso de não aceite de qualquer serviço, a CONTRATADA deverá reencaminhar as faturas no prazo de até **02 (dois) dias úteis**;

11.1.1. O pagamento será efetuado no prazo de **29 (vinte e nove) dias corridos** para fins de liquidação, contados da data de apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pela Unidade Requisitante por meio de depósito bancário em favor da CONTRATADA.

11.2. O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA, após a entrega dos produtos, com a verificação de conformidade com o solicitado.

11.3. A PMO pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA.

11.4. As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e proposta de preço, não se admitindo notas fiscais emitidas com outro CNPJ, ainda que seja de filial ou da matriz.

11.5. A CONTRATADA deverá indicar no corpo da Nota Fiscal e/ou Fatura número do Contrato, número do empenho de cada exercício, número do processo administrativo, número do pregão eletrônico, o preço unitário e o preço total do serviço, indicando o número da conta corrente, banco, e a agência com qual opera, sob pena de retenção de pagamento.

11.6. Havendo erro na(s) Nota(s) Fiscal (is) de Serviços/Fatura(s) ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela(s) será (ao) devolvida(s) e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras.

11.7. Na hipótese acima, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação da(s) Nota(s) Fiscal(is) de Serviço(s)/Fatura(s), não acarretando qualquer ônus para a PMO.

11.8. Durante a vigência do contrato, a contratada deverá manter sua regularidade fiscal.

11.9. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 25/166

11.10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, 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.

11.11. 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 contratado, 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.

11.12. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

11.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

11.14. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a Detentora terá direito à aplicação de compensação financeira.

11.14.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro-rata tempore"), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu;

11.14.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Detentora.

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação, conforme custos unitários apostos no **item 4** do Termo de Referência – Anexo I, nos termos do Decreto Municipal nº 13.943/2023.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. Os recursos orçamentários necessários para atender às despesas decorrentes deste Pregão:

A contratação será atendida pela seguinte dotação: nº **18.003.04.126.0002.2.012.3.3.90.40.01.110**.

14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, e do capítulo X, do Decreto Municipal nº 13.877/2023 o licitante que, com dolo ou culpa:



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 26/166

14.1.1. 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;

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

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

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

14.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

14.1.2.4. Deixar de apresentar amostra, quando solicitada;

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

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

14.1.3.1. 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;

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

14.1.5. Fraudar a licitação;

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

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

14.1.6.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

14.1.6.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

14.1.7. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

14.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

14.2. Com fulcro no art. 156 da Lei Federal 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:

14.2.1. Advertência;

14.2.2. Multa;

14.2.3. Impedimento de licitar e contratar;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 27/166

14.2.4. 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.

14.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

14.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

14.3.2. As peculiaridades do caso concreto;

14.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

14.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

14.4. A multa será recolhida em percentual de **0,5%** a **30%** incidente **sobre o valor do contrato** licitado, recolhida no prazo máximo de **05** (cinco) **dias úteis**, a contar da comunicação oficial.

14.4.1. Para as infrações previstas nos **itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3**, a multa será de **0,5% a 15%** do valor do contrato licitado;

14.4.2. Para as infrações previstas nos **itens 14.1.4, 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7 e 14.1.8**, a multa será de **15% a 30%** do **valor do contrato** licitado;

14.5. 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.

14.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de **15** (quinze) **dias úteis**, contados da data de sua intimação.

14.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos **itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3**, 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 ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

14.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos **itens 14.1.4, 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7 e 14.1.8**, bem como pelas infrações administrativas previstas nos **itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3** 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 Federal n.º 14.133/2021.

14.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no **item 14.1.3**,



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 28/166

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.

14.10. A apuração de responsabilidade 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 estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contados da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

14.11. Caberá recurso no prazo de **15 (quinze) dias úteis** da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contados da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de **05 (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**, contados do recebimento dos autos.

14.12. 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**, contados da data da intimação, e decidido no prazo máximo de **20 (vinte) dias úteis**, contados do seu recebimento.

14.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

14.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. 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.

15.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

15.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

15.4. 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.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 29/166

15.5. 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.

15.6. Os interessados devem estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e obrigam-se a observar e respeitar o dever de proteção de Dados Pessoais, inclusive nos meios digitais, no que diz respeito ao adequado Tratamento de tais dados, devendo ainda, se comprometer a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na referida LGPD e demais leis aplicáveis.

15.7. 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.

15.8. 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.

15.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as regras deste Edital.

15.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e Comprasgov, endereço: <https://www.gov.br/compras/pt-br>, e Portal da Transparência da Prefeitura de Osasco, endereço: <https://transparencia.osasco.sp.gov.br>.

15.11. Esta Licitação poderá ser revogada pela autoridade competente em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente, devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta.

15.12. Eventuais modificações no edital implicarão nova divulgação na mesma forma de sua divulgação inicial, além do cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

15.13. É facultado ao (à) Pregoeiro (a) ou à Autoridade Competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

15.14. O Foro para solucionar os possíveis litígios que decorrerem deste procedimento licitatório será o da Comarca de Osasco.

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



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 30/166

ANEXO I – Termo de Referência;

Apêndice I do Anexo I – Características Técnicas e Funcionais do Sistema de Atendimento ao Cidadão, de Propriedade da Prefeitura do Município de Osasco;

Apêndice II do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar;

ANEXO II – Modelo de Proposta de Preços;

ANEXO III – Atestado de Visita Técnica;

ANEXO IV – Declaração de Renúncia;

ANEXO V - Modelo Declarações Para Atendimento ao Art. 4 Da Lei Federal 14.133/2021;

ANEXO VI – Modelo de Declaração para Empresa que se Encontra em Recuperação Judicial;

ANEXO VII – Minuta de Contrato.

Osasco, 27 de dezembro de 2024

Luciano de Oliveira Camandoni

- Secretário de Tecnologia, Inovação e desenvolvimento Econômico -



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 31/166

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência estabelece as condições e especificações técnicas para a contratação de serviços de tecnologia da informação para atendimento da Prefeitura do Município de Osasco.

1.2. Apresenta todas as informações necessárias para que as empresas proponentes possam elaborar suas propostas comerciais e será usado como referência para o acompanhamento dos serviços que serão contratados.

2. OBJETO

2.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviços de tecnologia da informação para a implementação de uma Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão, compreendendo:

- a) Licenciamento de uso de Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão para quantidade ilimitada de usuários.
- b) Serviço de manutenção.
- c) Serviço de suporte técnico.
- d) Serviço de implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

3. JUSTIFICATIVA

3.1. A Prefeitura do Município de Osasco reconhece a importância de manter e elevar os padrões de excelência na prestação de serviços à população e, com base nisso, identificou a necessidade de substituir o sistema de atendimento ao cidadão atualmente em uso.

3.2. Inicialmente, é relevante destacar que a Prefeitura do Município de Osasco adquiriu e implantou um sistema de atendimento ao cidadão há mais de uma década, mantendo-o em operação até os dias atuais. No entanto, torna-se imperativo reconhecer os desafios que o sistema enfrenta em relação à sua capacidade funcional. Essa constatação ressalta a necessidade de uma abordagem proativa por parte da Prefeitura, visando garantir a contínua eficiência na prestação de serviços à população.

3.3. O sistema de atendimento ao cidadão atualmente em uso revela limitações consideráveis no que diz respeito à experiência do usuário, necessitando da intuitividade e eficiência oferecidas pelas soluções modernas. Além disso, o avanço tecnológico ao longo dos anos comprometeu a eficiência operacional do sistema, prejudicando sua capacidade de integração com as últimas inovações. Esta



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

Edital- fls. 32/166

deficiência impacta diretamente na qualidade dos serviços prestados à população.

3.4. A insuficiência do atual sistema é agravada pelo fato de que a tecnologia evoluiu substancialmente desde a sua implementação, resultando em uma lacuna significativa entre as funcionalidades oferecidas pelo sistema atual e as capacidades proporcionadas pelas tecnologias mais atuais. Essa discrepância destaca a urgência de substituição do sistema para atender às crescentes demandas e expectativas da população, garantindo uma Administração Pública mais ágil e eficaz.

3.5. Dessa forma, a troca do sistema de atendimento, que está em uso há mais de 10 anos, se configura como uma medida essencial para modernizar os serviços municipais, superar as atuais limitações e oferecer uma experiência mais eficaz e satisfatória tanto para os usuários quanto para os órgãos da Administração Municipal.

3.6. O novo Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado, deve fornecer funcionalidades inovadoras permitindo uma personalização mais efetiva do atendimento, atendendo às demandas específicas dos órgãos da Administração Municipal e proporcionando uma experiência mais alinhada com as expectativas da população.

3.7. O Sistema de Gestão de Atendimento deve incluir aplicativo mobile na sua arquitetura, contemplando assim uma necessidade crucial às tendências atuais de interação. A mobilidade oferecida por esse aplicativo não apenas facilitará o acesso da população aos serviços, mas também proporcionará uma experiência mais flexível e conveniente. Isso é particularmente significativo em um cenário onde a mobilidade se tornou uma parte integrante da vida cotidiana, conferindo à Administração Pública a capacidade de atender às demandas de uma população cada vez mais conectada.

3.8. Da mesma forma, com o objetivo de assegurar que a entrega dos serviços à população esteja alinhada aos processos municipais, é necessária uma central de atendimento ao cidadão, dada sua importância estratégica na oferta de serviços. A central desempenha um papel significativo ao proporcionar facilidade e eficiência, caracterizando-se por procedimentos simplificados e ágeis na obtenção de informações e resolução de solicitações de serviços através do canal 156. Esta abordagem menos burocrática é essencial para garantir uma interação eficaz e satisfatória entre a população e a Administração Pública.

3.9. A operação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão não apenas reforça a qualidade na prestação de serviços, mas também se alinha diretamente com a busca contínua por eficiência e agilidade no atendimento. Através de procedimentos rápidos e eficientes, a central contribui para a otimização da experiência do usuário, consolidando-se como um ponto estratégico para a construção de uma imagem positiva da Administração Municipal perante a população.

3.10. Do mesmo modo, a operação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão não é apenas desejável, mas essencial para a manutenção de um serviço público acessível, ágil e em sintonia com as expectativas de uma população que busca soluções eficientes e menos burocráticas. A central



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 33/166

permanece como um elo crucial entre a Administração Municipal e a população, sendo um elemento chave na construção de uma administração eficaz e voltada para as necessidades do cidadão.

3.11. Diante deste contexto, a Prefeitura do Município de Osasco necessita contratar serviços de tecnologia da informação para implementação de uma Solução de Gestão Tecnológica de Atendimento ao Cidadão. Essa solução compreende o licenciamento de um novo sistema de atendimento ao cidadão, serviços de manutenção e suporte técnico, além da prestação de serviços para implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

3.12. Portanto, a contratação de uma nova Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento ao Cidadão aumentará a qualidade da prestação de serviços à população, pois, trará consigo uma série de benefícios, dentre os quais destacam-se:

3.12.1. A nova Solução de Gestão Tecnológica de Atendimento ao Cidadão ocupará uma posição central na interação entre a Administração Municipal e os cidadãos.

3.12.2. Implicará em um aprimoramento dos processos de atendimento às solicitações de serviços e informações, adaptando-se às expectativas de uma população mais conectada e exigente.

3.12.3. Procedimentos serão conduzidos de forma centralizada, integrada e padronizada.

3.12.4. Comunicação mais eficaz e transparente proporcionando uma experiência mais satisfatória ao interagir com os serviços públicos municipais.

3.12.5. A implantação desta solução tecnológica resultará na otimização dos processos de comunicação com a população.

3.12.6. Os cidadãos terão mais facilidade e conveniência no acompanhamento das etapas de suas solicitações.

3.12.7. Permitirá aos gestores municipais identificar as principais demandas da população.

3.12.8. A análise dos dados provenientes das solicitações e atendimentos viabilizará a elaboração de planos de ação para aprimorar a prestação dos serviços municipais.

3.12.9. Capacidade de análise e adaptação permitirá uma administração mais ágil e focada nas necessidades reais da população.

3.13. Assim, os serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência serão licitados de forma conjunta, em lote único, pelas seguintes razões:

3.13.1. Proporcionar mais eficácia na gestão e no controle dos processos de atendimento às solicitações de serviços e informações demandadas pela população.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 34/166

3.13.2. Garantir que os serviços de manutenção e suporte técnico do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado, sejam prestados pela mesma empresa que irá licenciar o sistema, garantindo a uniformidade na prestação desses serviços.

3.13.3. A contratação conjunta dos serviços que integram o objeto deste Termo de Referência, Licenciamento, Manutenção, Suporte e a Central 156 de Atendimento ao Cidadão, que irá operar com a utilização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, garantirá ao cidadão obter informações e solicitar serviços de maneira mais rápida e dinâmica, e, ao Município, prestar um serviço com muito mais qualidade e eficácia, pois todo o ecossistema necessário estará funcionando junto e de forma única e integrada.

3.13.4. A sincronia e interação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão com os órgãos responsáveis pela resolução dos problemas registrados são aspectos indispensáveis. A central será encarregada de encaminhar as solicitações dos cidadãos para os diferentes setores da Prefeitura do Município de Osasco, além de gerenciar o tempo necessário para a resolução dos problemas informados. Posteriormente, fornecerá retorno ao cidadão assim que a solicitação for concluída. Essa transparência junto ao cidadão será viabilizada pela comunicação eficiente da Central 156 de Atendimento ao Cidadão com os órgãos e entidades municipais, que também utilizarão o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado, formando uma estrutura unificada para o atendimento à população.

3.13.5. As definições de novas ações a serem implantadas pelos órgãos e entidades municipais para resolução de problemas e apoio aos cidadãos, serão definidas com o apoio do conhecimento da equipe técnica da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, pois como porta de entrada das solicitações dos cidadãos, a equipe da Central 156 de Atendimento ao Cidadão estará capacitada a recomendar as principais necessidades registradas pela população.

3.14. Por todo o exposto, podemos concluir que essa contratação é de extrema importância para o Município de Osasco e essencial para o bom desempenho dos serviços prestados ao cidadão.

4. DOS QUANTITATIVOS E PREÇOS ESTIMADOS

PREÇOS ESTIMADOS PELA ADMINISTRAÇÃO						
Serviço	Unidade	Preço Unitário estimado (R\$)	Quant. Mensal	Preço Mensal estimado (R\$)	Meses	Preço Total estimado (para 12 meses) (R\$)
Licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão	Licenciamento de Uso – Mensal	288.333,33	1	288.333,33	12	3.459.999,96
Serviço de Manutenção	Hora Técnica	270,00	1.512	408.240,00	12	4.898.880,00



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 35/166

Serviço de Suporte Técnico	Hora Técnica	243,33	672	163.517,76	12	1.962.213,12
Implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão	Serviço Mensal	565.666,66	1	565.666,66	12	6.787.999,92
PREÇO MENSAL ESTIMADO (R\$)						1.425.757,75
PREÇO GLOBAL ESTIMADO (para 12 meses) (R\$)						17.109.093,00

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**5.1. Licenciamento de Uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão**

5.1.1. No início da vigência contratual a CONTRATADA deverá realizar o licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão. O licenciamento de uso do sistema deverá ser realizado para quantidade ilimitada de usuários da Prefeitura do Município de Osasco, por meio de Termo de Licenciamento de Uso, em caráter temporário e não exclusivo e sem a entrega do código fonte do sistema.

5.1.2. O Termo de Licenciamento de Uso deverá permitir o acesso ao sistema exclusivamente no Ambiente Tecnológico (Data Center) da Prefeitura do Município de Osasco, no qual o sistema deverá ser instalado pela CONTRATADA.

5.1.3. A validade do Termo de Licenciamento de Uso deverá ser condicionada ao período de vigência contratual, e em caso de prorrogação do período de vigência do contrato, a validade do Termo de Licenciamento de Uso deverá ser prorrogada automaticamente por igual período.

5.1.4. O Termo de Licenciamento de Uso deixará de ter validade ao término do período de vigência contratual ou em caso de rescisão contratual antecipada, motivada por qualquer das partes.

5.1.5. Encerrada a vigência contratual, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá realizar a desinstalação do sistema no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco, mantendo preservados os dados armazenados pelo sistema durante a vigência do contrato.

5.1.6. A propriedade intelectual e comercial do sistema será exclusiva da CONTRATADA e a Prefeitura do Município de Osasco se compromete a utilizá-lo observando as limitações legais constantes na Lei de Software e na Lei de Direitos Autorais, respectivamente Leis nº. 9.609/98 e 9.610/98.

5.1.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar o sistema instalado e parametrizado no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco.

5.2. Instalação e Parametrização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

5.2.1. A CONTRATADA deverá realizar a instalação do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco, realizar todos os testes



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 36/166

necessários, e deixar o sistema em funcionamento e apto para as parametrizações iniciais que serão necessárias. O sistema deverá operar nesse Ambiente Tecnológico durante toda a vigência contratual.

5.2.2. A Prefeitura do Município de Osasco será responsável pela disponibilização e manutenção dos recursos tecnológicos necessários para a garantia da segurança do sistema em seu Ambiente Tecnológico (segurança física, dispositivos de backup, gerenciamento e monitoramento do ambiente).

5.2.3. Para a instalação do sistema a Prefeitura do Município de Osasco disponibilizará em seu Ambiente Tecnológico, no mínimo, os seguintes recursos:

Recurso para Instalação	Descrição
Servidor de Aplicação	- CPU: 4 cores - Memória RAM: 32 GB - Disco: 1 TB - Versão Sistema Operacional: Linux (Ubuntu 20.04) ou Windows Server 2016.
Servidor de Banco de Dados	- CPU: 4 cores - Memória RAM: 16 GB - Disco: 500 GB - Versão Sistema Operacional: Linux (Ubuntu 20.04) ou Windows Server 2016
Sistema Gerenciador de Banco de Dados	- Oracle 11g ou Microsoft SQL Server 2012, 2014, 2016, 2017, 2019, 2022 ou PostgreSQL.

5.2.4. Recursos tecnológicos adicionais de hardware, que sejam necessários para a instalação e operação do sistema a ser licenciado, serão de responsabilidade da Prefeitura do Município de Osasco.

5.2.5. A responsabilidade pela definição da política e execução dos backups será da Prefeitura do Município de Osasco.

5.2.6. Ao final da fase de instalação, a CONTRATADA deverá realizar as parametrizações iniciais necessárias no sistema, que consistem no cadastramento das informações que serão utilizadas de forma padrão nos processos realizados pelo sistema.

5.2.7. Será de responsabilidade da CONTRATADA identificar as informações e variáveis necessárias para a parametrização do sistema. A Prefeitura do Município de Osasco irá fornecer todas as informações que a CONTRATADA considerar necessárias para o trabalho de parametrização.

5.2.8. Ainda na fase de parametrização do sistema, a CONTRATADA deverá realizar o cadastramento de um usuário administrador designado pela Prefeitura do Município de Osasco,



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 37/166

habilitando-o a cadastrar os demais usuários do sistema, em conformidade com os critérios de permissões e restrições de acessos que serão estabelecidos pela própria Prefeitura do Município de Osasco. O usuário administrador designado será responsável pelo controle de logins, senhas de acesso e pela garantia da integral aplicação das boas práticas de segurança da informação, zelando pela guarda e confidencialidade de dados e evitando danos ou prejuízos à Administração Municipal.

5.3. Requisitos Tecnológicos do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

5.3.1. O Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela CONTRATADA, deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos tecnológicos:

5.3.1.1. Ambiente Web

5.3.1.1.1. O acesso ao Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão deve ser realizado através dos principais navegadores de internet, como Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome.

5.3.1.1.2. Entre as vantagens de utilizar o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão em ambiente web, destaca-se a ampliação da acessibilidade. Ao tornar os serviços acessíveis a partir de qualquer local e a qualquer momento, elimina-se a necessidade de deslocamentos físicos até pontos de atendimento presencial, proporcionando maior facilidade ao cidadão.

5.3.1.1.3. Outro benefício significativo da adoção do sistema em ambiente web é a agilidade no atendimento. Os cidadãos podem submeter solicitações, consultar informações e obter respostas de forma rápida e eficiente. Essa prontidão na resposta contribui para melhorar a experiência do cidadão, aumentando a eficiência do serviço prestado e reforçando o compromisso da Administração Municipal com a satisfação dos cidadãos.

5.3.1.1.4. Além disso, a utilização do sistema em formato web possibilita uma gestão integrada e eficiente, facilitando a troca de informações entre os diferentes órgãos da Administração Municipal.

5.3.1.1.5. Assim, a adoção do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão em ambiente web visa promover o aprimoramento da qualidade e eficiência dos serviços oferecidos aos cidadãos, proporcionando uma experiência de atendimento mais satisfatória e alinhada com as demandas atuais da Prefeitura do Município de Osasco.

5.3.1.2. Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional

5.3.1.2.1. A utilização de um sistema gerenciador de banco de dados relacional (SGBDR) proporciona uma estrutura organizada para armazenar dados, assegurando a integridade e consistência dos mesmos, além de garantir a segurança e proteção de informações sensíveis. Essas características tornam o SGBDR uma escolha popular e confiável para soluções que buscam gerenciar eficientemente



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 38/166

seus dados.

5.3.1.2.2. A Prefeitura do Município de Osasco disponibilizará os seguintes sistemas gerenciadores de banco de dados: Oracle 11g, Microsoft SQL Server (nas versões 2012, 2014, 2016, 2017, 2019 e 2022) ou PostgreSQL.

5.3.1.3. Modelagem de Processos

5.3.1.3.1. O Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão deve utilizar a metodologia BPMN (Business Process Management Notation) para padronizar fluxos, assegurando uma modelagem uniforme no atendimento de solicitações de serviços e informações. A linguagem comum proporcionada pelo BPMN facilitará a comunicação entre diferentes órgãos e entidades da Administração Municipal, promovendo uma compreensão clara e consistente dos processos de atendimento.

5.3.1.3.2. Um aspecto relevante é a automação de processos, pois a utilização do BPMN oferece funcionalidades que permitem a modelagem, otimização e execução eficiente dos processos, aumentando a produtividade e melhorando a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

5.3.1.3.3. Além disso, a análise e melhoria contínua são facilitadas, permitindo a identificação de áreas de aprimoramento nos processos e promovendo uma abordagem baseada em informações para melhoria contínua e adaptação às mudanças referentes as solicitações recebidas.

5.3.1.3.4. Igualmente, a governança se fortalece ao empregar uma metodologia padronizada, contribuindo para a conformidade com regulamentações e padrões de atendimento. Os recursos de governança que podem ser obtidos por meio da metodologia BPMN possibilitarão o controle e gerenciamento do ciclo de vida dos fluxos de atendimento de solicitações, assegurando transparência e conformidade com as políticas da Administração Municipal.

5.3.1.3.5. Em resumo, adotar um sistema que utilize a metodologia BPMN promoverá eficiência operacional, colaboração e comunicação aprimoradas, automação de processos, análise e otimização contínua, além de garantir conformidade e governança.

5.4. Requisitos Funcionais do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

5.4.1. O Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela CONTRATADA, deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos funcionais:

5.4.1.1. Cadastros Básicos

5.4.1.1.1. O sistema deve cadastrar a estrutura organizacional municipal (órgão, departamento e unidade) com o registro, no mínimo, das seguintes informações: abreviação e descrição.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 39/166

5.4.1.1.2. Indicar o cadastro de um órgão, departamento ou unidade como “inativo” caso seja removido da estrutura organizacional.

5.4.1.1.3. Cadastrar temas com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.

5.4.1.1.4. A partir de um tema cadastrado, deve cadastrar subtemas com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.

5.4.1.1.5. Deve cadastrar assuntos e suas subdivisões com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.

5.4.1.1.6. O sistema deve cadastrar os serviços com assuntos e suas subdivisões.

5.4.1.1.7. O sistema deve realizar a parametrização de serviços com o registro, no mínimo, das seguintes informações: status (ativo ou inativo), órgão, texto explicativo, período de validade, prazo para atendimento, se o serviço permite abertura de protocolo em sigilo e se permite anonimato ao solicitante.

5.4.1.1.8. Vincular em qual canal de atendimento (Central de Atendimento, Portal de Atendimento ao Cidadão ou Aplicativo Móvel) o serviço deve estar disponível ao cidadão.

5.4.1.1.9. A partir de um serviço cadastrado, deve vincular usuários do sistema para o recebimento de notificações via email de serviços específicos.

5.4.1.1.10. Deve cadastrar os serviços que serão utilizados para a consulta de informações pelos cidadãos.

5.4.1.1.11. Deve cadastrar informações de interesse público para consulta quando o cidadão entrar em contato com a Central de Atendimento.

5.4.1.2. Segurança

5.4.1.2.1. Deve cadastrar os usuários com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, e-mail e telefone.

5.4.1.2.2. Deve desativar um usuário a qualquer momento, bloqueando assim o acesso ao sistema.

5.4.1.2.3. Vincular o usuário a uma ou mais unidades.

5.4.1.2.4. O sistema deve exibir somente as unidades que tenham sido vinculadas ao usuário.

5.4.1.2.5. Deve cadastrar perfis de acesso (atendente, supervisor, administrador, executor ou gestor),



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 40/166

além de possibilitar a configuração de quais funcionalidades poderão ser acessadas por cada perfil.

5.4.1.2.6. Deve associar o usuário cadastrado com um perfil de acesso (atendente, supervisor, administrador, executor ou gestor).

5.4.1.2.7. Consultar os logs de atividades do usuário com, no mínimo, as seguintes informações: nome do usuário, data e ação executada.

5.4.1.3. Cadastro de Formulário

5.4.1.3.1. O sistema deve possuir interface para construção e configuração de formulários, sem a necessidade de códigos de programação.

5.4.1.3.2. Deve cadastrar formulários com, no mínimo, as seguintes opções de campo: texto curto, texto longo, lista de seleção, escolha única, escolha múltipla, anexo, data e hora.

5.4.1.3.3. O sistema deve indicar, durante o cadastro do formulário, se um campo será de preenchimento obrigatório durante o registro de uma solicitação.

5.4.1.3.4. Durante o processo de criação do formulário, o sistema deve possibilitar a utilização de operadores lógicos considerando no mínimo: “é igual a”, “é diferente de”, “é maior que” e “é menor que”.

5.4.1.3.5. O sistema deve exibir ou não informações no formulário, esse comportamento deve ser refletido baseado no preenchimento de campos e seguindo as condições previamente cadastradas.

5.4.1.3.6. Deve desativar um formulário que não será mais utilizado em um processo do sistema.

5.4.1.3.7. Deve vincular um formulário padrão para importação dentro de um fluxo de atividade.

5.4.1.3.8. O sistema deve editar um formulário padrão de um fluxo de atividade. As edições realizadas no formulário importado devem ser aplicadas somente ao fluxo editado.

5.4.1.3.9. A partir de um formulário, o sistema deve cadastrar os tipos de solicitação (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia ou elogio) que deverão ser selecionados na abertura de solicitação de um cidadão.

5.4.1.3.10. O sistema deve cadastrar um formulário de resposta padrão, possibilitando que o responsável pela execução do serviço indique a resposta que será comunicada ao cidadão no protocolo.

5.4.1.3.11. O sistema deve cadastrar um formulário para o registro de perguntas e respostas relacionadas a uma pesquisa de satisfação relacionada a um serviço específico.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 41/166

5.4.1.4. Criação de Fluxos

5.4.1.4.1. O sistema deve possuir funcionalidade para o cadastro de fluxograma com o registro, no mínimo, dos seguintes elementos: evento de início, evento de fim, atividade do usuário, conexão de atividades, evento de tomada de decisão, atividade de serviço automatizada e raia.

5.4.1.4.2. Deve adicionar raias para organizar as responsabilidades das atividades do processo.

5.4.1.4.3. Deve importar um fluxograma previamente criado para ser utilizado como modelo no cadastro de outro fluxograma.

5.4.1.4.4. Deve vincular unidades às raias criadas no fluxograma.

5.4.1.4.5. O sistema deve cadastrar um formulário a partir de uma atividade criada no fluxograma.

5.4.1.4.6. Deve importar um formulário previamente criado em uma atividade no fluxograma.

5.4.1.4.7. O sistema deve exibir mensagem de alerta para indicar a presença de inconsistências em qualquer etapa da criação do fluxograma, fornecendo uma descrição do problema identificado.

5.4.1.4.8. Deve salvar o fluxograma, incluindo detalhes como descrição, data e hora de criação.

5.4.1.4.9. Deve atualizar um fluxograma sem alterar as informações e andamento de protocolos de um serviço associado a este fluxograma.

5.4.1.4.10. O sistema deve editar um fluxograma já criado.

5.4.1.4.11. O sistema deve exibir um aviso na tela para informar que o fluxograma criado não possui problemas em sua elaboração.

5.4.1.4.12. O sistema deve possuir funcionalidade para simular novos fluxogramas de serviços antes que estes sejam disponibilizados ao cidadão.

5.4.1.5. Atendimento

5.4.1.5.1. O sistema deve possuir interface de atendimento ao cidadão para utilização por atendentes da central de atendimento ao cidadão.

5.4.1.5.2. Ao iniciar um atendimento, o sistema deve realizar a pesquisa de um cidadão a partir das seguintes informações: nome, CPF, email ou telefone.

5.4.1.5.3. O sistema deve apresentar um contador para exibir o tempo decorrido durante o



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 42/166

atendimento de um cidadão e deve reiniciá-lo ao iniciar um novo atendimento.

5.4.1.5.4. Posteriormente a realização da pesquisa e a localização do cidadão, o sistema deve visualizar as solicitações já abertas para esse cidadão, exibindo o status, número, data, assunto e descrição de cada solicitação.

5.4.1.5.5. Se um cidadão não for encontrado na pesquisa, o sistema deve cadastrar com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, data de nascimento e endereço.

5.4.1.5.6. O atendente deve visualizar os serviços disponíveis para abertura de solicitação, com informações sobre o nome do assunto e sua subdivisão.

5.4.1.5.7. Posteriormente a seleção de um assunto pelo atendente, o sistema deve exibir no mínimo as seguintes informações: órgão responsável, texto explicativo e prazo de atendimento.

5.4.1.5.8. De acordo com o formulário do serviço selecionado para a abertura de uma solicitação, o sistema deve preencher os dados solicitados.

5.4.1.5.9. O sistema deve alterar o endereço para realização do serviço, caso este seja diferente do endereço do cadastrado para o cidadão.

5.4.1.5.10. O sistema deve possibilitar que o supervisor de atendimento possa revisar e alterar a descrição de uma solicitação registrada pelo atendente, quando necessário.

5.4.1.5.11. Ao concluir o registro de uma solicitação, o sistema deve gerar um número de protocolo para ser fornecido ao cidadão.

5.4.1.5.12. O atendente deve visualizar as informações cadastradas na solicitação, tais como: dados do solicitante, informações do assunto e órgão responsável.

5.4.1.5.13. O atendente deve visualizar o fluxo no formato BPMN que será seguido pelo protocolo após sua abertura.

5.4.1.5.14. Deve imprimir a solicitação gerada, exibindo no mínimo as seguintes informações: assunto, número, dados do solicitante, além da data e hora da solicitação.

5.4.1.5.15. Deve cadastrar uma nova solicitação para o mesmo cidadão sem a obrigatoriedade de preencher novamente os dados do solicitante.

5.4.1.5.16. O sistema deve anexar arquivos (imagem, vídeo ou documento) durante a abertura de uma solicitação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

Edital- fls. 43/166

5.4.1.5.17. O sistema deve, através do supervisor de atendimento distribuir, para os atendentes, as solicitações respondidas pelo órgão responsável por executar o serviço.

5.4.1.5.18. Deve realizar a consulta de informações que serão prestadas ao cidadão. A consulta deve ser realizada a partir de termos-chave.

5.4.1.5.19. O sistema deve realizar o agendamento para atendimento presencial do cidadão nos locais de atendimento ao público da Administração Municipal.

5.4.1.5.20. O sistema deve registrar atendimentos não finalizados informando o motivo (ex.: ligação interrompida, ligação por engano, serviço que não é de responsabilidade da Prefeitura, entre outros.).

5.4.1.6. Consulta de Solicitações

5.4.1.6.1. O sistema deve possuir funcionalidade que permita realizar consulta de protocolos

5.4.1.6.2. O sistema deve realizar consulta de protocolos cadastrados.

5.4.1.6.3. O sistema deve realizar uma consulta de solicitação utilizando, no mínimo, as seguintes informações: número da solicitação, serviço, data de criação ou origem da solicitação.

5.4.1.6.4. Posteriormente a localização de uma solicitação, o sistema deve apresentar os detalhes do protocolo, incluindo no mínimo as seguintes informações: dados do solicitante, data de criação, assunto e status da solicitação (em andamento, concluído ou em atraso), além do órgão responsável pelo serviço.

5.4.1.6.5. Deve visualizar o histórico de todas as movimentações efetuadas na solicitação, desde o seu cadastro até a finalização do serviço.

5.4.1.6.6. O sistema deve visualizar o conteúdo dos arquivos que foram anexados a uma solicitação.

5.4.1.6.7. O sistema deve exibir o fluxograma de todas as etapas de atendimento da solicitação, considerando o serviço registrado no protocolo.

5.4.1.6.8. O sistema deve exibir o histórico de interação do protocolo em um formato de linha do tempo, contendo no mínimo as seguintes informações: data e hora da atividade, nome e e-mail do responsável e descrição da ação realizada.

5.4.1.7. Gerenciamento das Solicitações de Serviços

5.4.1.7.1. O sistema deve disponibilizar um painel para controle das solicitações de serviços.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 44/166

5.4.1.7.2. O sistema deve possuir um painel com totalizadores (total geral, total por status e total de protocolos urgentes) para exibir as atividades de uma equipe executora de serviço.

5.4.1.7.3. No painel referente as solicitações, o sistema deve exibir uma lista de protocolos contendo no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, data e hora da criação, serviço e o status do protocolo.

5.4.1.7.4. O sistema deve exibir as informações cadastrais do cidadão caso o mesmo não tenha solicitado sigilo dos dados.

5.4.1.7.5. O sistema deve exibir a descrição do problema relatado durante a abertura da solicitação pelo cidadão.

5.4.1.7.6. O sistema deve exibir o conteúdo dos arquivos anexos de cada solicitação aberta.

5.4.1.7.7. O sistema deve exibir em mapa digital o endereço do protocolo aberto pelo cidadão.

5.4.1.7.8. Deve imprimir um protocolo cadastrado com no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, assunto, subdivisão, descrição, órgão responsável e endereço no qual deverá ser realizado o serviço.

5.4.1.7.9. Utilizando o fluxograma do serviço cadastrado via BPMN, o sistema deve exibir todo o percurso que o protocolo deve seguir, assim como a posição atual no fluxo.

5.4.1.7.10. O usuário do órgão responsável por executar o serviço deve registrar a resposta relacionada a execução ou não do serviço, informando a data da execução e descrição da resposta.

5.4.1.7.11. O usuário do órgão responsável por executar o serviço deve devolver uma solicitação para que o supervisor de atendimento complemente com as informações necessárias.

5.4.1.7.12. Posteriormente a complementação das informações registradas pelo supervisor de atendimento, o protocolo deve retornar ao responsável para análise dos dados e registro da resposta do serviço.

5.4.1.7.13. O supervisor de atendimento deve concluir um protocolo específico com o preenchimento das observações.

5.4.1.7.14. O usuário do órgão responsável deve cancelar um protocolo caso julgue que a solicitação não corresponda às informações cadastradas. O sistema deve requerer o registro do motivo do cancelamento.

5.4.1.8. Portal de Atendimento ao Cidadão



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 45/166

5.4.1.8.1. O sistema deve possuir um portal web para possibilitar ao cidadão a consulta da carta de serviços, bem como abrir solicitações de serviços.

5.4.1.8.2. O cidadão deve realizar um cadastro com seus dados pessoais e de endereço para a abertura de solicitações de serviços com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, telefone, endereço, CPF, senha e email.

5.4.1.8.3. Posteriormente a conclusão do cadastro, o cidadão deve realizar sua autenticação no portal a partir de email e senha de acesso.

5.4.1.8.4. O cidadão deve editar suas informações cadastrais, incluindo a senha de acesso.

5.4.1.8.5. O cidadão deve visualizar todas as solicitações que ele criou, apresentando informações essenciais, tais como, o número do protocolo, data e hora de criação, assunto, situação atual do protocolo e, se disponível, a descrição da resposta fornecida pelo órgão responsável caso o protocolo já tenha sido respondido.

5.4.1.8.6. O cidadão deve visualizar os assuntos disponíveis para abertura de solicitação.

5.4.1.8.7. Ao apresentar a lista de assuntos disponíveis, o cidadão deve criar uma solicitação de serviço com pelo menos as seguintes informações: descrição, assunto, endereço do local onde o serviço deve ser realizado, opção de indicar sigilo das informações no protocolo, além de ponto de referência.

5.4.1.8.8. O cidadão deve incluir evidências visuais, como documento, imagem ou vídeo, para respaldar a comprovação do problema informado na solicitação.

5.4.1.8.9. O cidadão deve visualizar o texto explicativo do serviço selecionado.

5.4.1.8.10. Posteriormente ao registro das informações sobre o problema descrito, o sistema deve disponibilizar ao cidadão o número do protocolo criado.

5.4.1.8.11. O cidadão deve poder abrir um protocolo de forma anônima, sem necessidade de autenticação no portal.

5.4.1.8.12. O cidadão deve poder optar por manter suas informações pessoais em sigilo ao iniciar o processo de registro do protocolo.

5.4.1.8.13. O cidadão deve realizar registro de reclamação através do portal utilizando os protocolos que ele mesmo cadastrou e que estão em atraso.

5.4.1.8.14. O cidadão deve avaliar a qualidade do atendimento realizado, utilizando uma pesquisa de



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 46/166

satisfação.

5.4.1.8.15. O cidadão deve poder cancelar um protocolo cadastrado por ele, sendo necessário fornecer uma razão para o cancelamento.

5.4.1.9. Atendimento Via Chat

5.4.1.9.1. O sistema deve realizar uma comunicação por um canal de atendimento online, por meio da identificação de nome, email, número de telefone e uma descrição da necessidade do contato.

5.4.1.9.2. Posteriormente ao preenchimento das informações de identificação, o sistema deve exibir a posição na fila para que o cidadão visualize a sua vez de ser atendido.

5.4.1.9.3. O sistema deve conversar em tempo real com um atendente, permitindo que o cidadão abra uma solicitação de serviço ou faça uma consulta de informação.

5.4.1.9.4. O sistema deve exibir ao atendente, o nome do cidadão e quanto tempo ele já está aguardando na fila para atendimento.

5.4.1.9.5. O cidadão deve visualizar todo o histórico da conversa em andamento.

5.4.1.9.6. Ao final de um atendimento, o cidadão deve realizar uma avaliação do atendimento.

5.4.1.9.7. O sistema deve enviar a conversa com o atendente por um email cadastrado pelo cidadão.

5.4.1.10. Gestão de Atendimento Presencial

5.4.1.10.1. O atendimento presencial compreende os locais de atendimento ao público para resolução de assuntos diversos relacionados as áreas da Administração Municipal.

5.4.1.10.2. O sistema deve gerenciar as filas de atendimento, possibilitando que o cidadão seja encaminhado ao guichê mais adequado para a resolução de seu caso.

5.4.1.10.3. O sistema deve gerenciar, por meio de senhas, das filas de espera dos locais de atendimento, proporcionando transparência ao cidadão.

5.4.1.10.4. O sistema deve cadastrar a solicitação de atendimento, com o registro dos dados pessoais do solicitante e do assunto desejado, para direcionamento ao guichê especializado para atendimento.

5.4.1.10.5. Visualizar em fila de espera única, possibilitando aos atendentes dos guichês visualizarem as mesmas informações.

5.4.1.10.6. O atendente deve selecionar um cidadão específico na fila para atendimento.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 47/166

5.4.1.10.7. Deve gerenciar os atendimentos preferenciais (idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais, etc.).

5.4.1.10.8. Parametrizar o atendimento prioritário para que o contador de prioridade pule a quantidade indicada de pessoas para o atendimento preferencial.

5.4.1.10.9. O atendente deve verificar todos os dados do cidadão e também os dados relativos à sua solicitação.

5.4.1.10.10. O atendente deve consultar todos os dados históricos da solicitação.

5.4.1.10.11. O sistema deve encaminhar o cidadão para outro guichê, quando houver a necessidade de tratar de novo assunto.

5.4.1.10.12. O sistema deve exibir em painel da sequência das senhas para atendimento, possibilitando que o cidadão que está aguardando atendimento possa visualizar e acompanhar as senhas chamadas e direcionadas aos guichês para atendimento.

5.4.1.10.13. Caso o cidadão não compareça ao guichê após a sua senha ter sido chamada, o sistema deve cancelar, de modo que outro cidadão da fila de espera possa ser chamado para atendimento.

5.4.1.10.14. Parametrizar o tempo que o atendente aguardará o cidadão após sua senha ser chamada, tempo de rechamada no painel de atendimento e quantidade de reencaminhamentos possíveis para cada cidadão em atendimento.

5.4.1.10.15. Monitorar em tempo real as atividades relacionadas ao atendimento presencial, permitindo a visualização dos assuntos com maior demanda, tempo médio de atendimento por assunto e tempo médio de atendimento por guichê

5.4.1.11. Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão

5.4.1.11.1. Deve possuir um aplicativo para ser acessado por meio de dispositivos móveis, que permita o registro de solicitações de serviços.

5.4.1.11.2. O aplicativo deve ser acessado a partir dos seguintes sistemas operacionais: Google Android e Apple iOS.

5.4.1.11.3. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve estar disponível gratuitamente para download nas lojas Google Play e Apple Store.

5.4.1.11.4. O aplicativo deve cadastrar o cidadão com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, email, telefone e uma senha para acesso.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 48/166

- 5.4.1.11.5. O cidadão deve acessar o aplicativo a partir de email e senha cadastrados.
- 5.4.1.11.6. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve editar os dados cadastrais e senha de acesso.
- 5.4.1.11.7. Posteriormente ao cadastro inicial, o aplicativo deve cadastrar uma solicitação de serviço a partir de um assunto disponível, com o registro, no mínimo, das seguintes informações: descrição do problema e endereço no qual deverá ser realizado o serviço.
- 5.4.1.11.8. Deve anexar arquivos (imagem, vídeo ou documento) durante a abertura de uma solicitação para evidenciar o problema.
- 5.4.1.11.9. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve registrar o endereço a partir da informação do CEP da rua.
- 5.4.1.11.10. Deve abrir solicitação de forma sigilosa.
- 5.4.1.11.11. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve exibir o número da solicitação criada após o preenchimento dos campos disponíveis no formulário.
- 5.4.1.11.12. O cidadão deve visualizar o número total de solicitações cadastradas, aquelas que estão em andamento e também as solicitações que foram concluídas.
- 5.4.1.11.13. Deve exibir a relação de todos os protocolos abertos pelo cidadão, permitindo a seleção de um protocolo específico para visualização da sua situação atual, assunto, data e hora da criação, além do seu histórico de andamento.
- 5.4.1.11.14. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve cancelar uma solicitação já criada por ele, sendo necessário fornecer uma razão para o cancelamento.
- 5.4.1.11.15. Deve consultar protocolos a partir dos seguintes filtros de informações: status da solicitação, período e número do protocolo.
- 5.4.1.11.16. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve consultar notificações enviadas ao cidadão, exibindo a mensagem enviada, juntamente com a data e hora da notificação.

5.4.1.12. Aplicativo para Dispositivos Móveis – Equipes Executoras dos Serviços

- 5.4.1.12.1. Deve possuir um aplicativo para ser acessado por meio de dispositivos móveis, que permita as equipes executoras dos serviços registrem as informações relacionadas aos atendimentos



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 49/166

das solicitações.

5.4.1.12.2. O aplicativo deve ser acessado a partir dos seguintes sistemas operacionais: Google Android e Apple iOS.

5.4.1.12.3. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços deve estar disponível gratuitamente para download nas lojas Google Play e Apple Store.

5.4.1.12.4. O aplicativo referente a equipe executora dos serviços deve autenticar a partir de email e senha.

5.4.1.12.5. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços deve exibir a quantidade de protocolos pendentes para atendimento.

5.4.1.12.6. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços, a partir da lista de protocolos pendentes para atendimento, deve exibir as seguintes informações de cada protocolo: número, endereço no qual deverá ser realizado o serviço e descrição do problema.

5.4.1.12.7. Deve exibir os arquivos (imagem, vídeo ou documento) anexados pelo cidadão no protocolo.

5.4.1.12.8. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços deve registrar a resposta da execução de um serviço, com preenchimento de no mínimo: data da execução e descrição do serviço realizado

5.4.1.13. Canal de SMS

5.4.1.13.1. O sistema deve enviar mensagens via SMS para criação de campanhas de interesse público do cidadão.

5.4.1.13.2. Deve enviar SMS para que o cidadão possa receber a resposta de um protocolo gerado por ele.

5.4.1.13.3. O sistema deve enviar mensagens via SMS, possibilitando ao cidadão alterar a senha de acesso no portal do cidadão caso tenha esquecido a senha.

5.4.1.14. Atendimento Automático via WhatsApp

5.4.1.14.1. O sistema deve funcionar integrado com o WhatsApp Business.

5.4.1.14.2. O sistema deve cadastrar fluxos e questionários de acordo com cada serviço disponibilizado.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 50/166

5.4.1.14.3. O serviço de WhatsApp deve funcionar integrado aos fluxos BPMN configurados no sistema.

5.4.1.14.4. Deve abrir solicitação de serviços, por meio do aplicativo WhatsApp, a partir de um questionário automático configurado na funcionalidade de integração. Esse questionário deve solicitar no mínimo as seguintes informações: nome, telefone, email e uma breve descrição do problema.

5.4.1.14.5. Durante o atendimento automático pelo aplicativo WhatsApp, deve solicitar ao cidadão o endereço completo para a realização do serviço.

5.4.1.14.6. Ao final do atendimento automático, deve informar um número de protocolo gerado para que possa ser consultado posteriormente pelo cidadão.

5.4.1.14.7. A integração com o aplicativo WhatsApp deve consultar o protocolo do cidadão criado com informações do andamento da solicitação.

5.4.1.14.8. A integração com aplicativo WhatsApp deve alternar do atendimento automático para o atendimento humano caso seja de interesse do cidadão e mantendo o histórico da conversa realizada.

5.4.1.15. Painel de Informações

5.4.1.15.1. O sistema deve disponibilizar um painel gerencial para consulta de dados a partir de totalizadores.

5.4.1.15.2. Deve visualizar quantitativos por tipo de atendimento (solicitação de serviço e solicitação de informação) a partir de um período selecionado.

5.4.1.15.3. Deve visualizar quantitativos dos atendimentos das equipes executoras dos serviços com no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço e órgão responsável.

5.4.1.15.4. O sistema deve visualizar os 10 (dez) serviços mais solicitados para abertura de protocolos por um determinado período.

5.4.1.15.5. O sistema deve visualizar os 10 (dez) serviços mais solicitados para consulta de informação por um determinado período.

5.4.1.15.6. Deve apresentar em gráfico os totalizados de solicitações por meio do tipo de entrada (Central de Atendimento, Portal de Atendimento ao Cidadão, Aplicativo Móvel e WhatsApp).

5.4.1.16. Relatórios

5.4.1.16.1. O sistema deve emitir relatório com o totalizador de protocolos criados por período, separados por órgão responsável e por assunto.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 51/166

5.4.1.16.2. Deve emitir relatório de protocolos respondidos em um determinado período, com no mínimo as seguintes informações: tipo da solicitação, assunto, subdivisão, tipo do solicitante e bairro da solicitação.

5.4.1.16.3. O sistema deve emitir relatório detalhado por situação, com informações do número do protocolo, data e hora da criação, assunto, descrição, logradouro, número, bairro e situação (aberto, respondido e concluído).

5.4.1.16.4. Deve emitir relatório que apresente o quantitativo de protocolos referentes a consulta de informação. O relatório deve conter no mínimo as seguintes informações: órgão responsável, assunto e subdivisão e quantidade.

5.4.1.16.5. O sistema deve emitir relatório com informações de protocolos pendentes por órgão responsável. O relatório deve conter no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, assunto, endereço com nome do logradouro, número e bairro e descrição do problema.

5.5. Serviço de Manutenção

5.5.1. A CONTRATADA será responsável pela manutenção do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado, durante a vigência contratual.

5.5.2. A CONTRATADA será responsável também pela manutenção do atual sistema de atendimento ao cidadão, em uso, e de propriedade da Prefeitura do Município de Osasco. As características técnicas e funcionais deste sistema estão detalhadas no Apêndice I deste Termo de Referência. É importante ressaltar que essa responsabilidade irá se manter até a conclusão da implantação do novo Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela CONTRATADA.

5.5.3. O serviço de manutenção dos sistemas deverá ser prestado nas instalações da CONTRATADA, que será responsável pela disponibilização de todos os recursos humanos, tecnológicos e de comunicação com o Ambiente Tecnológico (Data Center) da Prefeitura do Município de Osasco (Rua Narciso Sturlini nº. 201 – Centro) necessários para a prestação do serviço, compreendendo equipamentos de informática, softwares de apoio, entre outros recursos necessários.

5.5.4. As manutenções serão classificadas conforme os seus tipos, conforme apresentado no quadro abaixo:

Tipo	Definição
Corretiva	Correção de erro de qualquer funcionalidade já desenvolvida e em produção.
Adaptativa	Alteração ou adaptação de qualquer funcionalidade já desenvolvida e em produção.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 52/166

Tipo	Definição
Evolutiva	- Desenvolvimento de nova funcionalidade. - Desenvolvimento para integração entre sistemas. - Desenvolvimento para migração de dados.

5.5.5. Como podemos observar no quadro anterior, as integrações necessárias para o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado nesta contratação, serão classificadas como serviços de manutenção do tipo evolutiva. Em situações de integração com sistemas de terceiros, a Prefeitura do Município de Osasco realizará as gestões necessárias junto aos seus fornecedores para garantir a viabilidade da integração.

5.5.6. As atividades de migrações de dados também serão consideradas como manutenções evolutivas. Quando solicitada qualquer atividade de migração de dados, a CONTRATADA será responsável pela codificação dos programas de importação e exportação dos dados. No caso de exportação de dados, a Prefeitura do Município de Osasco fornecerá as especificações necessárias para a execução do serviço.

5.5.7. Tanto para as integrações como para as migrações, a Prefeitura do Município de Osasco realizará as validações dos dados e comunicará a CONTRATADA os problemas detectados para que esta providencie as devidas correções.

5.5.8. As atividades de integração e migração de dados deverão ser precedidas de um Plano de Integração ou Plano de Migração, que deverá ser elaborado pela CONTRATADA, em conjunto com a equipe da Prefeitura do Município de Osasco.

5.5.9. O desenvolvimento de funcionalidades que não tenham relação direta com o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado, bem como o desenvolvimento de funcionalidades para outros sistemas da Prefeitura do Município de Osasco, não faz parte do serviço de manutenção.

5.5.10. No início da vigência contratual, a Prefeitura do Município de Osasco disponibilizará para a CONTRATADA o código fonte e a documentação técnica do sistema de atendimento ao cidadão, de sua propriedade, para a execução do serviço de manutenção desse sistema, até a conclusão da implantação do novo Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela CONTRATADA. O código fonte e a documentação técnica do sistema de atendimento ao cidadão deverão ser atualizados pela CONTRATADA durante a execução dos serviços e entregues para a Prefeitura do Município de Osasco.

5.6. Serviço de Suporte Técnico



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 53/166

5.6.1. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado de forma presencial pela CONTRATADA desde o início da vigência contratual e deverá compreender os seguintes grupos de serviços:

- a) Orientações dos usuários para uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela CONTRATADA.
- b) Suporte aos usuários Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela CONTRATADA.
- c) Apoio aos usuários para Inclusão de Novos Serviços da Prefeitura na Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

5.6.2. As atividades previstas para cada grupo de serviços de suporte técnico estão detalhadas a seguir:

5.6.3. Orientações dos Usuários

5.6.3.1. Após a instalação e parametrização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela CONTRATADA no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco, a CONTRATADA deverá iniciar as atividades de orientação dos usuários para o uso correto do sistema. A Prefeitura do Município de Osasco indicará quais os usuários deverão ser orientados para a utilização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

5.6.3.2. As orientações dos usuários para uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela CONTRATADA, deverão ser realizadas em local disponibilizado pela Prefeitura do Município de Osasco, que será provido com computadores e outros recursos necessários para a realização dessa atividade ou nos próprios locais de trabalho dos usuários.

5.6.3.3. Da mesma forma, as atividades de orientação de usuários serão solicitadas pela Prefeitura do Município de Osasco sempre que ocorrerem alterações no Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela CONTRATADA, que impactem na sua utilização, bem como quando ocorrem alocação de novos servidores nos processos de atendimento ao cidadão.

5.6.3.4. A Prefeitura do Município de Osasco também poderá solicitar orientações de usuários ou grupos específicos de usuários, com o objetivo de reforçar o aprendizado quanto à utilização do sistema. Essas atividades de orientações de usuários deverão ser realizadas nos próprios setores da Prefeitura do Município de Osasco.

5.6.4. Apoio aos Usuários do Sistema

5.6.4.1. Este grupo de serviços de suporte técnico tem como objetivo principal apoiar diretamente os



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 54/166

usuários da Prefeitura do Município de Osasco na utilização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciando pela CONTRATADA.

5.6.4.2. Neste grupo de serviços de suporte técnico estão previstas as seguintes atividades:

- a) Acompanhar periodicamente os usuários do sistema, com o objetivo de orientá-los quanto ao uso correto do sistema.
- b) Esclarecer dúvidas dos usuários em relação às funcionalidades do sistema.
- c) Identificar a correção de programas e funcionalidades do sistema, bem como a correção de dados e relatórios gerados por ele.
- d) Identificar a necessidade de novas orientações para os usuários do sistema.
- e) Acompanhar os processos de homologação e implantação de novas funcionalidades desenvolvidas.
- f) Extração e montagem de relatórios analíticos e gerenciais do sistema, bem como apresentação de relatórios e resultados das pesquisas realizadas decorrentes dos atendimentos.
- g) Configurações dos softwares aplicativos utilizados para acesso ao sistema nos equipamentos de informática instalados nos locais usuários do sistema.
- h) Executar outras atividades correlatas de suporte aos usuários.

5.6.5. Apoio aos Usuários para Inclusão de Novos Serviços da Prefeitura na Central 156 de Atendimento ao Cidadão

5.6.5.1. Para cada novo serviço criado pela Prefeitura do Município de Osasco, que será disponibilizado à população através do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado, a contratada deverá realizar, junto ao órgão ou entidade responsável por esse serviço, o levantamento do fluxo de atendimento das solicitações do novo serviço para cadastro no sistema. Quando necessário deverá ser criado um novo fluxo BPMN.

5.6.5.2. O levantamento deverá identificar, para cada novo serviço, os setores envolvidos e os usuários responsáveis pelo recebimento, encaminhamento e respostas das solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, bem como informações relativas ao prazo de atendimento.

5.6.5.3. A Prefeitura do Município de Osasco fornecerá todas as informações requeridas pela CONTRATADA, em relação à estrutura organizacional e localização dos usuários, bem como em relação aos processos de trabalho para atendimento das solicitações do novo serviço.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 55/166

5.7. Serviço de Implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

5.7.1. A CONTRATADA deverá implementar uma Central de Atendimento no Município de Osasco, em local de fácil acesso, com toda infraestrutura tecnológica necessária para o processo de atendimento de solicitações de serviços e informações, equipamentos de informática, rede elétrica e lógica, sistemas e equipamentos de telefonia, mobiliário específico, além de todos os recursos de atendimento necessários para o seu perfeito funcionamento.

5.7.2. Ambiente Físico da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

5.7.2.1. A Central a ser implementada pela CONTRATADA deverá contar com todo o mobiliário necessário ao seu funcionamento e as posições de atendimento deverão ser do tipo box.

5.7.2.2. As atividades de supervisão da Central deverão contar com mesas isoladas e estrategicamente colocadas em função de seu grupo de atendentes.

5.7.2.3. As mesas e cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento, descanso flexível para os pés e ajustes da altura do teclado e vídeo independentes, obedecendo as normas técnicas vigentes.

5.7.2.4. Todo mobiliário deverá estar adequado ao estabelecido na NR17 do Ministério do Trabalho.

5.7.2.5. A CONTRATADA deverá prover toda a segurança da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, bem como controlar o acesso de pessoas, permitindo a entrada somente àquelas autorizadas.

5.7.2.6. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Prefeitura do Município de Osasco, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada por essa. Em caso de quebra de sigilo de informações a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas.

5.7.3. Posições de Atendimento e Horário de Funcionamento

5.7.3.1. A Central 156 de Atendimento ao Cidadão deverá contar com 41 (quarenta e uma) Posições de Atendimento (PA's).

5.7.3.2. Horário de Funcionamento de Segunda-feira a Sexta-feira

TURNOS	QUANTIDADE DE TELEATENDENTES
05h30m às 11h30m	6
07h00m às 13h00m	28
10h00m às 16h00m	7
13h00m às 19h00m	28



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 56/166

TURNOS	QUANTIDADE DE TELEATENDENTES
17h30m às 23h30m	6
23h30m às 05h30m	4
TOTAL DE TELEATENDENTES	79

5.7.3.3. Horário de Funcionamento em Finais de Semana e Feriados

TURNOS	QUANTIDADE DE TELEATENDENTES
05h30m às 11h30m	3
07h00m às 13h00m	14
10h00m às 16h00m	4
13h00m às 19h00m	14
17h30m às 23h30m	3
23h30m às 05h30m	2
TOTAL DE TELEATENDENTES	40

5.7.4. Recursos Tecnológicos da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

5.7.4.1. A CONTRATADA deverá implementar toda a infraestrutura tecnológica necessária para o pleno funcionamento da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, compreendendo:

5.7.4.2. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

5.7.4.2.1. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá contar com os seguintes recursos:

- Interface de música em espera.
- Integração com a URA (Unidade de Resposta Audível).
- Integração com o sistema de gerenciamento de chamadas.
- Capacidade de calcular o tempo de chamadas em fila de espera.
- Permitir ao atendente visualizar seu desempenho (quantidade de chamadas e tempo médio de conversação); e permitir ao Supervisor visualizar informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila e chamadas abandonadas) e informações dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).
- Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

Edital- fls. 57/166

antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.

5.7.4.3. Sistema de Gravação

5.7.4.3.1. O sistema de gravação deverá contar com os seguintes recursos:

- a) Capacidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento e Supervisores.
- b) Capacidade de armazenamento para acesso instantâneo e escuta das gravações.
- c) Capacidade de backup diário com política de retenção, diária, semanal, mensal e anual.

5.7.4.4. Unidade de Resposta Audível (URA)

5.7.4.4.1. A Unidade de Resposta Audível deverá contar com os seguintes recursos:

- a) Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência).
- b) Programação de árvore de voz, fraseologia, etc.
- c) Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA.
- d) Capacidade de geração de relatórios e gráficos, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

Equipamentos de Telefonia

5.7.4.4.2. A CONTRATADA deverá utilizar:

- a) Aparelhos telefônicos com viva voz e display de 48 (quarenta e oito) caracteres divididos em duas linhas de 24 (vinte e quatro) caracteres cada, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mute.
- b) A CONTRATADA poderá utilizar software específico, o qual deverá ser instalado nos computadores da Central, em substituição aos aparelhos telefônicos, contanto que esse software apresente as mesmas funcionalidades de um aparelho telefônico.
- c) Headsets individuais e adaptáveis.

5.7.4.5. Computadores, Impressoras e Acessórios de Informática

5.7.4.5.1. A Central 156 de Atendimento ao Cidadão deverá contar com computadores, impressoras, e demais equipamentos e acessórios necessários, em quantidade compatível com a quantidade de



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 58/166

Posições de Atendimento e supervisores, levando em conta outras atividades, incluindo as administrativas e de gerenciamento.

5.7.4.6. Linhas Telefônicas

5.7.4.6.1. A Prefeitura do Município de Osasco será responsável pelo fornecimento e despesas mensais das linhas telefônicas da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, através de no mínimo 03 (três) troncos E1 com 30 canais de voz cada, que deverão concentrar todas as chamadas referentes aos serviços.

5.7.4.7. Atividades da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

5.7.4.7.1. A Central deverá contar com atividades de atendimento, gerenciamento, supervisão, monitoramento e outras necessárias para pleno funcionamento da Solução Tecnológica de Atendimento ao Cidadão.

5.7.4.7.2. As principais atividades da Central 156 de Atendimento ao Cidadão estão descritas a seguir:

- a) Atividades de gerência:
 - i. Validação das diretrizes/necessidades do atendimento de modo a não comprometer o andamento das metas/resultados.
 - ii. Relacionamento com a Prefeitura do Município de Osasco e levantamento das necessidades do atendimento.
 - iii. Acompanhamento do cumprimento do contrato.
 - iv. Distribuição das tarefas aos demais elementos da equipe técnica-operacional.
 - v. Definição das diretrizes dos trabalhos da Central 156.
- b) Atividades de supervisão dos atendimentos:
 - i. Treinamento dos operadores e monitores visando a uniformidade e a qualidade dos trabalhos.
 - ii. Acompanhamento da seleção de pessoal.
 - iii. Supervisão das atividades efetuadas pelos monitores, orientando-os permanentemente.
 - iv. Distribuição dos trabalhos a serem efetuados pelos monitores.
 - v. Avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pelos monitores e operadores.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 59/166

c) Atividades de monitoria:

- i. Acompanhamento e orientação do atendimento aos cidadãos e esclarecimentos sobre eventuais dúvidas que possam surgir.
- ii. Monitoramento dos atendimentos efetuados pelos operadores, orientando-os permanentemente.
- iii. Monitoramento e controle das atividades desempenhadas pelos operadores.
- iv. Distribuição dos trabalhos a serem efetuados pelos operadores.
- v. Monitoramento da aplicação das padronizações implementadas.
- vi. Aplicação de feedbacks corretivos, avaliação de desempenho e realização de treinamentos relativos à qualidade no atendimento.

d) Atividades de teleatendimento:

- i. Realização das tarefas relativas ao atendimento direto dos cidadãos e alimentação do Sistema de Atendimento ao Cidadão com os dados decorrentes dos atendimentos.
- ii. Prestação de informações e esclarecimentos aos cidadãos para solicitação dos serviços de competência da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.
- iii. Atuação com calma e tolerância, não se transtornando frente a situações que fujam da rotina de trabalho.
- iv. Atuação com firmeza e segurança, frente às situações que exijam uma tomada de decisão.

5.7.4.7.3. A CONTRATADA deverá implementar também atividades de manutenção de equipamentos, serviços administrativos, serviços gerais e segurança da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

5.8. Solicitações de Serviços de Manutenção e Suporte Técnico

5.8.1. As solicitações de manutenção e suporte técnico serão realizadas pela Prefeitura do Município de Osasco.

5.8.2. As solicitações de serviço deverão ser registradas pela CONTRATADA em um sistema de help desk próprio, que deverá permitir o registro, no mínimo, das seguintes informações:



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 60/166

SERVIÇO	INFORMAÇÕES A SEREM REGISTRADAS
Manutenção	• Data da solicitação. • Tipo da manutenção. • Descrição da manutenção solicitada. • Solicitante. • Solução aplicada. • Horas técnicas despendidas para execução. • Data de conclusão.
Suporte Técnico	• Data da solicitação. • Serviço solicitado. • Local. • Solicitante. • Solução aplicada. • Horas técnicas despendidas para execução. • Data de conclusão.

5.9. Quantidades de Horas de Manutenção e de Suporte Técnico

5.9.1. A métrica adotada para a quantificação dos serviços de manutenção e suporte técnico será a hora técnica de serviço, ficando definida como hora técnica de serviço a unidade de medida relativa ao tempo despendido por uma equipe de profissionais de tecnologia da informação (gerente, analistas, programadores, administradores de banco de dados, documentadores, etc.) para atendimento de uma solicitação de serviço.

5.9.2. A CONTRATADA deverá manter uma equipe capacitada para prestar até 1.512 (um mil quinhentos e doze) horas técnicas mensais de serviços de manutenção e 672 (seiscentos e setenta e dois) horas técnicas mensais de serviços de suporte técnico, durante toda a vigência contratual.

5.9.3. Em relação às atividades de orientações de usuários, reitera-se que essas atividades serão consideradas como atividades de suporte técnico, que serão remuneradas considerando também a métrica de hora técnica de serviço, não sendo necessário, portanto, especificar a quantidade de usuários que deverão ser orientados.

5.9.4. Os quantitativos são estimativos, sendo que a CONTRATADA será remunerada somente pelas horas técnicas efetivamente realizadas e aprovadas pela Prefeitura do Município de Osasco em cada período mensal.

5.9.5. Os quantitativos não serão cumulativos e as horas eventualmente não demandadas em um



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 61/166

mês não serão somadas ao quantitativo do mês seguinte.

5.10. Acordo de Níveis dos Serviços

5.10.1. A CONTRATADA deverá observar os prazos estabelecidos a seguir para os inícios dos atendimentos das solicitações de serviços de manutenção e suporte técnico que serão realizadas pela Prefeitura do Município de Osasco.

Serviço	Prazo para Início do Atendimento
Manutenção corretiva de problema que provoque a interrupção parcial ou total de um sistema.	24 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que dificulte a operação de um sistema, mas não provoque sua interrupção.	48 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que não provoque impacto significativo na produtividade dos usuários de um sistema.	72 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que não prejudique a produtividade dos usuários de um sistema.	10 dias úteis
Suporte técnico.	48 horas (em dias úteis)

5.11. Relatório Mensal de Serviços

5.11.1. A CONTRATADA deverá entregar a Prefeitura do Município de Osasco, ao término de cada período mensal, um Relatório Mensal de Serviços contendo as informações relacionadas à execução de cada serviço no período.

5.11.2. A CONTRATADA deverá elaborar o Relatório Mensal de Serviços com base nas informações registradas no sistema de help desk a ser utilizado para esse fim.

5.11.3. O Relatório Mensal de Serviços deverá apresentar todas as ocorrências relativas à execução dos serviços, bem como conter as informações necessárias para que a Prefeitura do Município de Osasco possa realizar a apuração das horas técnicas de serviços prestadas no período.

5.11.4. O Relatório Mensal de Serviços deverá ser entregue pela CONTRATADA até o quinto dia do período mensal subsequente ao período de execução, acompanhado da respectiva Nota Fiscal dos serviços prestados.

5.12. Cronograma de Execução

SERVIÇO	MÊS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Licenciamento de Uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão												
Manutenção												



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 62/166

SERVIÇO	MÊS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Suporte técnico												
Central 156 de Atendimento ao Cidadão												

5.12.1. Os serviços deverão ter as suas execuções iniciadas pela CONTRATADA no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da Ordem de Início dos Serviços a ser emitida pela Prefeitura do Município de Osasco após a assinatura do contrato.

5.12.2. O prazo máximo para a implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão deverá ser de até 30 (trinta) dias corridos contados da data da Ordem de Início dos Serviços a ser emitida pela Prefeitura do Município de Osasco após a assinatura do contrato.

5.12.3. O cronograma detalhado será definido pela Prefeitura do Município de Osasco e informado à CONTRATADA no início da execução dos serviços.

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado.

6.2. Considera-se compatível a apresentação de atestado(s) que expressamente certifique(m) que a licitante já prestou ou esteja prestando serviços de cessão ou licenciamento, manutenção e suporte de Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão com, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da quantidade de horas para serviços de manutenção e suporte estabelecida neste Termo de Referência, bem como expressamente certifique(m) que a licitante já prestou ou esteja prestando serviços de implementação/operação de Central de Atendimento, contendo, ainda, para todos os serviços, as informações sobre o bom desempenho da licitante.

6.2.1. A exigência de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da quantidade de horas para serviços de manutenção e suporte estabelecida neste Termo de Referência encontra amparo na Súmula nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e possui a finalidade de assegurar que as licitantes comprovem uma base sólida de experiência, reduzindo, assim, os riscos associados à contratação.

6.3. Cada atestado deverá estar necessariamente em nome da empresa licitante, devendo, também, ser apresentado em papel timbrado, assinado por autoridade ou representante de quem os expediu, com a devida identificação e cargo.

6.4. Qualquer atestado apresentado poderá ser objeto de diligência, a critério da Administração, para verificação de autenticidade de seu conteúdo.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 63/166

6.5. Encontrada divergência entre o especificado em um atestado e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis, além da desclassificação no processo licitatório.

7. QUALIFICAÇÃO ECÔNOMICO-FINANCEIRA

7.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de expedição não superior a **180** (cento e oitenta) **dias** da data de abertura do certame;

7.1.1. No caso de certidão positiva de recuperação judicial, o licitante deverá apresentar o respectivo Plano de Recuperação já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, nos termos da Súmula 50 TCEP.

7.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios sociais.

7.3. Os documentos referidos no item 6.2 limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

7.4. Referido balanço, quando escriturado em forma não digital, deverá ser devidamente certificado por profissional registrado no Conselho de Contabilidade, mencionando obrigatoriamente, o número do livro diário e folha em que o mesmo se acha transcrito, acompanhado dos termos de abertura e de encerramento dos livros contábeis.

7.5. O referido balanço, quando escriturado em livro digital, deverá vir acompanhado de "Recibo de Entrega de Livro Digital", e apresentar também os Termos de Abertura e de Encerramento dos livros contábeis.

7.6. Quando S/A, o balanço deverá estar devidamente registrado na Junta Comercial, ou vir acompanhado de Certidão da Junta Comercial que ateste o arquivamento da ata da Assembleia Geral Ordinária de aprovação do Balanço Patrimonial, conforme prevê o §5º do artigo 134, da Lei nº 6.404/76, ou ainda, a publicação do mesmo no Diário Oficial.

7.7. Das empresas constituídas no ano em exercício, independente de sua forma societária e regime fiscal, será exigida apenas a apresentação do Balanço de Abertura.

7.8. A comprovação de boa situação financeira da empresa será feita de forma objetiva, através de cálculo de índices do balanço apresentado pela licitante, conforme demonstrativo abaixo:

ÍNDICES

VALORES ACEITÁVEIS

Índice de Liquidez Corrente ILC = $\frac{AC}{PQ}$ = (igual ou maior) = > 1,00



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 64/166

PC

Índice de Liquidez Geral ILG = $\frac{AC+RLP}{PC+ELP}$ = (igual ou maior) = > 1,00

PC+ELP

Índice de Solvência IS = $\frac{AT}{PC+ELP}$ = (igual ou maior) = > 1,00

PC+ELP

LEGENDA:

AC: Ativo Circulante

PC: Passivo Circulante

ELP: Exigível a Longo Prazo

RLP: Realizável a Longo Prazo

AT: Ativo Total

7.9. A exigência dos índices de liquidez geral, liquidez corrente e solvência maiores que 1,0 (um) mostra-se indispensável à comprovação da capacidade financeira da licitante com vistas ao compromisso a ser assumido para a plena execução do contrato.

7.10. A licitante que não apresentar os resultados exigidos quanto aos índices previstos, deverão comprovar sua saúde financeira através do Patrimônio Líquido, no mínimo, de 10% (dez por cento) do valor total estimado, para 12 (doze) meses.

8. DA PARTICIPAÇÃO DAS EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

8.1. Será permitida a participação das empresas reunidas em consórcio, conforme art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.2. Os consorciados devem apresentar comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados, discriminando a empresa líder, a participação de cada uma das empresas e a responsabilidade solidária dos consorciados por atos praticados na fase de licitação e no decorrer da execução do contrato;

8.3. A habilitação técnica será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

8.3.1. Para fins de comprovação da qualificação técnica constante no item 5 (cinco) serão admitidos atestados de capacidade técnica apresentados em nome de qualquer uma das empresas que compõe o consórcio, sendo admitido o seu somatório, conforme disposição contida no art. 15, inciso III da Lei Federal nº 14.133/2021.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 65/166

8.4. Para fins de comprovação da qualificação econômico-financeira constante no item 6 e subitens serão admitidos somatório dos valores de cada consorciado.

8.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

8.5. O licitante vencedor é obrigado a promover, antes da celebração do contrato, o registro da constituição do consórcio, nos termos do compromisso referido no item 7.2 supra deste Termo de Referência.

8.6. O prazo de duração do consórcio deve, no mínimo, coincidir com o prazo de vigência do contrato;

8.7. Qualquer alteração na composição do consórcio, inclusive quanto à indicação da empresa líder, deverá ser previamente autorizada pela Administração, a fim de se verificar se permanecem válidas as condições de habilitação do consórcio, não se admitindo a inclusão posterior de empresa que não seja uma de suas componentes originais.

8.8. Para o fim de comprovar a habilitação jurídica e a regularidade fiscal e trabalhista, cada consorciado deve apresentar os documentos exigidos nos itens específicos a serem estabelecidos no Edital.

8.9. Qualquer empresa que integrar um consórcio para concorrer ao item, não poderá participar, neste mesmo item, isoladamente ou compondo outro consórcio.

9. EXAME DE CONFORMIDADE

9.1. A empresa licitante previamente habilitada terá o prazo de 02 (dois) dias úteis, contados do primeiro dia útil após a sessão pública que a declarou previamente habilitada, para iniciar a realização do Exame de Conformidade do sistema proposto, mediante local e hora a ser informado pelo Pregoeiro na sessão.

9.2. A empresa licitante previamente habilitada deverá submeter o seu Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão proposto a um Exame de Conformidade para comprovação de que suas características técnicas e funcionais atendem aos requisitos mínimos de conformidade estabelecidos pela Prefeitura do Município de Osasco.

9.3. O Exame de Conformidade para comprovação das características técnicas e funcionais do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão proposto terá a duração máxima de 8 (oito) horas, contadas a partir do horário previamente estabelecido na convocação. Esse prazo já contempla o tempo necessário para a preparação do ambiente destinado à comprovação dos requisitos. A Comissão de



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 66/166

Avaliação, a seu exclusivo critério, poderá prorrogar este prazo se assim julgar necessário.

9.4. Será de responsabilidade da empresa licitante previamente habilitada providenciar todos os recursos necessários para a realização do Exame de Conformidade, ou seja, equipamentos de informática (servidores, microcomputadores, etc.), softwares e demais componentes e acessórios julgados necessários pela licitante, incluindo projetor multimídia.

9.5. Os softwares aplicativos, sistemas operacionais, banco de dados e todos os demais softwares necessários para a realização do Exame de Conformidade deverão estar previamente instalados nos equipamentos.

9.6. A Prefeitura do Município de Osasco providenciará o local adequado para a realização do Exame de Conformidade do sistema proposto e será responsável unicamente pelo fornecimento da tela de projeção, mobiliário e energia 110 V.

9.7. Durante a execução do Exame de Conformidade todos os sistemas deverão estar instalados localmente nos equipamentos, sendo proibida a conexão com a internet, bem como o uso de apresentações conceituais e estáticas, como aquelas criadas no Microsoft PowerPoint, capturas de tela, ou qualquer outro software de apresentação. Excepcionalmente, para comprovação dos requisitos que envolvem mapas digitais, notações BPMN ou aplicativo móvel, a licitante poderá realizar a conexão com a internet utilizando chip de celular de operadora de telefonia (4G/5G).

9.8. As licitantes deverão fazer uso obrigatório de projetor multimídia para a realização do Exame de Conformidade. Em caso de falha ou interrupção da projeção, um membro da Comissão de Avaliação irá acompanhar os trabalhos do representante da licitante até que a projeção esteja novamente em operação.

9.9. O Exame de Conformidade será em sessão pública aberta aos licitantes interessados, entretanto, durante a realização do Exame de Conformidade, os representantes das demais licitantes presentes não poderão se pronunciar. Qualquer comentário, manifestação ou discordância deverão ser realizados por meio de recurso, nos termos previstos no Edital.

9.10. Qualquer falha que venha ocorrer no momento da realização do Exame de Conformidade será de responsabilidade única da empresa licitante.

9.11. Durante a realização do Exame de Conformidade a Comissão de Avaliação, poderá solicitar esclarecimentos, porém não expressará opiniões de mérito.

9.12. A Planilha de Avaliação, que contém os requisitos tecnológicos e funcionais mínimos exigidos para o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, será utilizada durante a aplicação do Exame



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 67/166

de Conformidade.

9.13. Os requisitos constantes na Planilha de Avaliação deverão ser integralmente atendidos. Qualquer requisito cujo atendimento ocorrer de forma parcial, não será considerado como atendido, ficando estabelecido que todos os detalhes solicitados em cada requisito, deverão ser demonstrados e ter os seus funcionamentos comprovados, sob pena de desclassificação da licitante.

9.14. Todos os requisitos tecnológicos e funcionais do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, constantes na Planilha de Avaliação serão de atendimento obrigatório e deverão ser comprovados sem a necessidade de adaptações ou customizações.

9.15. A empresa licitante será desclassificada do certame caso não atenda ou atenda parcialmente qualquer requisito tecnológico ou funcional constante na Planilha de Avaliação.

9.16. A Comissão de Avaliação será composta pelos seguintes servidores:

- Talita Bottas de Oliveira e Souza – Secretária Executiva de Inovação e Tecnologia – Matrícula 190.557
- Aline da Silva Antônio – Diretora de Projetos e Inovação – Matrícula 198.049
- Carlos de Oliveira – Diretor de Sistemas Institucionais – Matrícula 124.974

9.17. Planilha de Avaliação do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO		
REQUISITOS TECNOLÓGICOS DO SISTEMA		ATENDE? (Sim/Não)
1	Acessar o sistema em ambiente Web, através dos seguintes navegadores para internet: Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome.	
2	Comprovar que o sistema utiliza um dos seguintes Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados: Oracle 11g, Microsoft SQL Server (nas versões 2012, 2014, 2016, 2017, 2019 ou 2022) ou PostgreSQL.	
REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA		
3	Realizar e demonstrar o cadastro da estrutura organizacional municipal (órgão, departamento e unidade) com o registro, no mínimo, das seguintes informações: abreviação e descrição.	
4	Desativar um órgão, departamento ou unidade cadastrado.	
5	Realizar e demonstrar o cadastro de assuntos e suas subdivisões com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.	
6	Realizar e demonstrar o cadastro de temas com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.	
7	A partir de um tema cadastrado, realizar o cadastro de subtemas com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.	
8	Realizar e demonstrar o cadastro de serviços com assuntos e suas subdivisões.	
9	Realizar a parametrização de serviços com o registro, no mínimo, das seguintes informações: status (ativo ou inativo), órgão, texto explicativo, período de validade, prazo para atendimento, se o serviço permite abertura de protocolo em sigilo e se permite anonimato ao solicitante.	



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 68/166

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO		
10	Vincular em qual canal de atendimento (Central de Atendimento, Portal de Atendimento ao Cidadão ou Aplicativo Móvel) o serviço deve estar disponível ao cidadão.	
11	Realizar e demonstrar o cadastro dos serviços que serão utilizados para a consulta de informações pelos cidadãos.	
12	Realizar e demonstrar o cadastro de informações de interesse público para consulta quando o cidadão entrar em contato com a Central de Atendimento.	
13	Realizar e demonstrar o cadastro de usuários com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, e-mail e telefone.	
14	Desativar um usuário bloqueando seu acesso ao sistema.	
15	Vincular um usuário a uma ou mais unidades.	
16	Exibir, ao acessar o sistema, somente as unidades que tenham sido vinculadas ao usuário.	
17	Realizar o cadastro de perfis de acesso (atendente, supervisor, administrador, executor ou gestor), além de possibilitar a configuração de quais funcionalidades poderão ser acessadas por cada perfil.	
18	Associar um usuário cadastrado com um perfil de acesso (atendente, supervisor, administrador, executor ou gestor) e demonstrar que este usuário possui acesso apenas ao perfil cadastrado.	
19	Realizar o cadastro de formulário com, no mínimo, as seguintes opções de campo: texto curto, texto longo, lista de seleção, escolha única, escolha múltipla, anexo, data e hora.	
20	Indicar, durante o cadastro do formulário, se um campo será de preenchimento obrigatório durante o registro de uma solicitação.	
21	Durante o processo de criação do formulário, utilizar operadores lógicos considerando no mínimo: "é igual a", "é diferente de", "é maior que" e "é menor que".	
22	Exibir ou não informações no formulário com base no preenchimento de campos, seguindo as condições previamente cadastradas.	
23	Desativar um formulário para que este não possa ser vinculado a nenhum fluxo de atividade.	
24	Vincular o formulário cadastrado dentro de um fluxo de atividade.	
25	Editar o formulário cadastrado em um fluxo de atividade. As edições realizadas no formulário devem ser aplicadas somente ao fluxo editado.	
26	A partir de um formulário, cadastrar os tipos de solicitação (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia ou elogio) que serão selecionados na abertura de solicitação de um cidadão.	
27	Realizar o cadastro de um formulário de resposta padrão, permitindo que o responsável pela execução do serviço selecione esta resposta no protocolo.	
28	Realizar o cadastro de um formulário para o registro de perguntas e respostas relacionadas a uma pesquisa de satisfação referente a um serviço específico.	
29	Realizar e demonstrar o cadastro de fluxograma com o registro, no mínimo, dos seguintes elementos: evento de início, evento de fim, atividade do usuário, conexão de atividades, evento de tomada de decisão, atividade de serviço automatizada e raia.	
30	Adicionar raias para organizar as responsabilidades das atividades do processo.	
31	Importar um fluxograma previamente criado para ser utilizado como modelo no cadastro de outro fluxograma.	
32	Vincular unidades às raias criadas no fluxograma.	



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 69/166

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO		
33	Realizar o cadastro de um formulário a partir de uma atividade criada no fluxograma.	
34	Exibir mensagem de alerta para indicar a presença de inconsistências em qualquer etapa da criação do fluxograma, fornecendo uma descrição do problema identificado.	
35	Após salvar um fluxograma, demonstrar os detalhes como descrição, data e hora de criação.	
36	Editar um fluxograma já criado.	
37	Exibir um aviso na tela para informar que o fluxograma criado não possui problemas em sua elaboração.	
38	Demonstrar a interface de atendimento ao cidadão a ser utilizada pelos atendentes da central.	
39	Ao iniciar um atendimento, realizar a pesquisa de um cidadão a partir das seguintes informações: nome, CPF, e-mail ou telefone.	
40	Posteriormente a realização da pesquisa e a localização do cidadão, visualizar as solicitações já abertas para esse cidadão, exibindo o status, número, data, assunto e descrição de cada solicitação.	
41	Se um cidadão não for encontrado na pesquisa, realizar o cadastro com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, data de nascimento e endereço.	
42	Visualizar os serviços disponíveis para abertura de solicitação, com informações sobre o nome do assunto e sua subdivisão.	
43	De acordo com o formulário do serviço selecionado para a abertura de uma solicitação, preencher e gravar os dados solicitados.	
44	Realizar a alteração do endereço para execução do serviço, caso este seja diferente do endereço cadastrado para o cidadão.	
45	Com o perfil de supervisor de atendimento, revisar e alterar a descrição de uma solicitação registrada pelo atendente.	
46	Gerar um número de protocolo para ser fornecido ao cidadão ao concluir o registro de uma solicitação.	
47	Com o perfil de atendente, visualizar o fluxo no formato BPMN que será seguido pelo protocolo após sua abertura.	
48	Imprimir ou gerar em formato PDF uma solicitação, exibindo no mínimo as seguintes informações: assunto, número, dados do solicitante, além da data e hora da solicitação.	
49	Realizar o cadastro de uma nova solicitação para o mesmo cidadão sem a obrigatoriedade de preencher novamente os dados do solicitante.	
50	Anexar um arquivo (imagem, vídeo ou documento) durante a abertura de uma solicitação.	
51	Consultar informações a serem fornecidas ao cidadão, utilizando termos-chave para realizar a busca.	
52	Consultar solicitações utilizando, no mínimo, as seguintes informações: número da solicitação, serviço, data de criação ou origem da solicitação.	
53	Posteriormente a localização de uma solicitação, exibir os detalhes do protocolo, incluindo no mínimo as seguintes informações: dados do solicitante, data de criação, assunto e status da solicitação (em andamento, concluído ou em atraso), além do órgão responsável pelo serviço.	
54	Visualizar o histórico de todas as movimentações efetuadas na solicitação, desde o seu cadastro até a finalização do serviço.	



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 70/166

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO		
55	Exibir o fluxograma de todas as etapas de atendimento da solicitação, considerando o serviço registrado no protocolo.	
56	Exibir o histórico de interação do protocolo em um formato de linha do tempo, contendo no mínimo as seguintes informações: data e hora da atividade, nome e e-mail do responsável e descrição da ação realizada.	
57	Exibir as atividades de uma equipe executora de serviço em painel com totalizadores (total geral, total por status e total de protocolos urgentes).	
58	No painel referente as solicitações, exibir a lista de protocolos contendo no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, data e hora da criação, serviço e o status do protocolo.	
59	Exibir a descrição do problema relatado durante a abertura da solicitação pelo cidadão.	
60	Exibir o conteúdo do arquivo anexo de uma solicitação aberta.	
61	Imprimir ou gerar em formato PDF um protocolo cadastrado com no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, assunto, subdivisão, descrição, órgão responsável e endereço no qual deverá ser realizado o serviço.	
62	Utilizando o fluxograma do serviço cadastrado via BPMN, exibir todo o percurso que o protocolo deve seguir, assim como a posição atual no fluxo.	
63	Com perfil de usuário responsável por executar o serviço, registrar a resposta relacionada a execução ou não do serviço, informando a data da execução e descrição da resposta.	
64	Com perfil de usuário responsável por executar o serviço, cancelar um protocolo registrando o motivo.	
65	No Portal de Atendimento ao Cidadão, realizar o cadastro de um cidadão com seus dados pessoais e de endereço para a abertura de solicitações de serviços com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, telefone, endereço, CPF, senha e e-mail.	
66	Posteriormente a conclusão do cadastro, realizar a autenticação no portal a partir de e-mail e senha de acesso.	
67	A partir da autenticação no portal pelo cidadão, visualizar todas as solicitações criadas por ele, apresentando informações essenciais, tais como, o número do protocolo, data e hora de criação, assunto, situação atual do protocolo e, se disponível, a descrição da resposta fornecida pelo órgão responsável caso o protocolo já tenha sido respondido.	
68	A partir da autenticação no portal pelo cidadão, visualizar os assuntos disponíveis para abertura de solicitação.	
69	A partir da autenticação no portal pelo cidadão, criar uma solicitação de serviço com pelo menos as seguintes informações: descrição, assunto, endereço do local onde o serviço deve ser realizado, opção de indicar sigilo das informações no protocolo, além de ponto de referência.	
70	A partir da autenticação no portal pelo cidadão, incluir evidências visuais, como documento, imagem ou vídeo, do problema informado na solicitação.	
71	A partir da autenticação no portal pelo cidadão, visualizar o texto explicativo do serviço selecionado.	
72	Posteriormente ao registro das informações sobre o problema descrito, disponibilizar ao cidadão o número do protocolo criado.	



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 71/166

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO		
73	A partir da autenticação no portal pelo cidadão, cancelar um protocolo cadastrado, sendo necessário fornecer uma razão para o cancelamento.	
74	Abrir um protocolo de forma anônima, sem necessidade de autenticação no portal.	
75	Acessar o Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão, através de smartphone, utilizando um dos seguintes sistemas operacionais: Google Android ou Apple iOS.	
76	Por meio do aplicativo, realizar o cadastro de um cidadão com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, e-mail, telefone e uma senha para acesso.	
77	Acessar o Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão, a partir de e-mail e senha cadastrados.	
78	Realizar o cadastro, por meio do Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão, de uma solicitação de serviço a partir de um assunto disponível, com o registro, no mínimo, das seguintes informações: descrição do problema e endereço no qual deverá ser realizado o serviço.	
79	Por meio do Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão, anexar arquivo (imagem, vídeo ou documento) durante a abertura de uma solicitação para evidenciar o problema.	
80	Por meio do Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão, abrir solicitação de forma sigilosa.	
81	Por meio do Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão, exibir o número da solicitação criada após o preenchimento dos campos disponíveis no formulário.	
82	Por meio do Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão, visualizar o número total de solicitações cadastradas, aquelas que estão em andamento e também as solicitações que foram concluídas.	
83	Por meio do Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão, cancelar uma solicitação já criada, fornecendo um motivo para o cancelamento.	
84	Acessar o Aplicativo para Dispositivos Móveis – Equipes Executoras dos Serviços, a partir de e-mail e senha.	
85	Por meio do Aplicativo para Dispositivos Móveis – Equipes Executoras dos Serviços, exibir a quantidade de protocolos pendentes para atendimento.	
86	Por meio do Aplicativo para Dispositivos Móveis – Equipes Executoras dos Serviços, exibir a lista de protocolos pendentes para atendimento. Para cada protocolo selecionado da lista exibir as seguintes informações: número, endereço no qual deverá ser realizado o serviço e descrição do problema.	
87	Por meio do Aplicativo para Dispositivos Móveis – Equipes Executoras dos Serviços, registrar a resposta da execução de um serviço, com preenchimento de no mínimo: data da execução e descrição do serviço realizado.	
88	Exibir painel gerencial para consulta de dados a partir de totalizadores.	
89	Por meio do painel gerencial, exibir quantitativos por tipo de atendimento (solicitação de serviço e solicitação de informação) a partir de um período selecionado.	
90	Por meio do painel gerencial, exibir quantitativos dos atendimentos das equipes executoras dos serviços com no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço e órgão responsável.	



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 72/166

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO		
91	Por meio do painel gerencial, exibir os 10 (dez) serviços mais solicitados para abertura de protocolos por um determinado período.	
92	Por meio do painel gerencial, exibir os 10 (dez) serviços mais solicitados para consulta de informação por um determinado período.	
93	Emitir relatório com o totalizador de protocolos criados por período, separados por órgão responsável e por assunto.	
94	Emitir relatório de protocolos respondidos em um determinado período, com no mínimo as seguintes informações: tipo da solicitação, assunto, subdivisão, tipo do solicitante e bairro da solicitação.	
95	Emitir relatório detalhado por situação, com informações do número do protocolo, data e hora da criação, assunto, descrição, logradouro, número, bairro e situação (aberto, respondido e concluído).	
96	Emitir relatório com informações de protocolos pendentes por órgão responsável. O relatório deve conter no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, assunto, endereço com nome do logradouro, número e bairro e descrição do problema.	

10. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

10.1. O critério de julgamento adotado na licitação será o de “**Menor Preço Global**”.

11. VISITA TÉCNICA

11.1. As empresas licitantes deverão apresentar declaração formal assinada pelo representante legal da licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, ficando facultado aos interessados o direito de realização de visita técnica, a ser previamente agendada através dos contatos a serem disponibilizados no Edital.

12. DISPOSIÇÕES CONTRATUAIS**12.1. Vigência do Contrato**

12.1.1. Por tratar-se de objeto de prestação de serviços continuados, a vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados da data da Ordem de Início dos Serviços, a ser emitida pela Prefeitura do Município de Osasco, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, respeitada a vigência decenal, de acordo com o art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.2. Condições de Pagamento

12.2.1. Em até 05 (cinco) dias contados do término de apuração do serviço prestado, a CONTRATADA deverá encaminhar as faturas correspondentes ao período. Em caso de não aceite de qualquer serviço, a CONTRATADA deverá reencaminhar as faturas no prazo de até 02 (dois) dias úteis. O prazo de pagamento será de 29 (vinte e nove) dias corridos, contados da data apresentação da Nota



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 73/166

Fiscal/Fatura devidamente atestada pela Unidade Requisitante, por meio de depósito bancário em favor da CONTRATADA.

12.2.2. As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e proposta de preço, não se admitindo notas fiscais emitidas com outro CNPJ mesmo aquele de filial ou da matriz.

12.2.3. O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA, após a prestação dos serviços, com a verificação de conformidade com o solicitado.

12.2.4. A Prefeitura do Município de Osasco poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA.

12.2.5. Havendo erro no faturamento ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o documento fiscal (Nota Fiscal ou Fatura) será devolvido e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras.

12.2.6. Na hipótese acima, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação de novo documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Prefeitura do Município de Osasco

12.2.7. A CONTRATADA deverá indicar no corpo dos documentos fiscais de faturamento o número do processo administrativo, número da licitação, contrato, nº do empenho de cada exercício e os preços dos serviços, indicando o número da conta corrente, banco, e a agência com qual opera, sob pena de retenção de pagamento.

12.2.8. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a CONTRATADA terá direito à aplicação de compensação financeira.

12.2.9. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro-rata tempore"), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

12.2.10. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela CONTRATADA.

12.3. Reajuste de Preços

12.3.1. Transcorridos 12 (doze) meses da contratação, e mediante requerimento expresso da



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 74/166

CONTRATADA, poderá o contrato ser reajustado, de acordo com a variação do IPCA - IBGE, e assim a cada 12 (doze) meses, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês da apresentação da proposta em relação ao mês do reajustamento devido.

12.4. Gestão e Fiscalização do Contrato

12.4.1. O contrato ficará sob a gestão da servidora Aline da Silva Antônio - Diretora de Projetos e Inovação - Matrícula nº 198.049 e, como suplente, nos seus afastamentos e impedimentos legais, a servidora Talita Bottas de Oliveira e Souza - Secretária Executiva de Inovação e Tecnologia - Matrícula nº 190.557.

12.4.2. O contrato ficará sob o regime de acompanhamento e fiscalização da servidora Valderes Maria dos Santos - Diretora de Governança - Matrícula nº 197.561 e do servidor Juliano Novais Dainez - Diretor de Operações e Apoio ao Usuário - Matrícula nº 192.621.

12.4.3. A gestão e fiscalização dos serviços objeto deste Termo de Referência ocorrerão de acordo com os critérios apresentados a seguir.

12.4.4. O gestor do contrato será responsável pelas seguintes atribuições gerais:

- a) Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento contratual e seus anexos, de forma que sejam cumpridas, pela CONTRATADA, todas as cláusulas contratuais.
- b) Fiscalizar a qualidade técnica dos serviços, dentro dos padrões estabelecidos neste Termo de Referência, notificando a CONTRATADA em caso de necessidade de substituição de pessoa.
- c) Coordenar a fiscalização da execução física e financeira do Contrato.
- d) Coordenar a fiscalização dos níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho.
- e) Registrar todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
- f) Atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.
- g) Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassarem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas apropriadas.

12.5. Das Responsabilidades da CONTRATANTE

12.5.1. Será de responsabilidade da Prefeitura do Município de Osasco:



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 75/166

- a) Emitir a Ordem de Início dos Serviços e garantir o seu recebimento pela CONTRATADA, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, bem como autorizar expressamente os técnicos da CONTRATADA para a realização dos trabalhos.
- b) Designar o Gestor do Contrato que será responsável por garantir a comunicação com o preposto da CONTRATADA, bem como, gerir e fiscalizar a execução contratual em consonância com todas as exigências, quantitativos e prazos previstos.
- c) Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, estabelecendo o controle de qualidade e de quantidade dos serviços, podendo, em decorrência, solicitar fundamentadamente à CONTRATADA as providências cabíveis para correção ou adequação de procedimentos, as quais a mesma atenderá no prazo mínimo necessário.
- d) Disponibilizar acesso a todas as áreas, instalações, equipamentos e suprimentos necessários à perfeita execução dos serviços, bem como, prover infraestrutura, serviços de hospedagem do sistema e as bases de dados, em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência.
- e) Fornecer à CONTRATADA todos os esclarecimentos, informações, dados, elementos, relações, listagens, cópias de legislação (Leis, Decretos e Atos Normativos e outras normas jurídicas relacionadas que houver), pertinentes ao objeto e necessárias para a execução dos serviços.
- f) Comunicar por escrito qualquer ocorrência, falta ou deficiência, que deverão ser corrigidos imediatamente pela contratada. Nestes casos, a Prefeitura do Município de Osasco deverá também indicar um responsável pelo acompanhamento das correções.
- g) Notificar a CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na execução do Contrato e aplicar as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- h) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

12.6. Das Responsabilidades da CONTRATADA

12.6.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- b) Prestar todos os serviços de acordo com os termos contratuais e normas exigidas, utilizando recursos apropriados e dispondo de infraestrutura e equipe técnica necessária à sua execução, respondendo civil e criminalmente pelas consequências de sua inobservância total ou parcial.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 76/166

- c) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Gestão do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- d) Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- e) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização e gestão do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- f) Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação técnica exigidos no edital de origem.
- g) Responsabilizar-se pela guarda e uso devido dos documentos, materiais e equipamentos eventualmente colocados sob sua guarda pela CONTRATANTE.
- h) Manter sigilo completo sobre as informações que lhe forem confiadas, não podendo cedê-las a terceiros, sob nenhum pretexto, comprometendo-se, por seus empregados e prepostos, a tê-las sob sua guarda.
- i) Acatar as exigências dos Poderes Públicos e pagar, às suas expensas, as multas que lhe sejam impostas pelas autoridades.
- j) Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não terão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- k) A CONTRATADA não será responsabilizada por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior.

12.7. Da Subcontratação

12.7.1. Mediante anuência da Prefeitura do Município de Osasco, será permitida a subcontratação parcial dos serviços objeto deste Termo de Referência.

12.8. Termo de Sigilo e Confidencialidade

12.8.1. No início da vigência contratual a Prefeitura do Município de Osasco e a CONTRATADA deverão firmar um Termo de Sigilo e Confidencialidade, por meio do qual a CONTRATADA deverá se



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 77/166

comprometer a cumprir, no mínimo, as seguintes obrigações:

12.8.1.1. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações e documentações fornecidas pela Prefeitura do Município de Osasco.

12.8.1.2. Responsabilizar-se por impedir a divulgação ou utilização indevida das informações e documentações fornecidas pela Prefeitura do Município de Osasco por seus agentes e representantes, por qualquer meio admitido pelo direito, arcando com todos os custos necessários para impedir tal divulgação ou utilização indevida, inclusive com eventuais custas e despesas processuais.

12.8.1.3. Somente de Osasco para seus empregados, agentes e consultores que necessitem do conhecimento dessas informações em razão de suas funções profissionais.

12.8.1.4. Responsabilizar-se pela guarda da documentação fornecida pela CONTRATANTE.

12.8.1.5. Manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos, arquivos, mídias, etc., fornecidos pela Prefeitura do Município de Osasco.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 78/166

APÊNDICE I DO TERMO DE REFERÊNCIA – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, DE PROPRIEDADE DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

1. Características Tecnológicas do Sistema de Atendimento ao Cidadão

1.1. O Sistema de Atendimento ao Cidadão de propriedade da Prefeitura do Município de Osasco conta com as seguintes características tecnológicas:

1.1.1. Adobe Flex.

1.1.2. Java Server Faces 2.2 (JSF) com implementação PrimeFaces 5.2.

1.1.3. CSS / CSS 3.

1.1.4. EJB 3.2.

1.1.5. JBoss WildFly 9.

1.1.6. Jasper Reports 6.1.1.

1.1.7. Gerenciador de Pool de Conexão Hikari.

1.1.8. Apache 8.

1.1.9. Java JDK 1.8.

1.1.10. Hibernate.

1.1.11. Swiz componente integrado ao Flex.

1.1.12. Spring persistência de dados.

1.1.13. Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional: Oracle 11g.

2. Características Funcionais do Sistema de Atendimento ao Cidadão

2.1. As funcionalidades do Sistema de Atendimento ao Cidadão de propriedade da Prefeitura do Município de Osasco estão descritas a seguir:

2.2. Segurança

2.2.1. O sistema permite o cadastro de todos os usuários dos órgãos, com seus respectivos dados pessoais, por meio de login e senha de acesso única, juntamente com a identificação do órgão em que se encontram alocados.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 79/166

2.2.2. Possui aplicativo de segurança que permite ao administrador do sistema definir grupos de usuários.

2.2.3. Permite estabelecer permissões específicas que permitem restringir a execução de determinadas ações no sistema para os usuários que estiverem associados a um determinado grupo.

2.3. Cadastros Básicos

2.3.1. Permite o cadastro de órgãos responsáveis pelo gerenciamento e execução dos serviços a serem atendidos.

2.3.2. Permite o cadastro dos assuntos (serviços) de competência da Administração Municipal juntamente com suas respectivas subdivisões permitindo consultas através de palavras-chave.

2.3.3. Permite o cadastro das competências de cada um dos órgãos, identificando os serviços pelos quais são responsáveis, indicando quais desses serviços são de solução urgente.

2.3.4. Permite o cadastro das “respostas-padrão” a serem repassadas ao cidadão quando o operador entrar em contato para informar a resposta quanto ao atendimento ou não da solicitação.

2.3.5. Permite o cadastro dos prazos para resposta às solicitações dos cidadãos, de acordo com o serviço solicitado, identificando os responsáveis pelos órgãos e seus endereços de e-mail para que o sistema possa alertá-los quando da ocorrência de atrasos das respostas.

2.3.6. Mantém o cadastro de logradouros e divisões territoriais oficiais do Município de Osasco, com possibilidade de inserção de novos logradouros não oficiais, identificados pelo sistema através da busca por palavras-chave.

2.4. Atendimento

2.4.1. Permite registrar se o contato foi realizado pelo cidadão para apresentar uma denúncia, solicitação de serviço, sugestão, reclamação, elogio ou solicitação de informação.

2.4.2. Permite a localização automática de todos os dados de um cidadão solicitante – já cadastrado no sistema – a partir da informação de seu telefone, RG, CPF ou digitação parcial do nome do solicitante.

2.4.3. Permite a complementação e alteração de dados do cidadão solicitante previamente cadastrado no sistema e inserção dos dados quando este ainda não possuir cadastro.

2.4.4. Durante o atendimento o sistema permite o registro dos dados do cidadão solicitante, com informações referentes a nome, meios de contato, meio preferido para resposta e, nos casos de



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 80/166

denúncias, o sistema conta com opções de parametrização que permitem manter sigilo com relação ao nome do solicitante, fazendo com que este seja omitido para o órgão executor.

2.4.5. Permite a inserção ou manutenção do endereço do cidadão solicitante utilizando-se de dados provenientes da base de logradouros dos Correios permitindo também a inclusão dos dados referentes a logradouros e CEP que, eventualmente, não constem na base de logradouros. O registro de novos logradouros é identificado como 'logradouro não oficial'.

2.5. Solicitações de Serviços

2.5.1. Permite o registro da descrição da solicitação de serviço de acordo com o relato do solicitante e permite a indicação do assunto e sua subdivisão, relacionados ao problema exposto pelo solicitante.

2.5.2. Permite a apresentação automática do órgão responsável pelo serviço (assunto) indicado pelo usuário, assim como uma descrição sucinta sobre o assunto indicado para que o atendente possa ter certeza de que os elementos selecionados se referem ao problema apontado pelo solicitante.

2.5.3. Permite a inserção de dados complementares sobre o assunto para detalhamento da solicitação, facilitando o trabalho do órgão responsável pela solução, e a informação quanto à urgência do atendimento.

2.5.4. Permite a indicação do endereço da ocorrência do problema possibilitando a repetição automática do endereço do próprio solicitante quando for o caso. O sistema permite informar as ruas transversais (anterior e posterior) ao endereço informado, de forma a facilitar a localização exata do problema pelos órgãos executores, e permite a informação de um ponto de referência.

2.5.5. Não sendo possível a localização das ruas transversais, o sistema possibilita a inserção manual das mesmas pelo próprio atendente de acordo com informações do solicitante.

2.5.6. Quando o atendente confirmar a criação de uma solicitação, o sistema gera automaticamente um número de protocolo que é repassado ao solicitante, para que o mesmo possa acompanhar o andamento de sua solicitação;

2.5.7. O sistema registra automaticamente o nome da pessoa que cadastrou a solicitação, a data e a hora do cadastro.

2.5.8. Depois de registrada a solicitação, esta fica automaticamente disponível nas pendências dos usuários associados ao órgão executor responsável pelo assunto indicado na solicitação.

2.5.9. O sistema permite o registro de mais de uma solicitação, mesmo que para órgãos diferentes e sem a finalização do contato, aproveitando todos os dados já informados com relação ao solicitante



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 81/166

tendo, cada uma das solicitações, um número de protocolo distinto.

2.6. Consultas

2.6.1. O sistema permite ao atendente a realização da consulta de andamento da solicitação através da informação do protocolo da solicitação, nome ou parte do nome, telefone, RG ou CPF do solicitante. A consulta apresenta as solicitações realizadas pelo cidadão, possibilitando ao atendente a visualização do status e histórico para informação ao cidadão.

2.6.2. As consultas de andamento realizadas pelo cidadão são registradas e, em caso de reclamação por demora de execução, informadas automaticamente ao órgão responsável pelo atendimento da solicitação consultada.

2.6.3. O sistema permite, através da consulta de andamento, a alteração de informações, a pedido do solicitante, sendo proibida a alteração de dados referentes ao assunto e seu endereço. As solicitações alteradas são automaticamente encaminhadas aos supervisores de atendimento para triagem e confirmação.

2.6.4. Para consultas, cujas solicitações já se encontram concluídas, o sistema permite o recadastro da solicitação mediante pedido do solicitante.

2.7. Respostas

2.7.1. O sistema permite consultar as pendências do atendente relativas às solicitações já respondidas pelo órgão responsável e cuja resposta ainda não foi repassada ao cidadão solicitante.

2.7.2. O sistema registra todas as tentativas de contato do atendente com o cidadão solicitante e, para cada tentativa sem sucesso, exige o registro do motivo pelo qual o contato não foi possível. Após três tentativas de contato sem sucesso, o sistema considera a solicitação como “finalizada – sem contato” e a retira das pendências do atendente.

2.7.3. Para as solicitações, cujo contato foi estabelecido com o cidadão, o sistema permite que o atendente informe se o cidadão ficou satisfeito, ou não, com a resposta da Administração Municipal para o problema.

2.7.4. Quando registrada a insatisfação do cidadão com relação ao serviço executado, o sistema encaminha a solicitação em questão para o supervisor de atendimento para que este, depois de avaliação do argumento apresentado pelo cidadão, encaminhe a solicitação de volta ao órgão responsável ou, quando considerado inválido o argumento, retorne a solicitação para o atendente para que este informe ao cidadão que a resposta apontada pelo órgão executor é a decisão final sobre sua solicitação.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 82/166

2.7.5. O sistema também apresenta ao atendente as pendências relacionadas às solicitações devolvidas pelos órgãos executores devido a informações incompletas para que, em contato com o solicitante, tais informações possam ser retificadas e encaminhadas novamente ao órgão executor.

2.7.6. Sempre que um órgão responsável responde a uma solicitação e a encaminha de volta à Central 156 de Atendimento ao Cidadão, o sistema, inicialmente, disponibiliza essas solicitações apenas para os usuários supervisores.

2.7.7. O sistema permite que os usuários supervisores agrupem as solicitações respondidas pelos órgãos e as encaminhem para um atendente específico para que este proceda ao contato com o solicitante informando a resposta do órgão, ou solicitando informações complementares.

2.7.8. Os usuários supervisores também têm acesso a todas as alterações de solicitação realizadas pelos atendentes, a pedido do solicitante. O sistema permite que os supervisores avaliem as alterações e executem procedimentos de aceite ou recusa da alteração.

2.7.9. O sistema provê aos supervisores, acesso às consultas de não atendimentos registrados pelos atendentes quando, por exemplo, a linha caiu, o telefone estava mudo, o solicitante desligou antes do término da solicitação dentre outras situações que podem ser parametrizadas no sistema e caracterizadas como motivos para o não atendimento à chamada recebida.

2.7.10. O sistema provê aos usuários vinculados a um determinado órgão responsável, acesso a todas as solicitações referentes aos assuntos e serviços pelo qual o órgão é responsável, e de acordo com períodos especificados pelo usuário, assunto específico ou protocolo de solicitação específico.

2.7.11. O usuário do órgão responsável tem acesso a todas as informações da solicitação para ele encaminhada.

2.7.12. O sistema permite que o usuário do órgão responsável possa inserir, na solicitação para ele encaminhada, comentários a respeito da execução ou não do serviço e definir uma resposta a ser dada para o solicitante.

2.7.13. Também permite que o responsável informe quando um determinado serviço não é de responsabilidade da Administração Municipal ou ainda, indique que o serviço solicitado já se encontra programado para ser realizado em uma data futura.

2.7.14. Ao ser definida uma situação para a solicitação, o sistema devolve a informação para os usuários supervisores na Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

2.7.15. Tendo como parâmetro o cadastro de prazos para resposta às solicitações dos cidadãos, o sistema verifica diariamente todas as solicitações que se encontram pendentes de resposta e compara



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 83/166

a data de geração das mesmas com os prazos definidos de acordo com o órgão responsável e o assunto da solicitação.

2.7.16. Quando identificados atrasos na resposta, o sistema encaminha uma mensagem (via e-mail) para os responsáveis pelo órgão, alertando sobre o atraso na resposta. Tal notificação é escalada para o responsável imediatamente superior ao órgão sempre que for detectado novamente o atraso na resposta.

2.8. Pesquisa de Satisfação

2.8.1. O sistema permite a configuração de pesquisas de opinião relacionadas aos assuntos ou órgãos específicos onde o administrador do sistema pode definir perguntas e opções de respostas a serem repassadas ao solicitante, quando este aceitar responder à pesquisa.

2.8.2. Sempre que o solicitante informar que está satisfeito com a resposta dada pelo órgão responsável, o sistema verifica a existência de pesquisa de opinião referente ao assunto tratado na solicitação e a apresenta ao atendente para que este possa perguntar se o solicitante concorda em responder à pesquisa.

2.8.3. O sistema disponibiliza opções para que o atendente possa registrar o não aceite do solicitante em responder a pesquisa.

2.8.4. O sistema registra as respostas da pesquisa, quando aceita pelo solicitante, para que, posteriormente, possam ser gerados relatórios de acompanhamento sobre o desempenho dos órgãos executores sob o ponto de vista do cidadão.

2.9. Envio de Mensagens

2.9.1. O sistema permite a comunicação em grande escala com a população cadastrada, por meio de SMS.

2.9.2. O sistema permite a parametrização das mensagens e permite que as mensagens sejam direcionadas para públicos específicos.

2.9.3. Permite a seleção de arquivo com os números de telefones cadastrados.

2.9.4. Permite informar o assunto para o envio da mensagem.

2.9.5. Além da seleção de arquivo com telefones, permite também informar diretamente os telefones que deverão receber a mensagem.

2.9.6. Permite o registro do texto a ser enviado para os telefones selecionados, até o limite de 130



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 84/166

caracteres.

2.9.7. Permite o envio de mensagens sem necessidade de configuração ou aplicativos externos.

2.9.8. Permite a comunicação sem necessidade de instalação de aplicativo por parte do destinatário.

2.9.9. Permite a segmentação do envio por região geográfica (ex: bairro específico).

2.9.10. Permite o envio de alertas de diversas naturezas para a população cadastrada, tais como avisos comemorativos, avisos da Defesa Civil em caso de alagamentos e enchentes, entre outros diversos de utilidade pública.

2.9.11. Mantém o histórico das mensagens enviadas.

2.10. Atendimento Online

2.10.1. O sistema oferece ao cidadão que deseja consultar informações municipais, mais um canal de comunicação através do site oficial da Prefeitura do Município de Osasco.

2.10.2. O sistema permite que mais cidadãos possam ser atendidos simultaneamente pela Central 156 sem a necessidade de aguardar a disponibilidade do atendimento telefônico, facilitando o esclarecimento de dúvidas de forma rápida e interativa.

2.10.3. Permite a comunicação com o cidadão em tempo real.

2.10.4. Permite a sua utilização em qualquer local com acesso à internet.

2.10.5. Permite que um atendente realize contato com mais de um cidadão ao mesmo tempo, agilizando as respostas.

2.10.6. Permite cadastrar grupos de frases para facilitar o atendimento da Central 156.

2.10.7. Para cada grupo de frases cadastrado, permite incluir as frases padronizadas para agilizar o atendimento do chat e reduzir o trabalho de digitação do atendente.

2.10.8. Permite consultar, a qualquer momento, o histórico das conversas realizadas no chat, para análise futura ou qualquer questionamento que venha a surgir, com possibilidade de visualização do histórico por atendente.

2.10.9. Permite que a página inicial do chat seja acessada pelo cidadão através do site da Prefeitura do Município de Osasco, por meio de ícone específico.

2.10.10. Permite, na página inicial, que o cidadão visualize informações relacionadas ao uso do chat.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

Edital- fls. 85/166

2.10.11. Ante do início da conversa, o sistema solicita que o cidadão preencha o seu nome, e-mail, telefone e insira o texto inicial para dar início à conversa online.

2.10.12. Ao término do preenchimento das informações iniciais, permite que o cidadão seja informado que está em fila de atendimento e possa visualizar o tempo de espera para o início do atendimento.

2.10.13. Permite que o atendente visualize que existe um cidadão aguardando atendimento, bem como o tempo que o cidadão está aguardando para ser atendido.

2.10.14. Permite que o atendente selecione o nome de um cidadão em espera, para início da conversa.

2.10.15. Permite que o atendente informe uma pausa no atendimento, de modo que o atendimento seja interrompido até que seja informado o final da pausa.

2.10.16. Permite que o cidadão visualize todo o conteúdo da conversa em qualquer momento do atendimento.

2.10.17. Permite que o cidadão encerre a conversa em qualquer momento, por meio de um ícone específico.

2.10.18. Quando encerrado o atendimento, o sistema permite que o cidadão realize a avaliação do atendimento, em tela específica, com as seguintes opções: sem resposta, excelente, muito bom, bom, regular e precisa melhorar.

2.10.19. Permite que o atendente consulte em qualquer momento o histórico de seus atendimentos e das avaliações pelos cidadãos.

2.11. Relatórios

2.11.1. Solicitações periódicas quanto à abrangência por região, divididos na ordem de: órgão, setor, assunto e bairro.

2.11.2. Solicitações quanto à incidência de assunto e subdivisão, divididos na ordem de: órgão, setor, assunto, subdivisão e quantidade de solicitações.

2.11.3. Solicitações quanto ao seu prazo de resposta, podendo ser: respondido no prazo, respondido fora do prazo e concluído sem resposta.

2.11.4. Solicitações quanto à situação de andamento nas regiões administrativas, divididos na ordem de: região, situação de andamento, assunto e quantidade de solicitações.

2.11.5. Grau de satisfação quanto aos serviços realizados, elaborando um ranking dos assuntos com



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 86/166

grau de satisfação abaixo do índice geral.

2.11.6. Índice comparativo periódico por área de abrangência das regionais referente ao grau de satisfação dos serviços prestados, classificados por regiões.

2.11.7. Perfil do cidadão usuário do atendimento segundo a faixa etária, escolaridade e atividade profissional, relacionando-as com a satisfação pelos serviços realizados.

2.11.8. Demonstração da evolução da quantidade de solicitações/mês e a respectiva evolução do tempo de resposta das solicitações.

2.11.9. O sistema possibilita a gravação dos relatórios em modo texto, para utilização em outros sistemas ou incorporação em apresentações.

3. Documentação Técnica do Sistema de Atendimento ao Cidadão

3.1. No início da vigência contratual a Prefeitura do Município de Osasco disponibilizará para a CONTRATADA o código fonte e a documentação técnica do Sistema de Atendimento ao Cidadão.

3.2. O código fonte e a documentação técnica do Sistema de Atendimento ao Cidadão deverão ser atualizados pela CONTRATADA durante a execução dos serviços e entregues para a Prefeitura do Município de Osasco.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 87/166

APÊNDICE II DO ANEXO I ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. Número do processo administrativo: 1.821/2024

1.2. Área requisitante: Secretaria Municipal de Comunicação.

1.3. Objeto: Contratação de serviços de tecnologia da informação para a implementação de uma Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão, compreendendo:

- a) Licenciamento de uso de Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão para quantidade ilimitada de usuários.
- b) Serviço de manutenção.
- c) Serviço de suporte técnico.
- d) Serviço de implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

1.4. Membros da equipe de planejamento da contratação:

Nome: Talita Bottas de Oliveira e Souza – Secretária Executiva de Inovação e Tecnologia

SEIT/SEIDE / Telefone: (11) 2182-1148

Nome: Valderéz Maria dos Santos – Diretora de Governança – SEIT/SETIDE / Telefone: (11) 2182-1127

Nome: Sofia Souza Ferreira – Gerente de Compras – SEIT/SETIDE / Telefone: (11) 2182-1251

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. A Secretaria Municipal de Comunicação possui atualmente o contrato nº 004/2020, que tem como objeto a prestação de serviços de tecnologia da informação para a implementação de uma Solução Tecnológica de Atendimento ao Cidadão, que terá sua vigência expirada em 21/01/2025, quando completará 60 (sessenta) meses, tornando-se indispensável o início de um novo processo licitatório.

2.2. Inicialmente, é relevante destacar que a Prefeitura do Município de Osasco adquiriu e implantou um sistema de atendimento ao cidadão há mais de uma década, mantendo-o em operação até os dias atuais. No entanto, torna-se imperativo reconhecer os desafios que o sistema enfrenta em relação a sua capacidade funcional. Essa constatação ressalta a necessidade de uma abordagem proativa por parte desta Secretaria, visando garantir a contínua eficiência na prestação de serviços à população.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 88/166

2.3. O sistema de atendimento atualmente em uso revela limitações consideráveis no que diz respeito a experiência do usuário, carecendo da intuitividade e eficiência oferecidas pelas soluções modernas. Além disso, o avanço tecnológico ao longo dos anos comprometeu a eficiência operacional do sistema, prejudicando sua capacidade de integração com as últimas inovações. Esta deficiência impacta diretamente na qualidade dos serviços prestados à população.

2.4. A insuficiência do atual sistema é agravada pelo fato de que a tecnologia evoluiu substancialmente desde a sua implementação, resultando em uma lacuna significativa entre as funcionalidades oferecidas pelo sistema atual e as capacidades proporcionadas pelas tecnologias mais atuais. Essa discrepância destaca a urgência de substituição do sistema para atender as crescentes demandas e expectativas da população, garantindo uma Administração Pública mais ágil e eficaz.

2.5. Dessa forma, a troca do sistema de atendimento, que está em uso há mais de 10 (dez) anos, se configura como uma medida essencial para modernizar os serviços municipais, superar as atuais limitações e oferecer uma experiência mais eficaz e satisfatória tanto para os usuários quanto para os órgãos da Administração Municipal.

2.6. O novo sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado, deverá fornecer funcionalidades inovadoras permitindo uma personalização mais efetiva do atendimento, atendendo as demandas específicas dos órgãos da Administração Municipal e proporcionando uma experiência mais alinhada com as expectativas da população.

2.7. O Sistema de Gestão de Atendimento deve incluir aplicativo mobile na sua arquitetura, contemplando assim uma necessidade crucial às tendências atuais de interação. A mobilidade oferecida por esse aplicativo não apenas facilita o acesso da população aos serviços, mas também proporciona uma experiência mais flexível e conveniente. Isso é particularmente significativo em um cenário onde a mobilidade se tornou uma parte integrante da vida cotidiana, conferindo à Administração Pública a capacidade de atender as demandas de uma população cada vez mais conectada.

2.8. Igualmente, a nova contratação deve contemplar a Central de Atendimento ao Cidadão, considerando sua importância estratégica na oferta de serviços à população. A central desempenha um papel significativo ao proporcionar facilidade e eficiência, caracterizando-se por procedimentos simplificados e ágeis na obtenção de informações e resolução de solicitações de serviços através do canal 156. Esta abordagem menos burocrática tornou-se essencial para garantir uma interação eficaz e satisfatória entre a população e a Administração Pública.

2.9. A operação da Central de Atendimento ao Cidadão não apenas reforça a qualidade na prestação de serviços, mas também se alinha diretamente com a busca contínua por eficiência e



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 89/166

agilidade no atendimento. Através de procedimentos rápidos e eficientes, a central contribui para a otimização da experiência do usuário, consolidando-se como um ponto estratégico para a construção de uma imagem positiva da Administração Municipal perante a população.

2.10. Nesse contexto, a operação da Central de Atendimento ao Cidadão não é apenas desejável, mas essencial para a manutenção de um serviço público acessível, ágil e em sintonia com as expectativas de uma população que busca soluções eficientes e menos burocráticas. A central permanece como um elo crucial entre a Administração Municipal e a população, sendo um elemento chave na construção de uma administração eficaz e voltada para as necessidades do cidadão.

2.11. Assim, por todo o exposto, podemos concluir que essa contratação é de extrema importância para o Município de Osasco e essencial para o bom desempenho dos serviços prestados ao cidadão.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. No que diz respeito aos requisitos da contratação, os serviços de tecnologia da informação para a implementação de uma Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão, devem compreender:

3.2. Licenciamento de Uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

3.2.1. No início da vigência contratual a contratada deverá realizar o licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão. O licenciamento de uso do sistema deverá ser realizado para quantidade ilimitada de usuários da Prefeitura do Município de Osasco, por meio de Termo de Licenciamento de Uso, em caráter temporário e não exclusivo e sem a entrega do código fonte do sistema.

3.2.2. O Termo de Licenciamento de Uso deverá permitir o acesso ao sistema exclusivamente no Ambiente Tecnológico (Data Center) da Prefeitura do Município de Osasco, no qual o sistema deverá ser instalado pela contratada.

3.2.3. A validade do Termo de Licenciamento de Uso deverá ser condicionada ao período de vigência contratual, e em caso de prorrogação do período de vigência do contrato, a validade do Termo de Licenciamento de Uso deverá ser prorrogada automaticamente por igual período.

3.2.4. O Termo de Licenciamento de Uso deixará de ter validade ao término do período de vigência contratual ou em caso de rescisão contratual antecipada, motivada por qualquer das partes.

3.2.5. Encerrada a vigência contratual, por qualquer motivo, a contratada deverá realizar a desinstalação do sistema no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco, mantendo preservados os dados armazenados pelo sistema durante a vigência do contrato.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 90/166

3.2.6. A propriedade intelectual e comercial do sistema será exclusiva da contratada e a Prefeitura do Município de Osasco se compromete a utilizá-lo observando as limitações legais constantes na Lei de Software e na Lei de Direitos Autorais, respectivamente Leis nº. 9.609/98 e 9.610/98.

3.2.7. A contratada deverá disponibilizar o sistema instalado e parametrizado no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco.

3.3. Instalação e Parametrização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

3.3.1. A contratada deverá realizar a instalação do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco, realizar todos os testes necessários, e deixar o sistema em funcionamento e apto para as parametrizações iniciais que serão necessárias. O sistema deverá operar nesse Ambiente Tecnológico durante toda a vigência contratual.

3.3.2. A Prefeitura do Município de Osasco será responsável pela disponibilização e manutenção dos recursos tecnológicos necessários para a garantia da segurança do sistema em seu Ambiente Tecnológico (segurança física, dispositivos de backup, gerenciamento e monitoramento do ambiente).

3.3.3. Para a instalação do sistema a Prefeitura do Município de Osasco disponibilizará em seu Ambiente Tecnológico, no mínimo, os seguintes recursos:

Recurso para Instalação	Descrição
Servidor de Aplicação	• CPU: 4 cores • Memória RAM: 32 GB • Disco: 1 TB • Versão Sistema Operacional: Linux (Ubuntu 20.04) ou Windows Server 2016.
Servidor de Banco de Dados	• CPU: 4 cores • Memória RAM: 16 GB • Disco: 500 GB • Versão Sistema Operacional: Linux (Ubuntu 20.04) ou Windows Server 2016
Sistema Gerenciador de Banco de Dados	• Oracle 11g ou Microsoft SQL Server 2012, 2014, 2016, 2017, 2019, 2022 ou PostgreSQL.

3.3.4. Recursos tecnológicos adicionais de hardware, que sejam necessários para a instalação e operação do sistema a ser licenciado, serão de responsabilidade da Prefeitura do Município de Osasco.

3.3.5. A responsabilidade pela definição da política e execução dos backups será da Prefeitura do Município de Osasco.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 91/166

3.3.6. Ao final da fase de instalação, a contratada deverá realizar as parametrizações iniciais necessárias no sistema, que consistem no cadastramento das informações que serão utilizadas de forma padrão nos processos realizados pelo sistema.

3.3.7. Será de responsabilidade da contratada identificar as informações e variáveis necessárias para a parametrização do sistema. A Prefeitura do Município de Osasco irá fornecer todas as informações que a contratada considerar necessárias para o trabalho de parametrização.

3.3.8. Ainda na fase de parametrização do sistema, a contratada deverá realizar o cadastramento de um usuário administrador designado pela Prefeitura do Município de Osasco, habilitando-o a cadastrar os demais usuários do sistema, em conformidade com os critérios de permissões e restrições de acessos que serão estabelecidos pela própria Prefeitura do Município de Osasco. O usuário administrador designado será responsável pelo controle de logins, senhas de acesso e pela garantia da integral aplicação das boas práticas de segurança da informação, zelando pela guarda e confidencialidade de dados e evitando danos ou prejuízos à Administração Municipal.

3.4. Requisitos Tecnológicos do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

3.4.1. O Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela contratada, deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos tecnológicos:

3.4.2. Ambiente Web

3.4.2.1. O acesso ao Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão deve ser realizado através dos principais navegadores de internet, como Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome.

3.4.2.2. Entre as vantagens de utilizar o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão em ambiente web, destaca-se a ampliação da acessibilidade. Ao tornar os serviços acessíveis a partir de qualquer local e a qualquer momento, elimina-se a necessidade de deslocamentos físicos até pontos de atendimento presencial, proporcionando maior facilidade ao cidadão.

3.4.2.3. Outro benefício significativo da adoção do sistema em ambiente web é a agilidade no atendimento. Os cidadãos podem submeter solicitações, consultar informações e obter respostas de forma rápida e eficiente. Essa prontidão na resposta contribui para melhorar a experiência do cidadão, aumentando a eficiência do serviço prestado e reforçando o compromisso da Administração Municipal com a satisfação dos cidadãos.

3.4.2.4. Além disso, a utilização do sistema em formato web possibilita uma gestão integrada e eficiente, facilitando a troca de informações entre os diferentes órgãos da Administração Municipal.

3.4.2.5. Assim, a adoção do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão em ambiente web visa promover o aprimoramento da qualidade e eficiência dos serviços oferecidos aos cidadãos,



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 92/166

proporcionando uma experiência de atendimento mais satisfatória e alinhada com as demandas atuais da Prefeitura do Município de Osasco.

3.4.3. Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional – SGBDR

3.4.3.1. A utilização de um sistema gerenciador de banco de dados relacional (SGBDR) proporciona uma estrutura organizada para armazenar dados, assegurando a integridade e consistência dos mesmos, além de garantir a segurança e proteção de informações sensíveis. Essas características tornam o SGBDR uma escolha popular e confiável para soluções que buscam gerenciar eficientemente seus dados.

3.4.3.2. A Prefeitura do Município de Osasco disponibilizará os seguintes sistemas gerenciadores de banco de dados: Oracle 11g, Microsoft SQL Server (nas versões 2012, 2014, 2016, 2017, 2019 e 2022) ou PostgreSQL.

3.4.4. Modelagem de Processos

3.4.4.1. O Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão deve utilizar a metodologia BPMN (Business Process Management Notation) para padronizar fluxos, assegurando uma modelagem uniforme no atendimento de solicitações de serviços e informações. A linguagem comum proporcionada pelo BPMN facilitará a comunicação entre diferentes órgãos e entidades da Administração Municipal, promovendo uma compreensão clara e consistente dos processos de atendimento.

3.4.4.2. Um aspecto relevante é a automação de processos, pois a utilização do BPMN oferece funcionalidades que permitem a modelagem, otimização e execução eficiente dos processos, aumentando a produtividade e melhorando a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

3.4.4.3. Além disso, a análise e melhoria contínua são facilitadas, permitindo a identificação de áreas de aprimoramento nos processos e promovendo uma abordagem baseada em informações para melhoria contínua e adaptação às mudanças referentes às solicitações recebidas.

3.4.4.4. Igualmente, a governança se fortalece ao empregar uma metodologia padronizada, contribuindo para a conformidade com regulamentações e padrões de atendimento. Os recursos de governança que podem ser obtidos por meio da metodologia BPMN possibilitarão o controle e gerenciamento do ciclo de vida dos fluxos de atendimento de solicitações, assegurando transparência e conformidade com as políticas da Administração Municipal.

3.4.4.5. Em resumo, adotar um sistema que utilize a metodologia BPMN promoverá eficiência operacional, colaboração e comunicação aprimoradas, automação de processos, análise e otimização contínua, além de garantir conformidade e governança.

3.5. Requisitos Funcionais do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 93/166

3.5.1. O Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela contratada, deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos funcionais:

3.5.2. Cadastros Básicos

3.5.2.1. O sistema deve cadastrar a estrutura organizacional municipal (órgão, departamento e unidade) com o registro, no mínimo, das seguintes informações: abreviação e descrição.

3.5.2.2. Indicar o cadastro de um órgão, departamento ou unidade como "inativo" caso seja removido da estrutura organizacional.

3.5.2.3. Cadastrar temas com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.

3.5.2.4. A partir de um tema cadastrado, deve cadastrar subtemas com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.

3.5.2.5. Deve cadastrar assuntos e suas subdivisões com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.

3.5.2.6. O sistema deve cadastrar os serviços com assuntos e suas subdivisões.

3.5.2.7. O sistema deve realizar a parametrização de serviços com o registro, no mínimo, das seguintes informações: status (ativo ou inativo), órgão, texto explicativo, período de validade, prazo para atendimento, se o serviço permite abertura de protocolo em sigilo e se permite anonimato ao solicitante.

3.5.2.8. Vincular em qual canal de atendimento (Central de Atendimento, Portal de Atendimento ao Cidadão ou Aplicativo Móvel) o serviço deve estar disponível ao cidadão.

3.5.2.9. A partir de um serviço cadastrado, deve vincular usuários do sistema para o recebimento de notificações via email de serviços específicos.

3.5.2.10. Deve cadastrar os serviços que serão utilizados para a consulta de informações pelos cidadãos.

3.5.2.11. Deve cadastrar informações de interesse público para consulta quando o cidadão entrar em contato com a Central de Atendimento.

3.5.3. Segurança

3.5.3.1. Deve cadastrar os usuários com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, e-mail e telefone.

3.5.3.2. Deve desativar um usuário a qualquer momento, bloqueando assim o acesso ao sistema.

3.5.3.3. Vincular o usuário a uma ou mais unidades.

3.5.3.4. O sistema deve exibir somente as unidades que tenham sido vinculadas ao usuário.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 94/166

3.5.3.5. Deve cadastrar perfis de acesso (atendente, supervisor, administrador, executor ou gestor), além de possibilitar a configuração de quais funcionalidades poderão ser acessadas por cada perfil.

3.5.3.6. Deve associar o usuário cadastrado com um perfil de acesso (atendente, supervisor, administrador, executor ou gestor).

3.5.3.7. Consultar os logs de atividades do usuário com, no mínimo, as seguintes informações: nome do usuário, data e ação executada.

3.5.4. Cadastro de Formulário

3.5.4.1. O sistema deve possuir interface para construção e configuração de formulários, sem a necessidade de códigos de programação.

3.5.4.2. Deve cadastrar formulários com, no mínimo, as seguintes opções de campo: texto curto, texto longo, lista de seleção, escolha única, escolha múltipla, anexo, data e hora.

3.5.4.3. O sistema deve indicar, durante o cadastro do formulário, se um campo será de preenchimento obrigatório durante o registro de uma solicitação.

3.5.4.4. Durante o processo de criação do formulário, o sistema deve possibilitar a utilização de operadores lógicos considerando no mínimo: “é igual a”, “é diferente de”, “é maior que” e “é menor que”.

3.5.4.5. O sistema deve exibir ou não informações no formulário, esse comportamento deve ser refletido baseado no preenchimento de campos e seguindo as condições previamente cadastradas.

3.5.4.6. Deve desativar um formulário que não será mais utilizado em um processo do sistema.

3.5.4.7. Deve vincular um formulário padrão para importação dentro de um fluxo de atividade.

3.5.4.8. O sistema deve editar um formulário padrão de um fluxo de atividade. As edições realizadas no formulário importado devem ser aplicadas somente ao fluxo editado.

3.5.4.9. A partir de um formulário, o sistema deve cadastrar os tipos de solicitação (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia ou elogio) que deverão ser selecionados na abertura de solicitação de um cidadão.

3.5.4.10. O sistema deve cadastrar um formulário de resposta padrão, possibilitando que o responsável pela execução do serviço indique a resposta que será comunicada ao cidadão no protocolo.

3.5.4.11. O sistema deve cadastrar um formulário para o registro de perguntas e respostas relacionadas a uma pesquisa de satisfação relacionada a um serviço específico.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 95/166

3.5.5. Criação de Fluxos

- 3.5.5.1. O sistema deve possuir funcionalidade para o cadastro de fluxograma com o registro, no mínimo, dos seguintes elementos: evento de início, evento de fim, atividade do usuário, conexão de atividades, evento de tomada de decisão, atividade de serviço automatizada e raia.
- 3.5.5.2. Deve adicionar raias para organizar as responsabilidades das atividades do processo.
- 3.5.5.3. Deve importar um fluxograma previamente criado para ser utilizado como modelo no cadastro de outro fluxograma.
- 3.5.5.4. Deve vincular unidades às raias criadas no fluxograma.
- 3.5.5.5. O sistema deve cadastrar um formulário a partir de uma atividade criada no fluxograma.
- 3.5.5.6. Deve importar um formulário previamente criado em uma atividade no fluxograma.
- 3.5.5.7. O sistema deve exibir mensagem de alerta para indicar a presença de inconsistências em qualquer etapa da criação do fluxograma, fornecendo uma descrição do problema identificado.
- 3.5.5.8. Deve salvar o fluxograma, incluindo detalhes como descrição, data e hora de criação.
- 3.5.5.9. Deve atualizar um fluxograma sem alterar as informações e andamento de protocolos de um serviço associado a este fluxograma.
- 3.5.5.10. O sistema deve editar um fluxograma já criado.
- 3.5.5.11. O sistema deve exibir um aviso na tela para informar que o fluxograma criado não possui problemas em sua elaboração.
- 3.5.5.12. O sistema deve possuir funcionalidade para simular novos fluxogramas de serviços antes que estes sejam disponibilizados ao cidadão.

3.5.6. Atendimento

- 3.5.6.1. O sistema deve possuir interface de atendimento ao cidadão para utilização por atendentes da central de atendimento ao cidadão.
- 3.5.6.2. Ao iniciar um atendimento, o sistema deve realizar a pesquisa de um cidadão a partir das seguintes informações: nome, CPF, email ou telefone.
- 3.5.6.3. O sistema deve apresentar um contador para exibir o tempo decorrido durante o atendimento de um cidadão e deve reiniciá-lo ao iniciar um novo atendimento.
- 3.5.6.4. Posteriormente a realização da pesquisa e a localização do cidadão, o sistema deve visualizar as solicitações já abertas para esse cidadão, exibindo o status, número, data, assunto e descrição de cada solicitação.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 96/166

- 3.5.6.5. Se um cidadão não for encontrado na pesquisa, o sistema deve cadastrar com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, data de nascimento e endereço.
- 3.5.6.6. O atendente deve visualizar os serviços disponíveis para abertura de solicitação, com informações sobre o nome do assunto e sua subdivisão.
- 3.5.6.7. Posteriormente a seleção de um assunto pelo atendente, o sistema deve exibir no mínimo as seguintes informações: órgão responsável, texto explicativo e prazo de atendimento.
- 3.5.6.8. De acordo com o formulário do serviço selecionado para a abertura de uma solicitação, o sistema deve preencher os dados solicitados.
- 3.5.6.9. O sistema deve alterar o endereço para realização do serviço, caso este seja diferente do endereço do cadastrado para o cidadão.
- 3.5.6.10. O sistema deve possibilitar que o supervisor de atendimento possa revisar e alterar a descrição de uma solicitação registrada pelo atendente, quando necessário.
- 3.5.6.11. Ao concluir o registro de uma solicitação, o sistema deve gerar um número de protocolo para ser fornecido ao cidadão.
- 3.5.6.12. O atendente deve visualizar as informações cadastradas na solicitação, tais como: dados do solicitante, informações do assunto e órgão responsável.
- 3.5.6.13. O atendente deve visualizar o fluxo no formato BPMN que será seguido pelo protocolo após sua abertura.
- 3.5.6.14. Deve imprimir a solicitação gerada, exibindo no mínimo as seguintes informações: assunto, número, dados do solicitante, além da data e hora da solicitação.
- 3.5.6.15. Deve cadastrar uma nova solicitação para o mesmo cidadão sem a obrigatoriedade de preencher novamente os dados do solicitante.
- 3.5.6.16. O sistema deve anexar arquivos (imagem, vídeo ou documento) durante a abertura de uma solicitação.
- 3.5.6.17. O sistema deve, através do supervisor de atendimento distribuir, para os atendentes, as solicitações respondidas pelo órgão responsável por executar o serviço.
- 3.5.6.18. Deve realizar a consulta de informações que serão prestadas ao cidadão. A consulta deve ser realizada a partir de termos-chave.
- 3.5.6.19. O sistema deve realizar o agendamento para atendimento presencial do cidadão nos locais de atendimento ao público da Administração Municipal.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 97/166

3.5.6.20. O sistema deve registrar atendimentos não finalizados informando o motivo (ex.: ligação interrompida, ligação por engano, serviço que não é de responsabilidade da Prefeitura, entre outros.).

3.5.7. Consulta de Solicitações

3.5.7.1. O sistema deve realizar consulta de protocolos cadastrados.

3.5.7.2. O sistema deve realizar uma consulta de solicitação utilizando, no mínimo, as seguintes informações: número da solicitação, serviço, data de criação ou origem da solicitação.

3.5.7.3. Posteriormente a localização de uma solicitação, o sistema deve apresentar os detalhes do protocolo, incluindo no mínimo as seguintes informações: dados do solicitante, data de criação, assunto e status da solicitação (em andamento, concluído ou em atraso), além do órgão responsável pelo serviço.

3.5.7.4. Deve visualizar o histórico de todas as movimentações efetuadas na solicitação, desde o seu cadastro até a finalização do serviço.

3.5.7.5. O sistema deve visualizar o conteúdo dos arquivos que foram anexados a uma solicitação.

3.5.7.6. O sistema deve exibir o fluxograma de todas as etapas de atendimento da solicitação, considerando o serviço registrado no protocolo.

3.5.7.7. O sistema deve exibir o histórico de interação do protocolo em um formato de linha do tempo, contendo no mínimo as seguintes informações: data e hora da atividade, nome e e-mail do responsável e descrição da ação realizada.

3.5.8. Gerenciamento das Solicitações de Serviços

3.5.8.1. O sistema deve disponibilizar um painel para controle das solicitações de serviços.

3.5.8.2. O sistema deve possuir um painel com totalizadores (total geral, total por status e total de protocolos urgentes) para exibir as atividades de uma equipe executora de serviço.

3.5.8.3. No painel referente as solicitações, o sistema deve exibir uma lista de protocolos contendo no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, data e hora da criação, serviço e o status do protocolo.

3.5.8.4. O sistema deve exibir as informações cadastrais do cidadão caso o mesmo não tenha solicitado sigilo dos dados.

3.5.8.5. O sistema deve exibir a descrição do problema relatado durante a abertura da solicitação pelo cidadão.

3.5.8.6. O sistema deve exibir o conteúdo dos arquivos anexos de cada solicitação aberta.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 98/166

- 3.5.8.7. O sistema deve exibir em mapa digital o endereço do protocolo aberto pelo cidadão.
- 3.5.8.8. Deve imprimir um protocolo cadastrado com no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, assunto, subdivisão, descrição, órgão responsável e endereço no qual deverá ser realizado o serviço.
- 3.5.8.9. Utilizando o fluxograma do serviço cadastrado via BPMN, o sistema deve exibir todo o percurso que o protocolo deve seguir, assim como a posição atual no fluxo.
- 3.5.8.10. O usuário do órgão responsável por executar o serviço deve registrar a resposta relacionada a execução ou não do serviço, informando a data da execução e descrição da resposta.
- 3.5.8.11. O usuário do órgão responsável por executar o serviço deve devolver uma solicitação para que o supervisor de atendimento complemente com as informações necessárias.
- 3.5.8.12. Posteriormente a complementação das informações registradas pelo supervisor de atendimento, o protocolo deve retornar ao responsável para análise dos dados e registro da resposta do serviço.
- 3.5.8.13. O supervisor de atendimento deve concluir um protocolo específico com o preenchimento das observações.
- 3.5.8.14. O usuário do órgão responsável deve cancelar um protocolo caso julgue que a solicitação não corresponda às informações cadastradas. O sistema deve requerer o registro do motivo do cancelamento.

3.5.9. Portal de Atendimento ao Cidadão

- 3.5.9.1. O sistema deve possuir um portal web para possibilitar ao cidadão a consulta da carta de serviços, bem como abrir solicitações de serviços.
- 3.5.9.2. O cidadão deve realizar um cadastro com seus dados pessoais e de endereço para a abertura de solicitações de serviços com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, telefone, endereço, CPF, senha e email.
- 3.5.9.3. Posteriormente a conclusão do cadastro, o cidadão deve realizar sua autenticação no portal a partir de email e senha de acesso.
- 3.5.9.4. O cidadão deve editar suas informações cadastrais, incluindo a senha de acesso.
- 3.5.9.5. O cidadão deve visualizar todas as solicitações que ele criou, apresentando informações essenciais, tais como, o número do protocolo, data e hora de criação, assunto, situação atual do protocolo e, se disponível, a descrição da resposta fornecida pelo órgão responsável caso o protocolo já tenha sido respondido.
- 3.5.9.6. O cidadão deve visualizar os assuntos disponíveis para abertura de solicitação.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 99/166

3.5.9.7. Ao apresentar a lista de assuntos disponíveis, o cidadão deve criar uma solicitação de serviço com pelo menos as seguintes informações: descrição, assunto, endereço do local onde o serviço deve ser realizado, opção de indicar sigilo das informações no protocolo, além de ponto de referência.

3.5.9.8. O cidadão deve incluir evidências visuais, como documento, imagem ou vídeo, para respaldar a comprovação do problema informado na solicitação.

3.5.9.9. O cidadão deve visualizar o texto explicativo do serviço selecionado.

3.5.9.10. Posteriormente ao registro das informações sobre o problema descrito, o sistema deve disponibilizar ao cidadão o número do protocolo criado.

3.5.9.11. O cidadão deve poder abrir um protocolo de forma anônima, sem necessidade de autenticação no portal.

3.5.9.12. O cidadão deve poder optar por manter suas informações pessoais em sigilo ao iniciar o processo de registro do protocolo.

3.5.9.13. O cidadão deve realizar registro de reclamação através do portal utilizando os protocolos que ele mesmo cadastrou e que estão em atraso.

3.5.9.14. O cidadão deve avaliar a qualidade do atendimento realizado, utilizando uma pesquisa de satisfação.

3.5.9.15. O cidadão deve poder cancelar um protocolo cadastrado por ele, sendo necessário fornecer uma razão para o cancelamento.

3.5.10. Atendimento Via Chat

3.5.10.1. O sistema deve realizar uma comunicação por um canal de atendimento online, por meio da identificação de nome, email, número de telefone e uma descrição da necessidade do contato.

3.5.10.2. Posteriormente ao preenchimento das informações de identificação, o sistema deve exibir a posição na fila para que o cidadão visualize a sua vez de ser atendido.

3.5.10.3. O sistema deve conversar em tempo real com um atendente, permitindo que o cidadão abra uma solicitação de serviço ou faça uma consulta de informação.

3.5.10.4. O sistema deve exibir ao atendente, o nome do cidadão e quanto tempo ele já está aguardando na fila para atendimento.

3.5.10.5. O cidadão deve visualizar todo o histórico da conversa em andamento.

3.5.10.6. Ao final de um atendimento, o cidadão deve realizar uma avaliação do atendimento.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 100/166

3.5.10.7. O sistema deve enviar a conversa com o atendente por um email cadastrado pelo cidadão.

3.5.11. Gestão de Atendimento Presencial

3.5.11.1. O atendimento presencial compreende os locais de atendimento ao público para resolução de assuntos diversos relacionados as áreas da Administração Municipal.

3.5.11.2. O sistema deve gerenciar as filas de atendimento, possibilitando que o cidadão seja encaminhado ao guichê mais adequado para a resolução de seu caso.

3.5.11.3. O sistema deve gerenciar, por meio de senhas, das filas de espera dos locais de atendimento, proporcionando transparência ao cidadão.

3.5.11.4. O sistema deve cadastrar a solicitação de atendimento, com o registro dos dados pessoais do solicitante e do assunto desejado, para direcionamento ao guichê especializado para atendimento.

3.5.11.5. Visualizar em fila de espera única, possibilitando aos atendentes dos guichês visualizarem as mesmas informações.

3.5.11.6. O atendente deve selecionar um cidadão específico na fila para atendimento.

3.5.11.7. Deve gerenciar os atendimentos preferenciais (idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais, etc.).

3.5.11.8. Parametrizar o atendimento prioritário para que o contador de prioridade pule a quantidade indicada de pessoas para o atendimento preferencial.

3.5.11.9. O atendente deve verificar todos os dados do cidadão e também os dados relativos à sua solicitação.

3.5.11.10. O atendente deve consultar todos os dados históricos da solicitação.

3.5.11.11. O sistema deve encaminhar o cidadão para outro guichê, quando houver a necessidade de tratar de novo assunto.

3.5.11.12. O sistema deve exibir em painel da sequência das senhas para atendimento, possibilitando que o cidadão que está aguardando atendimento possa visualizar e acompanhar as senhas chamadas e direcionadas aos guichês para atendimento.

3.5.11.13. Caso o cidadão não compareça ao guichê após a sua senha ter sido chamada, o sistema deve cancelar, de modo que outro cidadão da fila de espera possa ser chamado para atendimento.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 101/166

3.5.11.14. Parametrizar o tempo que o atendente aguardará o cidadão após sua senha ser chamada, tempo de rechamada no painel de atendimento e quantidade de reencaminhamentos possíveis para cada cidadão em atendimento.

3.5.11.15. Monitorar em tempo real as atividades relacionadas ao atendimento presencial, permitindo a visualização dos assuntos com maior demanda, tempo médio de atendimento por assunto e tempo médio de atendimento por guichê.

3.5.12. Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão

3.5.12.1. Deve possuir um aplicativo para ser acessado por meio de dispositivos móveis, que permita o registro de solicitações de serviços.

3.5.12.2. O aplicativo deve ser acessado a partir dos seguintes sistemas operacionais: Google Android e Apple iOS.

3.5.12.3. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve estar disponível gratuitamente para download nas lojas Google Play e Apple Store.

3.5.12.4. O aplicativo deve cadastrar o cidadão com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, email, telefone e uma senha para acesso.

3.5.12.5. O cidadão deve acessar o aplicativo a partir de email e senha cadastrados.

3.5.12.6. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve editar os dados cadastrais e senha de acesso.

3.5.12.7. Posteriormente ao cadastro inicial, o aplicativo deve cadastrar uma solicitação de serviço a partir de um assunto disponível, com o registro, no mínimo, das seguintes informações: descrição do problema e endereço no qual deverá ser realizado o serviço.

3.5.12.8. Deve anexar arquivos (imagem, vídeo ou documento) durante a abertura de uma solicitação para evidenciar o problema.

3.5.12.9. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve registrar o endereço a partir da informação do CEP da rua.

3.5.12.10. Deve abrir solicitação de forma sigilosa.

3.5.12.11. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve exibir o número da solicitação criada após o preenchimento dos campos disponíveis no formulário.

3.5.12.12. O cidadão deve visualizar o número total de solicitações cadastradas, aquelas que estão em andamento e também as solicitações que foram concluídas.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 102/166

3.5.12.13. Deve exibir a relação de todos os protocolos abertos pelo cidadão, permitindo a seleção de um protocolo específico para visualização da sua situação atual, assunto, data e hora da criação, além do seu histórico de andamento.

3.5.12.14. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve cancelar uma solicitação já criada por ele, sendo necessário fornecer uma razão para o cancelamento.

3.5.12.15. Deve consultar protocolos a partir dos seguintes filtros de informações: status da solicitação, período e número do protocolo.

3.5.12.16. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve consultar notificações enviadas ao cidadão, exibindo a mensagem enviada, juntamente com a data e hora da notificação.

3.5.13. Aplicativo para Dispositivos Móveis – Equipes Executoras dos Serviços

3.5.13.1. Deve possuir um aplicativo para ser acessado por meio de dispositivos móveis, que permita as equipes executoras dos serviços registrem as informações relacionadas aos atendimentos das solicitações.

3.5.13.2. O aplicativo deve ser acessado a partir dos seguintes sistemas operacionais: Google Android e Apple iOS.

3.5.13.3. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços deve estar disponível gratuitamente para download nas lojas Google Play e Apple Store.

3.5.13.4. O aplicativo referente a equipe executora dos serviços deve autenticar a partir de email e senha.

3.5.13.5. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços deve exibir a quantidade de protocolos pendentes para atendimento.

3.5.13.6. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços, a partir da lista de protocolos pendentes para atendimento, deve exibir as seguintes informações de cada protocolo: número, endereço no qual deverá ser realizado o serviço e descrição do problema.

3.5.13.7. Deve exibir os arquivos (imagem, vídeo ou documento) anexados pelo cidadão no protocolo.

3.5.13.8. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços deve registrar a resposta da execução de um serviço, com preenchimento de no mínimo: data da execução e descrição do serviço realizado.

3.5.14. Canal de SMS

3.5.14.1. O sistema deve enviar mensagens via SMS para criação de campanhas de interesse público do cidadão.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 103/166

3.5.14.2. Deve enviar SMS para que o cidadão possa receber a resposta de um protocolo gerado por ele.

3.5.14.3. O sistema deve enviar mensagens via SMS, possibilitando ao cidadão alterar a senha de acesso no portal do cidadão caso tenha esquecido a senha.

3.5.15. Atendimento Automático via WhatsApp

3.5.15.1. O sistema deve funcionar integrado com o WhatsApp Business.

3.5.15.2. O sistema deve cadastrar fluxos e questionários de acordo com cada serviço disponibilizado.

3.5.15.3. O serviço de WhatsApp deve funcionar integrado aos fluxos BPMN configurados no sistema.

3.5.15.4. Deve abrir solicitação de serviços, por meio do aplicativo WhatsApp, a partir de um questionário automático configurado na funcionalidade de integração. Esse questionário deve solicitar no mínimo as seguintes informações: nome, telefone, email e uma breve descrição do problema.

3.5.15.5. Durante o atendimento automático pelo aplicativo WhatsApp, deve solicitar ao cidadão o endereço completo para a realização do serviço.

3.5.15.6. Ao final do atendimento automático, deve informar um número de protocolo gerado para que possa ser consultado posteriormente pelo cidadão.

3.5.15.7. A integração com o aplicativo WhatsApp deve consultar o protocolo do cidadão criado com informações do andamento da solicitação.

3.5.15.8. A integração com aplicativo WhatsApp deve alternar do atendimento automático para o atendimento humano caso seja de interesse do cidadão e mantendo o histórico da conversa realizada.

3.5.16. Painel de Informações

3.5.16.1. O sistema deve disponibilizar um painel gerencial para consulta de dados a partir de totalizadores.

3.5.16.2. Deve visualizar quantitativos por tipo de atendimento (solicitação de serviço e solicitação de informação) a partir de um período selecionado.

3.5.16.3. Deve visualizar quantitativos dos atendimentos das equipes executoras dos serviços com no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço e órgão responsável.

3.5.16.4. O sistema deve visualizar os 10 (dez) serviços mais solicitados para abertura de protocolos por um determinado período.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 104/166

3.5.16.5. O sistema deve visualizar os 10 (dez) serviços mais solicitados para consulta de informação por um determinado período.

3.5.16.6. Deve apresentar em gráfico os totalizados de solicitações por meio do tipo de entrada (Central de Atendimento, Portal de Atendimento ao Cidadão, Aplicativo Móvel e WhatsApp).

3.5.17. Relatórios

3.5.17.1. O sistema deve emitir relatório com o totalizador de protocolos criados por período, separados por órgão responsável e por assunto.

3.5.17.2. Deve emitir relatório de protocolos respondidos em um determinado período, com no mínimo as seguintes informações: tipo da solicitação, assunto, subdivisão, tipo do solicitante e bairro da solicitação.

3.5.17.3. O sistema deve emitir relatório detalhado por situação, com informações do número do protocolo, data e hora da criação, assunto, descrição, logradouro, número, bairro e situação (aberto, respondido e concluído).

3.5.17.4. Deve emitir relatório que apresente o quantitativo de protocolos referentes a consulta de informação. O relatório deve conter no mínimo as seguintes informações: órgão responsável, assunto e subdivisão e quantidade.

3.5.17.5. O sistema deve emitir relatório com informações de protocolos pendentes por órgão responsável. O relatório deve conter no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, assunto, endereço com nome do logradouro, número e bairro e descrição do problema.

3.6. Serviço de Manutenção

3.6.1. A contratada será responsável pela manutenção do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado, durante a vigência contratual.

3.6.2. A contratada será responsável também pela manutenção do atual sistema de atendimento ao cidadão, em uso, e de propriedade da Prefeitura do Município de Osasco. As características técnicas e funcionais deste sistema serão detalhadas no Anexo I deste documento. É importante ressaltar que essa responsabilidade irá se manter até a conclusão da implantação do novo Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela contratada.

3.6.3. O serviço de manutenção dos sistemas deverá ser prestado nas instalações da contratada, que será responsável pela disponibilização de todos os recursos humanos, tecnológicos e de comunicação com o Ambiente Tecnológico (Data Center) da Prefeitura do Município de Osasco (Rua Narciso Sturlini nº. 201 – Centro) necessários para a prestação do serviço, compreendendo equipamentos de informática, softwares de apoio, entre outros recursos necessários.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 105/166

3.6.4. As manutenções serão classificadas conforme os seus tipos, conforme apresentado no quadro abaixo:

Tipo	Definição
Corretiva	Correção de erro de qualquer funcionalidade já desenvolvida e em produção.
Adaptativa	Alteração ou adaptação de qualquer funcionalidade já desenvolvida e em produção.
Evolutiva	- Desenvolvimento de nova funcionalidade. - Desenvolvimento para integração entre sistemas. - Desenvolvimento de migração de dados.

3.6.5. Como podemos observar no quadro anterior, as integrações necessárias para o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado nesta contratação, serão classificadas como serviços de manutenção do tipo evolutiva. Em situações de integração com sistemas de terceiros, a Prefeitura do Município de Osasco realizará as gestões necessárias junto aos seus fornecedores para garantir a viabilidade da integração.

3.6.6. As atividades de migrações de dados também serão consideradas como manutenções evolutivas. Quando solicitada qualquer atividade de migração de dados, a contratada será responsável pela codificação dos programas de importação e exportação dos dados. No caso de exportação de dados, a Prefeitura do Município de Osasco fornecerá as especificações necessárias para a execução do serviço.

3.6.7. Tanto para as integrações como para as migrações, a Prefeitura do Município de Osasco realizará as validações dos dados e comunicará a contratada os problemas detectados para que esta providencie as devidas correções.

3.6.8. As atividades de integração e migração de dados deverão ser precedidas de um Plano de Integração ou Plano de Migração, que deverá ser elaborado pela contratada, em conjunto com a equipe da Prefeitura do Município de Osasco.

3.6.9. O desenvolvimento de funcionalidades que não tenham relação direta com o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado, bem como o desenvolvimento de funcionalidades para outros sistemas da Prefeitura do Município de Osasco, não faz parte do serviço de manutenção.

3.6.10. No início da vigência contratual, a Prefeitura do Município de Osasco disponibilizará para a contratada o código fonte e a documentação técnica do sistema de atendimento ao cidadão, de sua propriedade, para a execução do serviço de manutenção desse sistema, até a conclusão da



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 106/166

implantação do novo Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela contratada. O código fonte e a documentação técnica do sistema de atendimento ao cidadão deverão ser atualizados pela contratada durante a execução dos serviços e entregues para a Prefeitura do Município de Osasco.

3.7. Serviço de Suporte Técnico

3.7.1. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado de forma presencial pela contratada desde o início da vigência contratual e deverá compreender os seguintes grupos de serviços:

3.7.1.1. Orientações dos usuários para uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada.

3.7.1.2. Suporte aos usuários Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada.

3.7.1.3. Apoio aos usuários para Inclusão de Novos Serviços da Prefeitura na Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

3.7.2. As atividades previstas para cada grupo de serviços de suporte técnico estão detalhadas a seguir:

3.7.3. Orientações dos Usuários

3.7.3.1. Após a instalação e parametrização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco, a contratada deverá iniciar as atividades de orientação dos usuários para o uso correto do sistema. A Prefeitura do Município de Osasco indicará quais os usuários deverão ser orientados para a utilização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

3.7.3.2. As orientações dos usuários para uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada, deverão ser realizadas em local disponibilizado pela Prefeitura do Município de Osasco, que será provido com computadores e outros recursos necessários para a realização dessa atividade nos próprios locais de trabalho dos usuários.

3.7.3.3. Da mesma forma, as atividades de orientação de usuários serão solicitadas pela Prefeitura do Município de Osasco sempre que ocorrerem alterações no Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada, que impactem na sua utilização, bem como quando ocorrem alocação de novos servidores nos processos de atendimento ao cidadão.

3.7.3.4. A Prefeitura do Município de Osasco também poderá solicitar orientações de usuários ou grupos específicos de usuários, com o objetivo de reforçar o aprendizado quanto à utilização do sistema. Essas atividades de orientações de usuários deverão ser realizadas nos próprios setores da Prefeitura do Município de Osasco.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 107/166

3.7.4. Apoio aos Usuários do Sistema

3.7.4.1. Este grupo de serviços de suporte técnico tem como objetivo principal apoiar diretamente os usuários da Prefeitura do Município de Osasco na utilização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciando pela contratada.

3.7.4.2. Neste grupo de serviços de suporte técnico estão previstas as seguintes atividades:

- a) Acompanhar periodicamente os usuários do sistema, com o objetivo de orientá-los quanto ao uso correto do sistema.
- b) Esclarecer dúvidas dos usuários em relação às funcionalidades do sistema.
- c) Identificar a correção de programas e funcionalidades do sistema, bem como a correção de dados e relatórios gerados por ele.
- d) Identificar a necessidade de novas orientações para os usuários do sistema.
- e) Acompanhar os processos de homologação e implantação de novas funcionalidades desenvolvidas.
- f) Extração e montagem de relatórios analíticos e gerenciais do sistema, bem como apresentação de relatórios e resultados das pesquisas realizadas decorrentes dos atendimentos.
- g) Configurações dos softwares aplicativos utilizados para acesso ao sistema nos equipamentos de informática instalados nos locais usuários do sistema.
- h) Executar outras atividades correlatas de suporte aos usuários.

3.7.5. Apoio aos Usuários para Inclusão de Novos Serviços da Prefeitura na Central 156 de Atendimento ao Cidadão

3.7.5.1. Para cada novo serviço criado pela Prefeitura do Município de Osasco, que será disponibilizado à população através do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado, a contratada deverá realizar, junto ao órgão ou entidade responsável por esse serviço, o levantamento do fluxo de atendimento das solicitações do novo serviço para cadastro no sistema. Quando necessário deverá ser criado um novo fluxo BPMN.

3.7.5.2. O levantamento deverá identificar, para cada novo serviço, os setores envolvidos e os usuários responsáveis pelo recebimento, encaminhamento e respostas das solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, bem como informações relativas ao prazo de atendimento.

3.7.5.3. A Prefeitura do Município de Osasco fornecerá todas as informações requeridas pela contratada, em relação à estrutura organizacional e localização dos usuários, bem como em relação aos processos de trabalho para atendimento das solicitações do novo serviço.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 108/166

3.8. Serviço de Implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

3.8.1. A contratada deverá implementar uma Central de Atendimento no Município de Osasco, em local de fácil acesso, com toda infraestrutura tecnológica necessária para o processo de atendimento de solicitações de serviços e informações, equipamentos de informática, rede elétrica e lógica, sistemas e equipamentos de telefonia, mobiliário específico, além de todos os recursos de atendimento necessários para o seu perfeito funcionamento.

3.9. Ambiente Físico da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

3.9.1. A Central a ser implementada pela contratada deverá contar com todo o mobiliário necessário ao seu funcionamento e as posições de atendimento deverão ser do tipo box.

3.9.2. As atividades de supervisão da Central deverão contar com mesas isoladas e estrategicamente colocadas em função de seu grupo de atendentes.

3.9.3. As mesas e cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento, descanso flexível para os pés e ajustes da altura do teclado e vídeo independentes, obedecendo as normas técnicas vigentes.

3.9.4. Todo mobiliário deverá estar adequado ao estabelecido na NR17 do Ministério do Trabalho.

3.9.5. A contratada deverá prover toda a segurança da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, bem como controlar o acesso de pessoas, permitindo a entrada somente àquelas autorizadas.

3.9.6. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Prefeitura do Município de Osasco, não podendo a contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada por essa. Em caso de quebra de sigilo de informações a contratada estará sujeita às penalidades previstas.

3.10. Posições de Atendimento e Horário de Funcionamento

3.10.1. A Central 156 de Atendimento ao Cidadão deverá contar com 41 (quarenta e uma) Posições de Atendimento (PA's).

3.10.2. Horário de Funcionamento de Segunda-feira a Sexta-feira

TURNOS	QUANTIDADE DE TELEATENDENTES
05h30m às 11h30m	6
07h00m às 13h00m	28
10h00m às 16h00m	7
13h00m às 19h00m	28
17h30m às 23h30m	6



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 109/166

TURNOS	QUANTIDADE DE TELEATENDENTES
23h30m às 05h30m	4
TOTAL DE TELEATENDENTES	79

3.10.3. Horário de Funcionamento em Finais de Semana e Feriados

TURNOS	QUANTIDADE DE TELEATENDENTES
05h30m às 11h30m	3
07h00m às 13h00m	14
10h00m às 16h00m	4
13h00m às 19h00m	14
17h30m às 23h30m	3
23h30m às 05h30m	2
TOTAL DE TELEATENDENTES	40

3.11. Recursos Tecnológicos da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

3.11.1. A contratada deverá implementar toda a infraestrutura tecnológica necessária para o pleno funcionamento da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, compreendendo:

3.11.1.1. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

3.11.1.1.1. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá contar com os seguintes recursos:

- Interface de música em espera.
- Integração com a URA (Unidade de Resposta Audível).
- Integração com o sistema de gerenciamento de chamadas.
- Capacidade de calcular o tempo de chamadas em fila de espera.
- Permitir ao atendente visualizar seu desempenho (quantidade de chamadas e tempo médio de conversação); e permitir ao Supervisor visualizar informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila e chamadas abandonadas) e informações dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).
- Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.

3.11.1.2. Sistema de Gravação

3.11.1.2.1. O sistema de gravação deverá contar com os seguintes recursos:



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 110/166

- a) Capacidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento e Supervisores.
- b) Capacidade de armazenamento para acesso instantâneo e escuta das gravações.
- c) Capacidade de backup diário com política de retenção, diária, semanal, mensal e anual.

3.11.1.3. Unidade de Resposta Audível (URA)

3.11.1.3.1. A Unidade de Resposta Audível deverá contar com os seguintes recursos:

- a) Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência).
- b) Programação de árvore de voz, fraseologia, etc.
- c) Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA.
- d) Capacidade de geração de relatórios e gráficos, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

3.11.1.4. Equipamentos de Telefonia

3.11.1.4.1. A contratada deverá utilizar:

3.11.1.4.2. Aparelhos telefônicos com viva voz e display de 48 (quarenta e oito) caracteres divididos em duas linhas de 24 (vinte e quatro) caracteres cada, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mute.

3.11.1.4.3. A contratada poderá utilizar software específico, o qual deverá ser instalado nos computadores da Central, em substituição aos aparelhos telefônicos, contanto que esse software apresente as mesmas funcionalidades de um aparelho telefônico.

3.11.1.4.4. Headsets individuais e adaptáveis.

3.11.1.5. Computadores, impressoras e acessórios de informática

3.11.1.5.1. A Central 156 de Atendimento ao Cidadão deverá contar com computadores, impressoras, e demais equipamentos e acessórios necessários, em quantidade compatível com a quantidade de Posições de Atendimento e supervisores, levando em conta outras atividades, incluindo as administrativas e de gerenciamento.

3.11.1.6. Linhas Telefônicas

3.11.1.6.1. A Prefeitura do Município de Osasco será responsável pelo fornecimento e despesas mensais das linhas telefônicas da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, através de no mínimo 03 (três) troncos E1 com 30 canais de voz cada, que deverão concentrar todas as chamadas referentes aos serviços.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 111/166

3.12. Atividades da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

3.12.1. A Central deverá contar com atividades de atendimento, gerenciamento, supervisão, monitoramento e outras necessárias para pleno funcionamento da Solução Tecnológica de Atendimento ao Cidadão.

3.12.2. As principais atividades da Central 156 de Atendimento ao Cidadão estão descritas a seguir:

3.12.3. Atividades de gerência:

3.12.3.1. Validação das diretrizes/necessidades do atendimento de modo a não comprometer o andamento das metas/resultados.

3.12.3.2. Relacionamento com a Prefeitura do Município de Osasco e levantamento das necessidades do atendimento.

3.12.3.3. Acompanhamento do cumprimento do contrato.

3.12.3.4. Distribuição das tarefas aos demais elementos da equipe técnica-operacional.

3.12.3.5. Definição das diretrizes dos trabalhos da Central 156.

3.12.4. Atividades de supervisão dos atendimentos:

3.12.4.1. Treinamento dos operadores e monitores visando a uniformidade e a qualidade dos trabalhos.

3.12.4.2. Acompanhamento da seleção de pessoal.

3.12.4.3. Supervisão das atividades efetuadas pelos monitores, orientando-os permanentemente.

3.12.4.4. Distribuição dos trabalhos a serem efetuados pelos monitores.

3.12.4.5. Avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pelos monitores e operadores.

3.12.5. Atividades de monitoria:

3.12.5.1. Acompanhamento e orientação do atendimento aos cidadãos e esclarecimentos sobre eventuais dúvidas que possam surgir.

3.12.5.2. Monitoramento dos atendimentos efetuados pelos operadores, orientando-os permanentemente.

3.12.5.3. Monitoramento e controle das atividades desempenhadas pelos operadores.

3.12.5.4. Distribuição dos trabalhos a serem efetuados pelos operadores.

3.12.5.5. Monitoramento da aplicação das padronizações implementadas.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 112/166

3.12.5.6. Aplicação de feedbacks corretivos, avaliação de desempenho e realização de treinamentos relativos à qualidade no atendimento.

3.12.6. Atividades de teleatendimento:

3.12.6.1. Realização das tarefas relativas ao atendimento direto dos cidadãos e alimentação do Sistema de Atendimento ao Cidadão com os dados decorrentes dos atendimentos.

3.12.6.2. Prestação de informações e esclarecimentos aos cidadãos para solicitação dos serviços de competência da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

3.12.6.3. Atuação com calma e tolerância, não se transtornando frente a situações que fujam da rotina de trabalho.

3.12.6.4. Atuação com firmeza e segurança, frente às situações que exijam uma tomada de decisão.

3.12.7. A contratada deverá implementar também atividades de manutenção de equipamentos, serviços administrativos, serviços gerais e segurança da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

3.13. Solicitações de Serviços de Manutenção e Suporte Técnico

3.13.1. As solicitações de manutenção e suporte técnico serão realizadas pela Prefeitura do Município de Osasco. As solicitações de serviço deverão ser registradas pela contratada em um sistema de help desk próprio.

3.13.2. A métrica adotada para a quantificação dos serviços de manutenção e suporte técnico será a hora técnica de serviço, ficando definida como hora técnica de serviço a unidade de medida relativa ao tempo despendido por uma equipe de profissionais de tecnologia da informação (gerente, analistas, programadores, administradores de banco de dados, documentadores, etc.) para atendimento de uma solicitação de serviço.

3.13.3. A contratada deverá manter uma equipe capacitada para prestar até 1.512 horas técnicas mensais de serviços de manutenção e 672 horas técnicas mensais de serviços de suporte técnico, durante toda a vigência contratual.

3.13.4. Os quantitativos são estimativos, sendo que a contratada será remunerada somente pelas horas técnicas efetivamente realizadas e aprovadas pela Prefeitura do Município de Osasco em cada período mensal.

3.13.5. Os quantitativos não serão cumulativos e as horas eventualmente não demandadas em um mês não serão somadas ao quantitativo do mês seguinte.

3.14. Acordo de Níveis dos Serviços



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 113/166

3.14.1. A contratada deverá observar os prazos estabelecidos a seguir para os inícios dos atendimentos das solicitações de serviços de manutenção e suporte técnico que serão realizadas pela Prefeitura do Município de Osasco.

Serviço	Prazo para Início do Atendimento
Manutenção corretiva de problema que provoque a interrupção parcial ou total de um sistema.	24 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que dificulte a operação de um sistema, mas não provoque sua interrupção.	48 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que não provoque impacto significativo na produtividade dos usuários de um sistema.	72 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que não prejudique a produtividade dos usuários de um sistema.	10 dias úteis
Suporte técnico.	48 horas (em dias úteis)

3.15. Cronograma de Execução

SERVIÇO	MÊS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Licenciamento de Uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão												
Manutenção												
Suporte técnico												
Central 156 de Atendimento ao Cidadão												

3.15.1. Os serviços deverão ter as suas execuções iniciadas pela contratada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da Ordem de Início dos Serviços a ser emitida pela Prefeitura do Município de Osasco após a assinatura do contrato.

3.15.2. O prazo máximo para a implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão deverá ser de até 30 (trinta) dias corridos contados da data da Ordem de Início dos Serviços a ser emitida pela Prefeitura do Município de Osasco após a assinatura do contrato.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 114/166

3.15.3. O cronograma detalhado será definido pela Prefeitura do Município de Osasco e informado a CONTRATADA no início da execução dos serviços.

3.16. Vigência do Contrato

3.16.1. Por tratar-se de objeto de prestação de serviços continuados, a vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados da data da Ordem de Início dos Serviços, a ser emitida pela Prefeitura do Município de Osasco, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, respeitada a vigência decenal, de acordo com o art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.17. Condições de Pagamento

3.17.1. Em até 05 (cinco) dias contados do término de apuração do serviço prestado, a contratada deverá encaminhar as faturas correspondentes ao período.

3.17.2. Em caso de não aceite de qualquer serviço, a contratada deverá reencaminhar as faturas no prazo de até 02 (dois) dias úteis.

3.17.3. O prazo de pagamento será de 29 (vinte e nove) dias corridos, contados da data apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pela Unidade Requisitante, por meio de depósito bancário em favor da contratada.

4. LEVANTAMENTO DO MERCADO

4.1. Foi realizada uma análise detalhada das possíveis soluções para atender a demanda da Secretaria Municipal de Comunicação, por meio de uma avaliação que considerou vários aspectos técnicos e operacionais e, para tanto, foi elaborado o quadro comparativo apresentado a seguir:

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO		
SOLUÇÕES	VANTAGENS (PONTOS FORTES)	DESVANTAGENS (RISCOS, LIMITAÇÕES E PROBLEMAS)
1 - Desenvolvimento de sistema através de equipe própria da Prefeitura por meio de código aberto	Menor investimento: Geralmente utiliza ferramentas de desenvolvimento gratuitas para uso. Comunidade: Suporte de uma comunidade ativa de desenvolvedores e usuários, que pode fornecer atualizações e melhorias contínuas.	Recursos Técnicos: Requer uma equipe técnica qualificada para o desenvolvimento e implantação do sistema. Tempo de Desenvolvimento: Exige maior tempo para implementar e adaptar às necessidades da Prefeitura. Documentação: A sobrecarga de atividades pode comprometer a atualização e integridade da documentação do sistema, afetando a qualidade e a consistência dos registros.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 115/166

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO		
SOLUÇÕES	VANTAGENS (PONTOS FORTES)	DESVANTAGENS (RISCOS, LIMITAÇÕES E PROBLEMAS)
2 - Aquisição de software de prateleira (Off-the-shelf)	Implementação Rápida: Pronto para uso imediato, reduzindo o tempo de implementação. Custo Previsível: Custos geralmente mais previsíveis, com modelos de preços baseados em assinatura.	Customização: Não permite customização. Custo Contínuo: Custos contínuos de assinatura. Dependência: Dependência do fornecedor para atualizações e suporte, podendo ser problemático se o fornecedor descontinuar o produto. Integração: Não permite integração com sistemas já existentes. Atendimento: Não existe uma equipe técnica de atendimento dedicada.
3 - Licenciamento de uso de sistema	Personalização: Totalmente customizado para atender às necessidades específicas da SMC. Integração: Facilmente integrado com outros sistemas existentes. Escalabilidade: Permite a expansão das funcionalidades conforme a evolução das necessidades da Prefeitura.	Problemas Técnicos e Operacionais: Riscos associados a execução do contrato. Riscos de Interrupção devido a Pendências Administrativas: A falta de renovação ou pagamento pode levar à interrupção temporária do serviço, o que impacta o fluxo de trabalho e a continuidade dos processos administrativos.

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, SUPORTE E IMPLEMENTAÇÃO DA CENTRAL 156		
SOLUÇÕES	VANTAGENS (PONTOS FORTES)	DESVANTAGENS (RISCOS, LIMITAÇÕES E PROBLEMAS)
1 - Execução dos serviços por equipe própria da Prefeitura	Menor investimento: Serviços executados pelos próprios servidores.	Recursos Técnicos: Requer uma equipe técnica qualificada para a prestação dos serviços. Infraestrutura: Investimentos significativos em tecnologia e recursos tecnológicos para estruturação da Central de atendimento. Tempo de Resolução de Problemas: Pode levar mais tempo para resolução dos problemas inerentes a operação dos sistemas.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 116/166

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, SUPORTE E IMPLEMENTAÇÃO DA CENTRAL 156		
SOLUÇÕES	VANTAGENS (PONTOS FORTES)	DESVANTAGENS (RISCOS, LIMITAÇÕES E PROBLEMAS)
		Gerenciamento e Acompanhamento: Dificuldade em alocar uma equipe específica para o gerenciamento e acompanhamento contínuo da execução dos serviços. Custos com Treinamento e Capacitação: Para manter a equipe atualizada sobre as melhores práticas e novas tecnologias, a Prefeitura pode incorrer em custos significativos com treinamentos e capacitações constantes, aumentando o gasto com pessoal. Dificuldades na Implementação de Inovações: Falta de tempo para pesquisa e desenvolvimento pode dificultar a adoção de novas tecnologias e soluções, tornando o sistema obsoleto em comparação com as melhores práticas do mercado. Responsabilidade Integral pelo Suporte: A equipe interna assume a responsabilidade total pelo suporte técnico, o que pode ser uma carga pesada, especialmente em situações de alta demanda ou problemas complexos, sem a rede de apoio que um fornecedor externo poderia oferecer.
2 - Contratação de empresa especializada para prestação dos serviços	Expertise Técnica: Empresas especializadas possuem profissionais altamente qualificados e experientes, o que garante a prestação dos serviços com qualidade. Atualização Contínua: Empresas especializadas têm acesso a treinamentos e atualizações constantes sobre novas tecnologias e tendências do mercado, o que permite a aplicação de melhores práticas e inovações. Foco na Atividade Fim: Ao contratar serviços de manutenção, suporte e implementação da Central 156, a Prefeitura pode concentrar seus esforços nas atividades essenciais e na melhoria de serviços públicos,	Problemas Técnicos e Operacionais: Riscos associados a execução do contrato. Riscos de Interrupção devido a Pendências Administrativas: A falta de renovação ou pagamento pode levar à interrupção temporária do serviço, o que impacta o fluxo de trabalho e a continuidade dos processos administrativos.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 117/166

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, SUPORTE E IMPLEMENTAÇÃO DA CENTRAL 156		
SOLUÇÕES	VANTAGENS (PONTOS FORTES)	DESVANTAGENS (RISCOS, LIMITAÇÕES E PROBLEMAS)
	aumentando a eficiência operacional. Economia de Tempo: Empresas especializadas podem resolver problemas e implementar soluções de forma mais rápida, reduzindo o tempo de inatividade e melhorando a continuidade dos serviços. Redução de Custos Operacionais: A empresa contratada será remunerada somente pelas horas técnicas efetivamente realizadas e aprovadas pela SMC em cada período mensal.	

4.2. Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

4.2.1. Ao analisar as alternativas referentes ao Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, foram detectadas três opções: 1) Desenvolvimento de sistema através de equipe própria da Prefeitura por meio de código aberto; 2) Aquisição de software de prateleira (Off-the-shelf) e 3) Licenciamento de uso de sistema.

4.2.2. O desenvolvimento do sistema através de equipe própria da Prefeitura exigiria tempo e profissionais altamente qualificados, recursos dos quais a Prefeitura não dispõe. Soma-se a isso a dificuldade de realizar concursos públicos, sobretudo em ano eleitoral, o que inviabiliza a ampliação da equipe técnica. A sobrecarga de atividades e a falta de pessoal capacitado comprometeriam o andamento da modernização dos processos de atendimento à população já em andamento.

4.2.3. A aquisição de um software de prateleira é a princípio rápido e pronto para uso imediato. Porém, não permite customização e tampouco integração com sistemas já existentes, além de suporte técnico limitado. Importante destacar que dificilmente se encontraria no mercado um software de prateleira com as funcionalidades e requisitos necessários para atender a Prefeitura. Por fim, por se tratar de um software de prateleira não existe uma equipe técnica de atendimento dedicada.

4.2.4. O licenciamento de uso de sistema de mercado atenderá as necessidades específicas da Prefeitura, garantindo que todas as funcionalidades estejam alinhadas com os requisitos e desafios enfrentados pela secretaria. A integração com outros sistemas existentes será realizada de forma facilitada, assegurando que a nova solução possa se comunicar eficientemente com as tecnologias já implementadas na área de atendimento ao cidadão. Ademais, a escalabilidade do sistema permitirá a expansão de suas funcionalidades de acordo com a evolução das necessidades da Prefeitura,



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 118/166

garantindo que o sistema permaneça relevante e eficiente ao longo do tempo. Essa flexibilidade é essencial para acomodar mudanças e inovações que possam surgir no contexto relacionado ao atendimento do cidadão.

4.3. Serviços de Manutenção, Suporte e Implementação da Central 156

4.3.1. A execução dos serviços por equipe própria da Prefeitura é inviável, uma vez que essas atividades não fazem parte das atribuições-fim da Administração Pública Municipal. Manter tais serviços demandaria investimentos expressivos em tecnologia, infraestrutura e capacitação de pessoal e realização de concurso público, desviando recursos de áreas prioritárias. Além disso, a estruturação de uma central de atendimento pela própria Prefeitura demandaria elevados investimentos nesses mesmos aspectos, redirecionando recursos e esforços essenciais de setores estratégicos.

4.3.2. A contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de manutenção, suporte e implementação da Central 156 traz uma série de vantagens significativas. Primeiramente, essas empresas contam com profissionais altamente qualificados e experientes, o que assegura a realização dos serviços com um padrão elevado de qualidade. Essa expertise técnica é fundamental para lidar com desafios complexos e garantir que as soluções implementadas sejam eficazes e adequadas às necessidades da Prefeitura.

4.3.3. Além disso, as empresas especializadas estão em constante atualização, tendo acesso a treinamentos e informações sobre novas tecnologias e tendências do mercado. Isso permite que elas apliquem as melhores práticas e inovações em seus serviços, proporcionando à Prefeitura soluções modernas e eficientes. Com isso, a Prefeitura não apenas recebe serviços de alta qualidade, mas também se beneficia de tecnologias consolidadas, além de manutenção e suporte que se adaptam e evoluem conforme as demandas do setor de atendimento ao cidadão.

4.3.4. Outro aspecto importante da contratação desses serviços se refere a possibilidade da Prefeitura concentrar seus esforços em atividades essenciais e na melhoria dos serviços públicos, aumentando sua eficiência operacional. As empresas contratadas são capazes de resolver problemas e implementar soluções de maneira mais ágil, reduzindo o tempo de inatividade e melhorando a continuidade dos serviços. Ademais, a estrutura de pagamento é vantajosa, pois a Prefeitura pagará apenas pelas horas técnicas efetivamente realizadas e aprovadas mensalmente, resultando em uma significativa redução de custos operacionais.

4.4. Conclusão

4.4.1. Diante de todo o exposto, considerando as dificuldades em assumir internamente os serviços de manutenção, suporte e implementação da Central 156, bem como a inviabilidade do desenvolvimento interno do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão ou da aquisição de um



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 119/166

software de prateleira, a Secretaria Municipal de Comunicação decidiu pela contratação do licenciamento de uso Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão. Esta decisão inclui também a contratação conjunta dos serviços de manutenção, suporte e implementação da Central 156.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. Conforme já demonstrado neste estudo, do ponto de vista técnico, a solução mais vantajosa é a contratação de licenciamento de uso de um Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, serviços de manutenção e suporte técnico, além do serviço de implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

5.2. Ademais, o detalhamento inicial da solução segue no Anexo I - Descritivo Técnico, que posteriormente será mais bem especificado no Termo de Referência a ser elaborado.

6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

6.1. O licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão deverá ser realizado para quantidade ilimitada de usuários da Prefeitura do Município de Osasco, por meio de Termo de Licenciamento de Uso.

6.2. A estimativa das horas técnicas necessárias para o novo Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão foi realizada com base nas demandas atuais de manutenção e suporte técnico do sistema de atendimento da Prefeitura do Município de Osasco. Esta estimativa foi fundamentada na base histórica de demandas desses serviços, garantindo uma previsão bastante confiável das horas necessárias para o suporte efetivo do novo sistema.

6.3. Além disso, a estimativa para a implementação da Central 156 de Atendimento considerou a infraestrutura atual disponível para o processamento de solicitações de serviços e informações, a qual atende as necessidades da Prefeitura do Município de Osasco.

6.4. Com base nesse cenário, apresentamos no quadro a seguir a estimativa dos quantitativos a serem contratados:

Descrição	Unidade	Quant. Mensal	Meses
Licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão	Licenciamento de Uso - Mensal	1	12
Serviço de Manutenção	Hora Técnica	1.512	12
Serviço de Suporte Técnico	Hora Técnica	672	12
Implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão	Serviço Mensal	1	12



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 120/166

7. ESTIMATIVA DE VALORES

7.1. A pesquisa de valor estimado para a contratação, baseada em contratações similares realizadas pela administração pública, encontrou obstáculos que impedem uma comparação direta ou equivalente, influenciadas por diversos fatores que moldam a composição da solução.

7.2. Nesse sentido, iremos prosseguir com o Estudo Técnico Preliminar considerando a pesquisa prévia de estimativa de valor, determinada através da média entre os preços unitários apresentados pelos fornecedores consultados, conforme apresentado no quadro a seguir:

Descrição	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Quant. Mensal	Preço Mensal (R\$)	Meses	Preço Total (R\$)
Licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão	Licenciamento de Uso – Mensal	288.333,33	1	288.333,33	12	3.459.999,96
Serviço de Manutenção	Hora Técnica	270,00	1.512	408.240,00	12	4.898.880,00
Serviço de Suporte Técnico	Hora Técnica	243,33	672	163.517,76	12	1.962.213,12
Implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão	Serviço Mensal	565.666,66	1	565.666,66	12	6.787.999,92
Estimativa Preliminar do Preço Mensal (R\$)						1.425.757,75
Estimativa Preliminar do Preço Total da Contratação pelo período de 12 meses (R\$)						17.109.093,00

7.3. Cabe ressaltar que, em respeito aos princípios da celeridade e eficiência, deverá ser realizado um novo processo de cotação de preço após a elaboração do Termo de Referência, somente, se a validade das propostas apresentadas neste Estudo Técnico Preliminar estiver vencida, tendo em vista que as especificações técnicas contidas no Descritivo Técnico se revelam suficientes para uma correta estimativa dos preços da contratação.

7.4. Caso não haja novo processo de cotação de preços, os valores constantes neste item determinarão o Valor de Referência (valor máximo) da contratação que deverá ser considerado na reserva orçamentária e, consequentemente, na licitação.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

8.1. O objeto da pretendida contratação não pode ser parcelado, fragmentado ou dividido, considerando que envolve serviços correlatos que requerem uma execução integrada por uma única empresa, pelas seguintes razões:



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 121/166

- Proporcionar mais eficácia na gestão e no controle dos processos de atendimento às solicitações de serviços e informações demandadas pela população.
- Garantir que os serviços de manutenção e suporte técnico do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado, sejam prestados pela mesma empresa que irá licenciar o sistema, garantindo a uniformidade na prestação desses serviços.
- A contratação conjunta dos serviços que integram o objeto deste estudo, Licenciamento, Manutenção, Suporte e a Central 156 de Atendimento ao Cidadão, que irá operar com a utilização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, garantirá ao cidadão obter informações e solicitar serviços de maneira mais rápida e dinâmica, e, ao Município, prestar um serviço com muito mais qualidade e eficácia, pois todo o ecossistema necessário estará funcionando junto e de forma única e integrada.
- A sincronia e interação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão com os órgãos responsáveis pela resolução dos problemas registrados são aspectos indispensáveis. A central será encarregada de encaminhar as solicitações dos cidadãos para os diferentes setores da Prefeitura do Município de Osasco, além de gerenciar o tempo necessário para a resolução dos problemas informados. Posteriormente, fornecerá retorno ao cidadão assim que a solicitação for concluída. Essa transparência junto ao cidadão será viabilizada pela comunicação eficiente da Central 156 de Atendimento ao Cidadão com os órgãos e entidades municipais, que também utilizarão o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado, formando uma estrutura unificada para o atendimento à população.
- As definições de novas ações a serem implantadas pelos órgãos e entidades municipais para resolução de problemas e apoio aos cidadãos, serão definidas com o apoio do conhecimento da equipe técnica da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, pois como porta de entrada das solicitações dos cidadãos, a equipe da Central 156 de Atendimento ao Cidadão estará capacitada a recomendar as principais necessidades registradas pela população.

9. CONTRATAÇÃO CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

9.1. Não foram identificadas situações que possam classificar como contratações correlatas e/ou interdependentes para a viabilidade e contratação do objeto proposto.

10. RESULTADOS PRETENDIDOS

10.1. Entre os inúmeros benefícios esperados com essa contratação, destacam-se:

- A nova Solução de Gestão Tecnológica de Atendimento ao Cidadão ocupará uma posição central na interação entre a Administração Municipal e os cidadãos.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 122/166

- Implicará em um aprimoramento dos processos de atendimento às solicitações de serviços e informações, adaptando-se às expectativas de uma população mais conectada e exigente.
- Procedimentos serão conduzidos de forma centralizada, integrada e padronizada.
- A implantação desta solução tecnológica resultará na otimização dos processos de comunicação com a população.
- Os cidadãos terão mais facilidade e conveniência no acompanhamento das etapas de suas solicitações.
- Comunicação mais eficaz e transparente proporcionando uma experiência mais satisfatória ao interagir com os serviços públicos municipais.
- Permitirá aos gestores municipais identificar as principais demandas da população.
- A análise dos dados provenientes das solicitações e atendimentos viabilizará a elaboração de planos de ação para aprimorar a prestação dos serviços municipais.
- Capacidade de análise e adaptação permitirá uma administração mais ágil e focada nas necessidades reais da população.

11. PROVIDÊNCIAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

11.1. Não se vislumbram necessidades de serem tomadas providências prévias para contratação da solução.

12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E TRATAMENTOS

12.1. A pretendida contratação não apresenta a possibilidade de ocorrência de impactos ambientais.

13. ANÁLISE DE RISCO

13.1. Riscos Financeiros

13.1.1. Risco de Estouro de Orçamento

13.1.2. Probabilidade: Média

13.1.3. Impacto: Alto

13.1.4. Medidas de Mitigação: manter uma reserva financeira para imprevistos. Monitorar regularmente o orçamento e revisar os gastos em todas as fases do projeto.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 123/166

- 13.2. Riscos Contratuais
 - 13.2.1. Risco de Descumprimento de Prazos
 - 13.2.2. Probabilidade: Alta
 - 13.2.3. Impacto: Alto
 - 13.2.4. Medidas de Mitigação: implementar penalidades por atrasos no contrato e acompanhar regularmente o progresso do projeto.
- 13.3. Riscos Operacionais
 - 13.3.1. Risco de Falta de Suporte Técnico Adequado
 - 13.3.2. Probabilidade: Alta
 - 13.3.3. Impacto: Alto
 - 13.3.4. Medidas de Mitigação: incluir no Termo de Referência especificações que garantam suporte técnico durante o período de contratação, com prazos definidos.
- 13.4. Risco de Manutenção Inadequada
 - 13.4.1. Probabilidade: Média
 - 13.4.2. Impacto: Alto
 - 13.4.3. Medidas de Mitigação: incluir no Termo de Referência especificações que garantam os serviços de manutenção durante o período de contratação, com tipos definidos e prazos para as correções de problemas.
- 13.5. Riscos Legais
 - 13.5.1. Risco de Não Conformidade com a LGPD
 - 13.5.2. Probabilidade: Alta
 - 13.5.3. Impacto: Alto
 - 13.5.4. Medidas de Mitigação: assegurar que o software atenda aos requisitos da LGPD. Realizar auditorias regulares de conformidade e treinar funcionários sobre a proteção de dados.
- 13.6. Risco de Litígios Contratuais
 - 13.6.1. Probabilidade: Baixa
 - 13.6.2. Impacto: Médio
 - 13.6.3. Medidas de Mitigação: garantir que o contrato seja claro e completo, cobrindo todas as expectativas e responsabilidades.
- 13.7. Riscos na Escolha do Fornecedor
 - 13.7.1. Risco de Escolha de Fornecedor com Capacidade Técnica Insuficiente
 - 13.7.2. Probabilidade: Média
 - 13.7.3. Impacto: Alto
 - 13.7.4. Medidas de Mitigação: realizar uma avaliação técnica do licitante, por meio da comprovação de habilitação técnica, bem com solicitar prova de conceito do sistema a ser licenciado.
- 13.8. Risco de Escolha de Fornecedor com Saúde Financeira Comprometida



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 124/166

13.8.1. Probabilidade: Média

13.8.2. Impacto: Alto

13.8.3. Medidas de Mitigação: exigir demonstrações financeiras auditadas e analisar a qualificação econômico-financeira da licitante.

Risco	Probabilidade	Impacto	Medidas de mitigação
Estouro de Orçamento	Média	Alto	Monitoramento regular
Descumprimento de Prazos	Alta	Alto	Implementar penalidades por atrasos no contrato
Falta de Suporte Técnico Adequado	Alta	Alto	Cláusulas de suporte no Termo de Referência
Manutenção Inadequada	Média	Alto	Cláusulas de serviço de manutenção no Termo de Referência
Não conformidade com a LGPD	Alta	Alto	Assegurar que a contratação atenda aos requisitos da LGPD
Litígios contratuais	Baixa	Médio	Contrato claro e completo
Escolha de Fornecedor com Capacidade Técnica Insuficiente	Média	Alto	Avaliação técnica do licitante, prova de conceito

14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

14.1. Os estudos preliminares evidenciaram que a contratação da solução se mostra possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, declara-se ser viável a contratação pretendida.

15. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

15.1. Em que pese a importância do PCA como instrumento de planejamento e transparência na gestão pública, informamos que a Prefeitura do Município de Osasco está trabalhando diligentemente na elaboração e disponibilização do referido plano para o exercício de 2025, com o objetivo de garantir maior eficiência e economicidade nas contratações públicas, bem como promover a responsabilidade na contratação de bens, obras e serviços, incluindo o objeto deste Estudo Técnico Preliminar, cuja contratação dar-se-á no exercício financeiro seguinte (2025).

16. ANEXOS

16.1. São anexos do presente Estudo Técnico Preliminar o seguinte documento:

16.1.1. Anexo I: Descritivo Técnico e Apêndice



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 125/166

ANEXO I DO ETP – DESCRITIVO TÉCNICO

1. INTRODUÇÃO

1.1. A Prefeitura do Município de Osasco reconhece a importância de manter e elevar os padrões de excelência na prestação de serviços à população e, com base nisso, identificou a necessidade de substituir o sistema de atendimento ao cidadão atualmente em uso.

1.2. Importante destacar que a Prefeitura do Município de Osasco adquiriu e implantou o atual sistema de atendimento ao cidadão há mais de uma década, mantendo-o em operação até os dias atuais. No entanto, torna-se imperativo reconhecer os desafios que o sistema enfrenta em relação à sua capacidade funcional.

1.3. Assim, o novo Sistema de Gestão Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado, deve fornecer funcionalidades inovadoras permitindo uma personalização mais efetiva do atendimento, atendendo as demandas específicas dos órgãos da Administração Municipal e proporcionando uma experiência mais alinhada com as expectativas da população.

1.4. Da mesma forma, com o objetivo de assegurar que a entrega dos serviços à população esteja alinhada aos processos municipais, é necessária uma central de atendimento ao cidadão, dada sua importância estratégica na oferta de serviços.

1.5. As especificações técnicas e demais condições para a prestação de serviços de tecnologia da informação para atendimento da Secretaria Municipal de Educação estão apresentados nos itens seguintes.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Contratação de serviços de tecnologia da informação para a implementação de uma Solução de Gestão Tecnológica destinada ao Atendimento do Cidadão, compreendendo:

- a) Licenciamento de uso de Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão para quantidade ilimitada de usuários.
- b) Serviço de manutenção.
- c) Serviço de suporte técnico.
- d) Serviço de implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 126/166

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

3.1. Licenciamento de Uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

3.1.1. No início da vigência contratual a contratada deverá realizar o licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão. O licenciamento de uso do sistema deverá ser realizado para quantidade ilimitada de usuários da Prefeitura do Município de Osasco, por meio de Termo de Licenciamento de Uso, em caráter temporário e não exclusivo e sem a entrega do código fonte do sistema.

3.1.2. O Termo de Licenciamento de Uso deverá permitir o acesso ao sistema exclusivamente no Ambiente Tecnológico (Data Center) da Prefeitura do Município de Osasco, no qual o sistema deverá ser instalado pela contratada.

3.1.3. A validade do Termo de Licenciamento de Uso deverá ser condicionada ao período de vigência contratual, e em caso de prorrogação do período de vigência do contrato, a validade do Termo de Licenciamento de Uso deverá ser prorrogada automaticamente por igual período.

3.1.4. O Termo de Licenciamento de Uso deixará de ter validade ao término do período de vigência contratual ou em caso de rescisão contratual antecipada, motivada por qualquer das partes.

3.1.5. Encerrada a vigência contratual, por qualquer motivo, a contratada deverá realizar a desinstalação do sistema no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco, mantendo preservados os dados armazenados pelo sistema durante a vigência do contrato.

3.1.6. A propriedade intelectual e comercial do sistema será exclusiva da contratada e a Prefeitura do Município de Osasco se compromete a utilizá-lo observando as limitações legais constantes na Lei de Software e na Lei de Direitos Autorais, respectivamente Leis nº. 9.609/98 e 9.610/98.

3.1.7. A contratada deverá disponibilizar o sistema instalado e parametrizado no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco.

3.2. Instalação e Parametrização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

3.2.1. A contratada deverá realizar a instalação do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco, realizar todos os testes necessários, e deixar o sistema em funcionamento e apto para as parametrizações iniciais que serão necessárias. O sistema deverá operar nesse Ambiente Tecnológico durante toda a vigência contratual.

3.2.2. A Prefeitura do Município de Osasco será responsável pela disponibilização e manutenção dos recursos tecnológicos necessários para a garantia da segurança do sistema em seu Ambiente



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 127/166

Tecnológico (segurança física, dispositivos de backup, gerenciamento e monitoramento do ambiente).

3.2.3. Para a instalação do sistema a Prefeitura do Município de Osasco disponibilizará em seu Ambiente Tecnológico, no mínimo, os seguintes recursos:

Recurso para Instalação	Descrição
Servidor de Aplicação	• CPU: 4 cores • Memória RAM: 32 GB • Disco: 1 TB • Versão Sistema Operacional: Linux (Ubuntu 20.04) ou Windows Server 2016.
Servidor de Banco de Dados	• CPU: 4 cores • Memória RAM: 16 GB • Disco: 500 GB • Versão Sistema Operacional: Linux (Ubuntu 20.04) ou Windows Server 2016
Sistema Gerenciador de Banco de Dados	• Oracle 11g ou Microsoft SQL Server 2012, 2014, 2016, 2017, 2019, 2022 ou PostgreSQL.

3.2.4. Recursos tecnológicos adicionais de hardware, que sejam necessários para a instalação e operação do sistema a ser licenciado, serão de responsabilidade da Prefeitura do Município de Osasco.

3.2.5. A responsabilidade pela definição da política e execução dos backups será da Prefeitura do Município de Osasco.

3.2.6. Ao final da fase de instalação, a contratada deverá realizar as parametrizações iniciais necessárias no sistema, que consistem no cadastramento das informações que serão utilizadas de forma padrão nos processos realizados pelo sistema.

3.2.7. Será de responsabilidade da contratada identificar as informações e variáveis necessárias para a parametrização do sistema. A Prefeitura do Município de Osasco irá fornecer todas as informações que a contratada considerar necessárias para o trabalho de parametrização.

3.2.8. Ainda na fase de parametrização do sistema, a contratada deverá realizar o cadastramento de um usuário administrador designado pela Prefeitura do Município de Osasco, habilitando-o a cadastrar os demais usuários do sistema, em conformidade com os critérios de permissões e restrições de acessos que serão estabelecidos pela própria Prefeitura do Município de Osasco. O usuário



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 128/166

administrador designado será responsável pelo controle de logins, senhas de acesso e pela garantia da integral aplicação das boas práticas de segurança da informação, zelando pela guarda e confidencialidade de dados e evitando danos ou prejuízos à Administração Municipal.

3.3. Requisitos Tecnológicos do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

3.3.1. O Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela contratada, deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos tecnológicos:

3.3.2. Ambiente Web

3.3.2.1. O acesso ao Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão deve ser realizado através dos principais navegadores de internet, como Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome.

3.3.2.2. Entre as vantagens de utilizar o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão em ambiente web, destaca-se a ampliação da acessibilidade. Ao tornar os serviços acessíveis a partir de qualquer local e a qualquer momento, elimina-se a necessidade de deslocamentos físicos até pontos de atendimento presencial, proporcionando maior facilidade ao cidadão.

3.3.2.3. Outro benefício significativo da adoção do sistema em ambiente web é a agilidade no atendimento. Os cidadãos podem submeter solicitações, consultar informações e obter respostas de forma rápida e eficiente. Essa prontidão na resposta contribui para melhorar a experiência do cidadão, aumentando a eficiência do serviço prestado e reforçando o compromisso da Administração Municipal com a satisfação dos cidadãos.

3.3.2.4. Além disso, a utilização do sistema em formato web possibilita uma gestão integrada e eficiente, facilitando a troca de informações entre os diferentes órgãos da Administração Municipal.

3.3.2.5. Assim, a adoção do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão em ambiente web visa promover o aprimoramento da qualidade e eficiência dos serviços oferecidos aos cidadãos, proporcionando uma experiência de atendimento mais satisfatória e alinhada com as demandas atuais da Prefeitura do Município de Osasco.

3.3.3. Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional – SGBDR

3.3.3.1. A utilização de um sistema gerenciador de banco de dados relacional (SGBDR) proporciona uma estrutura organizada para armazenar dados, assegurando a integridade e consistência dos mesmos, além de garantir a segurança e proteção de informações sensíveis. Essas características tornam o SGBDR uma escolha popular e confiável para soluções que buscam gerenciar eficientemente seus dados.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 129/166

3.3.3.2. A Prefeitura do Município de Osasco disponibilizará os seguintes sistemas gerenciadores de banco de dados: Oracle 11g, Microsoft SQL Server (nas versões 2012, 2014, 2016, 2017, 2019 e 2022) ou PostgreSQL.

3.3.4. Modelagem de Processos

3.3.4.1. O Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão deve utilizar a metodologia BPMN (Business Process Management Notation) para padronizar fluxos, assegurando uma modelagem uniforme no atendimento de solicitações de serviços e informações. A linguagem comum proporcionada pelo BPMN facilitará a comunicação entre diferentes órgãos e entidades da Administração Municipal, promovendo uma compreensão clara e consistente dos processos de atendimento.

3.3.4.2. Um aspecto relevante é a automação de processos, pois a utilização do BPMN oferece funcionalidades que permitem a modelagem, otimização e execução eficiente dos processos, aumentando a produtividade e melhorando a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

3.3.4.3. Além disso, a análise e melhoria contínua são facilitadas, permitindo a identificação de áreas de aprimoramento nos processos e promovendo uma abordagem baseada em informações para melhoria contínua e adaptação às mudanças referentes as solicitações recebidas.

3.3.4.4. Igualmente, a governança se fortalece ao empregar uma metodologia padronizada, contribuindo para a conformidade com regulamentações e padrões de atendimento. Os recursos de governança que podem ser obtidos por meio da metodologia BPMN possibilitarão o controle e gerenciamento do ciclo de vida dos fluxos de atendimento de solicitações, assegurando transparência e conformidade com as políticas da Administração Municipal.

3.3.4.5. Em resumo, adotar um sistema que utilize a metodologia BPMN promoverá eficiência operacional, colaboração e comunicação aprimoradas, automação de processos, análise e otimização contínua, além de garantir conformidade e governança.

3.4. Requisitos Funcionais do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão

3.4.1. O Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela contratada, deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos funcionais:

3.4.2. Cadastros Básicos

3.4.2.1. O sistema deve cadastrar a estrutura organizacional municipal (órgão, departamento e unidade) com o registro, no mínimo, das seguintes informações: abreviação e descrição.

3.4.2.2. Indicar o cadastro de um órgão, departamento ou unidade como “inativo” caso seja removido



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 130/166

da estrutura organizacional.

3.4.2.3. Cadastrar temas com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.

3.4.2.4. A partir de um tema cadastrado, deve cadastrar subtemas com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.

3.4.2.5. Deve cadastrar assuntos e suas subdivisões com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome e descrição.

3.4.2.6. O sistema deve cadastrar os serviços com assuntos e suas subdivisões.

3.4.2.7. O sistema deve realizar a parametrização de serviços com o registro, no mínimo, das seguintes informações: status (ativo ou inativo), órgão, texto explicativo, período de validade, prazo para atendimento, se o serviço permite abertura de protocolo em sigilo e se permite anonimato ao solicitante.

3.4.2.8. Vincular em qual canal de atendimento (Central de Atendimento, Portal de Atendimento ao Cidadão ou Aplicativo Móvel) o serviço deve estar disponível ao cidadão.

3.4.2.9. A partir de um serviço cadastrado, deve vincular usuários do sistema para o recebimento de notificações via email de serviços específicos.

3.4.2.10. Deve cadastrar os serviços que serão utilizados para a consulta de informações pelos cidadãos.

3.4.2.11. Deve cadastrar informações de interesse público para consulta quando o cidadão entrar em contato com a Central de Atendimento.

3.4.3. Segurança

3.4.3.1. Deve cadastrar os usuários com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, e-mail e telefone.

3.4.3.2. Deve desativar um usuário a qualquer momento, bloqueando assim o acesso ao sistema.

3.4.3.3. Vincular o usuário a uma ou mais unidades.

3.4.3.4. O sistema deve exibir somente as unidades que tenham sido vinculadas ao usuário.

3.4.3.5. Deve cadastrar perfis de acesso (atendente, supervisor, administrador, executor ou gestor), além de possibilitar a configuração de quais funcionalidades poderão ser acessadas por cada perfil.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 131/166

3.4.3.6. Deve associar o usuário cadastrado com um perfil de acesso (atendente, supervisor, administrador, executor ou gestor).

3.4.3.7. Consultar os logs de atividades do usuário com, no mínimo, as seguintes informações: nome do usuário, data e ação executada.

3.4.4. Cadastro de Formulário

3.4.4.1. O sistema deve possuir interface para construção e configuração de formulários, sem a necessidade de códigos de programação.

3.4.4.2. Deve cadastrar formulários com, no mínimo, as seguintes opções de campo: texto curto, texto longo, lista de seleção, escolha única, escolha múltipla, anexo, data e hora.

3.4.4.3. O sistema deve indicar, durante o cadastro do formulário, se um campo será de preenchimento obrigatório durante o registro de uma solicitação.

3.4.4.4. Durante o processo de criação do formulário, o sistema deve possibilitar a utilização de operadores lógicos considerando no mínimo: "é igual a", "é diferente de", "é maior que" e "é menor que".

3.4.4.5. O sistema deve exibir ou não informações no formulário, esse comportamento deve ser refletido baseado no preenchimento de campos e seguindo as condições previamente cadastradas.

3.4.4.6. Deve desativar um formulário que não será mais utilizado em um processo do sistema.

3.4.4.7. Deve vincular um formulário padrão para importação dentro de um fluxo de atividade.

3.4.4.8. O sistema deve editar um formulário padrão de um fluxo de atividade. As edições realizadas no formulário importado devem ser aplicadas somente ao fluxo editado.

3.4.4.9. A partir de um formulário, o sistema deve cadastrar os tipos de solicitação (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia ou elogio) que deverão ser selecionados na abertura de solicitação de um cidadão.

3.4.4.10. O sistema deve cadastrar um formulário de resposta padrão, possibilitando que o responsável pela execução do serviço indique a resposta que será comunicada ao cidadão no protocolo.

3.4.4.11. O sistema deve cadastrar um formulário para o registro de perguntas e respostas relacionadas a uma pesquisa de satisfação relacionada a um serviço específico.

3.4.5. Criação de Fluxos

3.4.5.1. O sistema deve possuir funcionalidade para o cadastro de fluxograma com o registro, no



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

Edital- fls. 132/166

mínimo, dos seguintes elementos: evento de início, evento de fim, atividade do usuário, conexão de atividades, evento de tomada de decisão, atividade de serviço automatizada e raia.

3.4.5.2. Deve adicionar raias para organizar as responsabilidades das atividades do processo.

3.4.5.3. Deve importar um fluxograma previamente criado para ser utilizado como modelo no cadastro de outro fluxograma.

3.4.5.4. Deve vincular unidades às raias criadas no fluxograma.

3.4.5.5. O sistema deve cadastrar um formulário a partir de uma atividade criada no fluxograma.

3.4.5.6. Deve importar um formulário previamente criado em uma atividade no fluxograma.

3.4.5.7. O sistema deve exibir mensagem de alerta para indicar a presença de inconsistências em qualquer etapa da criação do fluxograma, fornecendo uma descrição do problema identificado.

3.4.5.8. Deve salvar o fluxograma, incluindo detalhes como descrição, data e hora de criação.

3.4.5.9. Deve atualizar um fluxograma sem alterar as informações e andamento de protocolos de um serviço associado a este fluxograma.

3.4.5.10. O sistema deve editar um fluxograma já criado.

3.4.5.11. O sistema deve exibir um aviso na tela para informar que o fluxograma criado não possui problemas em sua elaboração.

3.4.5.12. O sistema deve possuir funcionalidade para simular novos fluxogramas de serviços antes que estes sejam disponibilizados ao cidadão.

3.4.6. Atendimento

3.4.6.1. O sistema deve possuir interface de atendimento ao cidadão para utilização por atendentes da central de atendimento ao cidadão.

3.4.6.2. Ao iniciar um atendimento, o sistema deve realizar a pesquisa de um cidadão a partir das seguintes informações: nome, CPF, email ou telefone.

3.4.6.3. O sistema deve apresentar um contador para exibir o tempo decorrido durante o atendimento de um cidadão e deve reiniciá-lo ao iniciar um novo atendimento.

3.4.6.4. Posteriormente a realização da pesquisa e a localização do cidadão, o sistema deve visualizar as solicitações já abertas para esse cidadão, exibindo o status, número, data, assunto e descrição de



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 133/166

cada solicitação.

3.4.6.5. Se um cidadão não for encontrado na pesquisa, o sistema deve cadastrar com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, data de nascimento e endereço.

3.4.6.6. O atendente deve visualizar os serviços disponíveis para abertura de solicitação, com informações sobre o nome do assunto e sua subdivisão.

3.4.6.7. Posteriormente a seleção de um assunto pelo atendente, o sistema deve exibir no mínimo as seguintes informações: órgão responsável, texto explicativo e prazo de atendimento.

3.4.6.8. De acordo com o formulário do serviço selecionado para a abertura de uma solicitação, o sistema deve preencher os dados solicitados.

3.4.6.9. O sistema deve alterar o endereço para realização do serviço, caso este seja diferente do endereço do cadastrado para o cidadão.

3.4.6.10. O sistema deve possibilitar que o supervisor de atendimento possa revisar e alterar a descrição de uma solicitação registrada pelo atendente, quando necessário.

3.4.6.11. Ao concluir o registro de uma solicitação, o sistema deve gerar um número de protocolo para ser fornecido ao cidadão.

3.4.6.12. O atendente deve visualizar as informações cadastradas na solicitação, tais como: dados do solicitante, informações do assunto e órgão responsável.

3.4.6.13. O atendente deve visualizar o fluxo no formato BPMN que será seguido pelo protocolo após sua abertura.

3.4.6.14. Deve imprimir a solicitação gerada, exibindo no mínimo as seguintes informações: assunto, número, dados do solicitante, além da data e hora da solicitação.

3.4.6.15. Deve cadastrar uma nova solicitação para o mesmo cidadão sem a obrigatoriedade de preencher novamente os dados do solicitante.

3.4.6.16. O sistema deve anexar arquivos (imagem, vídeo ou documento) durante a abertura de uma solicitação.

3.4.6.17. O sistema deve, através do supervisor de atendimento distribuir, para os atendentes, as solicitações respondidas pelo órgão responsável por executar o serviço.

3.4.6.18. Deve realizar a consulta de informações que serão prestadas ao cidadão. A consulta deve



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

Edital- fls. 134/166

ser realizada a partir de termos-chave.

3.4.6.19. O sistema deve realizar o agendamento para atendimento presencial do cidadão nos locais de atendimento ao público da Administração Municipal.

3.4.6.20. O sistema deve registrar atendimentos não finalizados informando o motivo (ex.: ligação interrompida, ligação por engano, serviço que não é de responsabilidade da Prefeitura, entre outros.).

3.4.7. Consulta de Solicitações

3.4.7.1. O sistema deve realizar consulta de protocolos cadastrados.

3.4.7.2. O sistema deve realizar uma consulta de solicitação utilizando, no mínimo, as seguintes informações: número da solicitação, serviço, data de criação ou origem da solicitação.

3.4.7.3. Posteriormente a localização de uma solicitação, o sistema deve apresentar os detalhes do protocolo, incluindo no mínimo as seguintes informações: dados do solicitante, data de criação, assunto e status da solicitação (em andamento, concluído ou em atraso), além do órgão responsável pelo serviço.

3.4.7.4. Deve visualizar o histórico de todas as movimentações efetuadas na solicitação, desde o seu cadastro até a finalização do serviço.

3.4.7.5. O sistema deve visualizar o conteúdo dos arquivos que foram anexados a uma solicitação.

3.4.7.6. O sistema deve exibir o fluxograma de todas as etapas de atendimento da solicitação, considerando o serviço registrado no protocolo.

3.4.7.7. O sistema deve exibir o histórico de interação do protocolo em um formato de linha do tempo, contendo no mínimo as seguintes informações: data e hora da atividade, nome e e-mail do responsável e descrição da ação realizada.

3.4.8. Gerenciamento das Solicitações de Serviços

3.4.8.1. O sistema deve disponibilizar um painel para controle das solicitações de serviços.

3.4.8.2. O sistema deve possuir um painel com totalizadores (total geral, total por status e total de protocolos urgentes) para exibir as atividades de uma equipe executora de serviço.

3.4.8.3. No painel referente as solicitações, o sistema deve exibir uma lista de protocolos contendo no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, data e hora da criação, serviço e o status do protocolo.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 135/166

3.4.8.4. O sistema deve exibir as informações cadastrais do cidadão caso o mesmo não tenha solicitado sigilo dos dados.

3.4.8.5. O sistema deve exibir a descrição do problema relatado durante a abertura da solicitação pelo cidadão.

3.4.8.6. O sistema deve exibir o conteúdo dos arquivos anexos de cada solicitação aberta.

3.4.8.7. O sistema deve exibir em mapa digital o endereço do protocolo aberto pelo cidadão.

3.4.8.8. Deve imprimir um protocolo cadastrado com no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, assunto, subdivisão, descrição, órgão responsável e endereço no qual deverá ser realizado o serviço.

3.4.8.9. Utilizando o fluxograma do serviço cadastrado via BPMN, o sistema deve exibir todo o percurso que o protocolo deve seguir, assim como a posição atual no fluxo.

3.4.8.10. O usuário do órgão responsável por executar o serviço deve registrar a resposta relacionada a execução ou não do serviço, informando a data da execução e descrição da resposta.

3.4.8.11. O usuário do órgão responsável por executar o serviço deve devolver uma solicitação para que o supervisor de atendimento complemente com as informações necessárias.

3.4.8.12. Posteriormente a complementação das informações registradas pelo supervisor de atendimento, o protocolo deve retornar ao responsável para análise dos dados e registro da resposta do serviço.

3.4.8.13. O supervisor de atendimento deve concluir um protocolo específico com o preenchimento das observações.

3.4.8.14. O usuário do órgão responsável deve cancelar um protocolo caso julgue que a solicitação não corresponda às informações cadastradas. O sistema deve requerer o registro do motivo do cancelamento.

3.4.9. Portal de Atendimento ao Cidadão

3.4.9.1. O sistema deve possuir um portal web para possibilitar ao cidadão a consulta da carta de serviços, bem como abrir solicitações de serviços.

3.4.9.2. O cidadão deve realizar um cadastro com seus dados pessoais e de endereço para a abertura de solicitações de serviços com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, telefone, endereço, CPF, senha e email.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

Edital- fls. 136/166

3.4.9.3. Posteriormente a conclusão do cadastro, o cidadão deve realizar sua autenticação no portal a partir de email e senha de acesso.

3.4.9.4. O cidadão deve editar suas informações cadastrais, incluindo a senha de acesso.

3.4.9.5. O cidadão deve visualizar todas as solicitações que ele criou, apresentando informações essenciais, tais como, o número do protocolo, data e hora de criação, assunto, situação atual do protocolo e, se disponível, a descrição da resposta fornecida pelo órgão responsável caso o protocolo já tenha sido respondido.

3.4.9.6. O cidadão deve visualizar os assuntos disponíveis para abertura de solicitação.

3.4.9.7. Ao apresentar a lista de assuntos disponíveis, o cidadão deve criar uma solicitação de serviço com pelo menos as seguintes informações: descrição, assunto, endereço do local onde o serviço deve ser realizado, opção de indicar sigilo das informações no protocolo, além de ponto de referência.

3.4.9.8. O cidadão deve incluir evidências visuais, como documento, imagem ou vídeo, para respaldar a comprovação do problema informado na solicitação.

3.4.9.9. O cidadão deve visualizar o texto explicativo do serviço selecionado.

3.4.9.10. Posteriormente ao registro das informações sobre o problema descrito, o sistema deve disponibilizar ao cidadão o número do protocolo criado.

3.4.9.11. O cidadão deve poder abrir um protocolo de forma anônima, sem necessidade de autenticação no portal.

3.4.9.12. O cidadão deve poder optar por manter suas informações pessoais em sigilo ao iniciar o processo de registro do protocolo.

3.4.9.13. O cidadão deve realizar registro de reclamação através do portal utilizando os protocolos que ele mesmo cadastrou e que estão em atraso.

3.4.9.14. O cidadão deve avaliar a qualidade do atendimento realizado, utilizando uma pesquisa de satisfação.

3.4.9.15. O cidadão deve poder cancelar um protocolo cadastrado por ele, sendo necessário fornecer uma razão para o cancelamento.

3.4.10. Atendimento Via Chat

3.4.10.1. O sistema deve realizar uma comunicação por um canal de atendimento online, por meio da



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

Edital- fls. 137/166

identificação de nome, email, número de telefone e uma descrição da necessidade do contato.

3.4.10.2. Posteriormente ao preenchimento das informações de identificação, o sistema deve exibir a posição na fila para que o cidadão visualize a sua vez de ser atendido.

3.4.10.3. O sistema deve conversar em tempo real com um atendente, permitindo que o cidadão abra uma solicitação de serviço ou faça uma consulta de informação.

3.4.10.4. O sistema deve exibir ao atendente, o nome do cidadão e quanto tempo ele já está aguardando na fila para atendimento.

3.4.10.5. O cidadão deve visualizar todo o histórico da conversa em andamento.

3.4.10.6. Ao final de um atendimento, o cidadão deve realizar uma avaliação do atendimento.

3.4.10.7. O sistema deve enviar a conversa com o atendente por um email cadastrado pelo cidadão.

3.4.11. Gestão de Atendimento Presencial

3.4.11.1. O atendimento presencial compreende os locais de atendimento ao público para resolução de assuntos diversos relacionados as áreas da Administração Municipal.

3.4.11.2. O sistema deve gerenciar as filas de atendimento, possibilitando que o cidadão seja encaminhado ao guichê mais adequado para a resolução de seu caso.

3.4.11.3. O sistema deve gerenciar, por meio de senhas, das filas de espera dos locais de atendimento, proporcionando transparência ao cidadão.

3.4.11.4. O sistema deve cadastrar a solicitação de atendimento, com o registro dos dados pessoais do solicitante e do assunto desejado, para direcionamento ao guichê especializado para atendimento.

3.4.11.5. Visualizar em fila de espera única, possibilitando aos atendentes dos guichês visualizarem as mesmas informações.

3.4.11.6. O atendente deve selecionar um cidadão específico na fila para atendimento.

3.4.11.7. Deve gerenciar os atendimentos preferenciais (idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais, etc.).

3.4.11.8. Parametrizar o atendimento prioritário para que o contador de prioridade pule a quantidade indicada de pessoas para o atendimento preferencial.

3.4.11.9. O atendente deve verificar todos os dados do cidadão e também os dados relativos à sua



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 138/166

solicitação.

3.4.11.10. O atendente deve consultar todos os dados históricos da solicitação.

3.4.11.11. O sistema deve encaminhar o cidadão para outro guichê, quando houver a necessidade de tratar de novo assunto.

3.4.11.12. O sistema deve exibir em painel da sequência das senhas para atendimento, possibilitando que o cidadão que está aguardando atendimento possa visualizar e acompanhar as senhas chamadas e direcionadas aos guichês para atendimento.

3.4.11.13. Caso o cidadão não compareça ao guichê após a sua senha ter sido chamada, o sistema deve cancelar, de modo que outro cidadão da fila de espera possa ser chamado para atendimento.

3.4.11.14. Parametrizar o tempo que o atendente aguardará o cidadão após sua senha ser chamada, tempo de rechamada no painel de atendimento e quantidade de reencaminhamentos possíveis para cada cidadão em atendimento.

3.4.11.15. Monitorar em tempo real as atividades relacionadas ao atendimento presencial, permitindo a visualização dos assuntos com maior demanda, tempo médio de atendimento por assunto e tempo médio de atendimento por guichê.

3.4.12. Aplicativo para Dispositivos Móveis – Cidadão

3.4.12.1. Deve possuir um aplicativo para ser acessado por meio de dispositivos móveis, que permita o registro de solicitações de serviços.

3.4.12.2. O aplicativo deve ser acessado a partir dos seguintes sistemas operacionais: Google Android e Apple iOS.

3.4.12.3. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve estar disponível gratuitamente para download nas lojas Google Play e Apple Store.

3.4.12.4. O aplicativo deve cadastrar o cidadão com o registro, no mínimo, das seguintes informações: nome, CPF, email, telefone e uma senha para acesso.

3.4.12.5. O cidadão deve acessar o aplicativo a partir de email e senha cadastrados.

3.4.12.6. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve editar os dados cadastrais e senha de acesso.

3.4.12.7. Posteriormente ao cadastro inicial, o aplicativo deve cadastrar uma solicitação de serviço a



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 139/166

partir de um assunto disponível, com o registro, no mínimo, das seguintes informações: descrição do problema e endereço no qual deverá ser realizado o serviço.

3.4.12.8. Deve anexar arquivos (imagem, vídeo ou documento) durante a abertura de uma solicitação para evidenciar o problema.

3.4.12.9. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve registrar o endereço a partir da informação do CEP da rua.

3.4.12.10. Deve abrir solicitação de forma sigilosa.

3.4.12.11. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve exibir o número da solicitação criada após o preenchimento dos campos disponíveis no formulário.

3.4.12.12. O cidadão deve visualizar o número total de solicitações cadastradas, aquelas que estão em andamento e também as solicitações que foram concluídas.

3.4.12.13. Deve exibir a relação de todos os protocolos abertos pelo cidadão, permitindo a seleção de um protocolo específico para visualização da sua situação atual, assunto, data e hora da criação, além do seu histórico de andamento.

3.4.12.14. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve cancelar uma solicitação já criada por ele, sendo necessário fornecer uma razão para o cancelamento.

3.4.12.15. Deve consultar protocolos a partir dos seguintes filtros de informações: status da solicitação, período e número do protocolo.

3.4.12.16. O aplicativo a ser disponibilizado ao cidadão deve consultar notificações enviadas ao cidadão, exibindo a mensagem enviada, juntamente com a data e hora da notificação.

3.4.13. Aplicativo para Dispositivos Móveis – Equipes Executoras dos Serviços

3.4.13.1. Deve possuir um aplicativo para ser acessado por meio de dispositivos móveis, que permita as equipes executoras dos serviços registrem as informações relacionadas aos atendimentos das solicitações.

3.4.13.2. O aplicativo deve ser acessado a partir dos seguintes sistemas operacionais: Google Android e Apple iOS.

3.4.13.3. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços deve estar disponível gratuitamente para download nas lojas Google Play e Apple Store.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

Edital- fls. 140/166

3.4.13.4. O aplicativo referente a equipe executora dos serviços deve autenticar a partir de email e senha.

3.4.13.5. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços deve exibir a quantidade de protocolos pendentes para atendimento.

3.4.13.6. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços, a partir da lista de protocolos pendentes para atendimento, deve exibir as seguintes informações de cada protocolo: número, endereço no qual deverá ser realizado o serviço e descrição do problema.

3.4.13.7. Deve exibir os arquivos (imagem, vídeo ou documento) anexados pelo cidadão no protocolo.

3.4.13.8. O aplicativo a ser disponibilizado para as equipes executoras dos serviços deve registrar a resposta da execução de um serviço, com preenchimento de no mínimo: data da execução e descrição do serviço realizado.

3.4.14. Canal de SMS

3.4.14.1. O sistema deve enviar mensagens via SMS para criação de campanhas de interesse público do cidadão.

3.4.14.2. Deve enviar SMS para que o cidadão possa receber a resposta de um protocolo gerado por ele.

3.4.14.3. O sistema deve enviar mensagens via SMS, possibilitando ao cidadão alterar a senha de acesso no portal do cidadão caso tenha esquecido a senha.

3.4.15. Atendimento Automático via WhatsApp

3.4.15.1. O sistema deve funcionar integrado com o WhatsApp Business.

3.4.15.2. O sistema deve cadastrar fluxos e questionários de acordo com cada serviço disponibilizado.

3.4.15.3. O serviço de WhatsApp deve funcionar integrado aos fluxos BPMN configurados no sistema.

3.4.15.4. Deve abrir solicitação de serviços, por meio do aplicativo WhatsApp, a partir de um questionário automático configurado na funcionalidade de integração. Esse questionário deve solicitar no mínimo as seguintes informações: nome, telefone, e-mail e uma breve descrição do problema.

3.4.15.5. Durante o atendimento automático pelo aplicativo WhatsApp, deve solicitar ao cidadão o endereço completo para a realização do serviço.

3.4.15.6. Ao final do atendimento automático, deve informar um número de protocolo gerado para que



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

Edital- fls. 141/166

possa ser consultado posteriormente pelo cidadão.

3.4.15.7. A integração com o aplicativo WhatsApp deve consultar o protocolo do cidadão criado com informações do andamento da solicitação.

3.4.15.8. A integração com aplicativo WhatsApp deve alternar do atendimento automático para o atendimento humano caso seja de interesse do cidadão e mantendo o histórico da conversa realizada.

3.4.16. Painel de Informações

3.4.16.1. O sistema deve disponibilizar um painel gerencial para consulta de dados a partir de totalizadores.

3.4.16.2. Deve visualizar quantitativos por tipo de atendimento (solicitação de serviço e solicitação de informação) a partir de um período selecionado.

3.4.16.3. Deve visualizar quantitativos dos atendimentos das equipes executoras dos serviços com no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço e órgão responsável.

3.4.16.4. O sistema deve visualizar os 10 (dez) serviços mais solicitados para abertura de protocolos por um determinado período.

3.4.16.5. O sistema deve visualizar os 10 (dez) serviços mais solicitados para consulta de informação por um determinado período.

3.4.16.6. Deve apresentar em gráfico os totalizados de solicitações por meio do tipo de entrada (Central de Atendimento, Portal de Atendimento ao Cidadão, Aplicativo Móvel e WhatsApp).

3.4.17. Relatórios

3.4.17.1. O sistema deve emitir relatório com o totalizador de protocolos criados por período, separados por órgão responsável e por assunto.

3.4.17.2. Deve emitir relatório de protocolos respondidos em um determinado período, com no mínimo as seguintes informações: tipo da solicitação, assunto, subdivisão, tipo do solicitante e bairro da solicitação.

3.4.17.3. O sistema deve emitir relatório detalhado por situação, com informações do número do protocolo, data e hora da criação, assunto, descrição, logradouro, número, bairro e situação (aberto, respondido e concluído).

3.4.17.4. Deve emitir relatório que apresente o quantitativo de protocolos referentes a consulta de



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 142/166

informação. O relatório deve conter no mínimo as seguintes informações: órgão responsável, assunto e subdivisão e quantidade.

3.4.17.5. O sistema deve emitir relatório com informações de protocolos pendentes por órgão responsável. O relatório deve conter no mínimo as seguintes informações: número do protocolo, assunto, endereço com nome do logradouro, número e bairro e descrição do problema.

3.5. Serviço de Manutenção

3.5.1. A contratada será responsável pela manutenção do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado, durante a vigência contratual.

3.5.2. A contratada será responsável também pela manutenção do atual sistema de atendimento ao cidadão, em uso, e de propriedade da Prefeitura do Município de Osasco. As características técnicas e funcionais deste sistema estão detalhadas no Apêndice I deste documento. É importante ressaltar que essa responsabilidade irá se manter até a conclusão da implantação do novo Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela contratada.

3.5.3. O serviço de manutenção dos sistemas deverá ser prestado nas instalações da contratada, que será responsável pela disponibilização de todos os recursos humanos, tecnológicos e de comunicação com o Ambiente Tecnológico (Data Center) da Prefeitura do Município de Osasco (Rua Narciso Sturlini nº. 201 – Centro) necessários para a prestação do serviço, compreendendo equipamentos de informática, softwares de apoio, entre outros recursos necessários.

3.5.4. As manutenções serão classificadas conforme os seus tipos, conforme apresentado no quadro abaixo:

Tipo	Definição
Corretiva	Correção de erro de qualquer funcionalidade já desenvolvida e em produção.
Adaptativa	Alteração ou adaptação de qualquer funcionalidade já desenvolvida e em produção.
Evolutiva	- Desenvolvimento de nova funcionalidade. - Desenvolvimento para integração entre sistemas. - Desenvolvimento para migração de dados.

3.5.5. Como podemos observar no quadro anterior, as integrações necessárias para o Sistema de



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 143/166

Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado nesta contratação, serão classificadas como serviços de manutenção do tipo evolutiva. Em situações de integração com sistemas de terceiros, a Prefeitura do Município de Osasco realizará as gestões necessárias junto aos seus fornecedores para garantir a viabilidade da integração.

3.5.6. As atividades de migrações de dados também serão consideradas como manutenções evolutivas. Quando solicitada qualquer atividade de migração de dados, a contratada será responsável pela codificação dos programas de importação e exportação dos dados. No caso de exportação de dados, a Prefeitura do Município de Osasco fornecerá as especificações necessárias para a execução do serviço.

3.5.7. Tanto para as integrações como para as migrações, a Prefeitura do Município de Osasco realizará as validações dos dados e comunicará a contratada os problemas detectados para que esta providencie as devidas correções.

3.5.8. O desenvolvimento de funcionalidades que não tenham relação direta com o Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado, bem como o desenvolvimento de funcionalidades para outros sistemas da Prefeitura do Município de Osasco, não faz parte do serviço de manutenção.

3.5.9. No início da vigência contratual, a Prefeitura do Município de Osasco disponibilizará para a contratada o código fonte e a documentação técnica do sistema de atendimento ao cidadão, de sua propriedade, para a execução do serviço de manutenção desse sistema, até a conclusão da implantação do novo Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão, a ser licenciado pela contratada. O código fonte e a documentação técnica do sistema de atendimento ao cidadão deverão ser atualizados pela contratada durante a execução dos serviços e entregues para a Prefeitura do Município de Osasco.

3.6. Serviço de Suporte Técnico

3.6.1. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado de forma presencial pela contratada desde o início da vigência contratual e deverá compreender os seguintes grupos de serviços:

- a) Orientações dos usuários para uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada.
- b) Suporte aos usuários Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada.
- c) Apoio aos usuários para Inclusão de Novos Serviços da Prefeitura na Central 156 de Atendimento ao Cidadão.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 144/166

3.6.1.1. As atividades previstas para cada grupo de serviços de suporte técnico estão detalhadas a seguir:

3.6.2. Orientações dos Usuários

3.6.2.1. Após a instalação e parametrização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada no Ambiente Tecnológico da Prefeitura do Município de Osasco, a contratada deverá iniciar as atividades de orientação dos usuários para o uso correto do sistema. A Prefeitura do Município de Osasco indicará quais os usuários deverão ser orientados para a utilização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

3.6.2.2. As orientações dos usuários para uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada, deverão ser realizadas em local disponibilizado pela Prefeitura do Município de Osasco, que será provido com computadores e outros recursos necessários para a realização dessa atividade ou nos próprios locais de trabalho dos usuários.

3.6.2.3. Da mesma forma, as atividades de orientação de usuários serão solicitadas pela Prefeitura do Município de Osasco sempre que ocorrerem alterações no Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada, que impactem na sua utilização, bem como quando ocorrem alocação de novos servidores nos processos de atendimento ao cidadão.

3.6.2.4. A Prefeitura do Município de Osasco também poderá solicitar orientações de usuários ou grupos específicos de usuários, com o objetivo de reforçar o aprendizado quanto à utilização do sistema. Essas atividades de orientações de usuários deverão ser realizadas nos próprios setores da Prefeitura do Município de Osasco.

3.6.3. Apoio aos Usuários do Sistema

3.6.3.1. Este grupo de serviços de suporte técnico tem como objetivo principal apoiar diretamente os usuários da Prefeitura do Município de Osasco na utilização do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado pela contratada.

3.6.3.2. Neste grupo de serviços de suporte técnico estão previstas as seguintes atividades:

- a) Acompanhar periodicamente os usuários do sistema, com o objetivo de orientá-los quanto ao uso correto do sistema.
- b) Esclarecer dúvidas dos usuários em relação às funcionalidades do sistema.
- c) Identificar a correção de programas e funcionalidades do sistema, bem como a correção de dados e relatórios gerados por ele.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 145/166

- d) Identificar a necessidade de novas orientações para os usuários do sistema.
- e) Acompanhar os processos de homologação e implantação de novas funcionalidades desenvolvidas.
- f) Extração e montagem de relatórios analíticos e gerenciais do sistema, bem como apresentação de relatórios e resultados das pesquisas realizadas decorrentes dos atendimentos.
- g) Configurações dos softwares aplicativos utilizados para acesso ao sistema nos equipamentos de informática instalados nos locais usuários do sistema.
- h) Executar outras atividades correlatas de suporte aos usuários.

3.6.4. Apoio aos Usuários para Inclusão de Novos Serviços da Prefeitura na Central 156 de Atendimento ao Cidadão

3.6.4.1. Para cada novo serviço criado pela Prefeitura do Município de Osasco, que será disponibilizado à população através do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão a ser licenciado, a contratada deverá realizar, junto ao órgão ou entidade responsável por esse serviço, o levantamento do fluxo de atendimento das solicitações do novo serviço para cadastro no sistema. Quando necessário deverá ser criado um novo fluxo BPMN.

3.6.4.2. O levantamento deverá identificar, para cada novo serviço, os setores envolvidos e os usuários responsáveis pelo recebimento, encaminhamento e respostas das solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, bem como informações relativas ao prazo de atendimento.

3.6.4.3. A Prefeitura do Município de Osasco fornecerá todas as informações requeridas pela contratada, em relação à estrutura organizacional e localização dos usuários, bem como em relação aos processos de trabalho para atendimento das solicitações do novo serviço.

3.7. Serviço de Implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

3.7.1. A contratada deverá implementar uma Central de Atendimento no Município de Osasco, em local de fácil acesso, com toda infraestrutura tecnológica necessária para o processo de atendimento de solicitações de serviços e informações, equipamentos de informática, rede elétrica e lógica, sistemas e equipamentos de telefonia, mobiliário específico, além de todos os recursos de atendimento necessários para o seu perfeito funcionamento.

3.7.2. Ambiente Físico da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

3.7.2.1. A Central a ser implementada pela contratada deverá contar com todo o mobiliário necessário ao seu funcionamento e as posições de atendimento deverão ser do tipo box.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 146/166

3.7.2.2. As atividades de supervisão da Central deverão contar com mesas isoladas e estrategicamente colocadas em função de seu grupo de atendentes.

3.7.2.3. As mesas e cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento, descanso flexível para os pés e ajustes da altura do teclado e vídeo independentes, obedecendo as normas técnicas vigentes.

3.7.2.4. Todo mobiliário deverá estar adequado ao estabelecido na NR17 do Ministério do Trabalho.

3.7.2.5. A contratada deverá prover toda a segurança da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, bem como controlar o acesso de pessoas, permitindo a entrada somente àquelas autorizadas.

3.7.2.6. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Prefeitura do Município de Osasco, não podendo a contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formalizada por essa. Em caso de quebra de sigilo de informações a contratada estará sujeita às penalidades previstas.

3.7.3. Posições de Atendimento e Horário de Funcionamento

3.7.3.1. A Central 156 de Atendimento ao Cidadão deverá contar com 41 (quarenta e uma) Posições de Atendimento (PA's).

3.7.3.2. Horário de Funcionamento de Segunda-feira a Sexta-feira

TURNOS	QUANTIDADE DE TELEATENDENTES
05h30m às 11h30m	6
07h00m às 13h00m	28
10h00m às 16h00m	7
13h00m às 19h00m	28
17h30m às 23h30m	6
23h30m às 05h30m	4
TOTAL DE TELEATENDENTES	79

3.7.3.3. Horário de Funcionamento em Finais de Semana e Feriados



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 147/166

TURNOS	QUANTIDADE DE TELEATENDENTES
05h30m às 11h30m	3
07h00m às 13h00m	14
10h00m às 16h00m	4
13h00m às 19h00m	14
17h30m às 23h30m	3
23h30m às 05h30m	2
TOTAL DE TELEATENDENTES	40

3.7.4. Recursos Tecnológicos da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

3.7.4.1. A contratada deverá implementar toda a infraestrutura tecnológica necessária para o pleno funcionamento da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, compreendendo:

3.7.4.1.1. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

3.7.4.1.1.1. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá contar com os seguintes recursos:

- Interface de música em espera.
- Integração com a URA (Unidade de Resposta Audível).
- Integração com o sistema de gerenciamento de chamadas.
- Capacidade de calcular o tempo de chamadas em fila de espera.
- Permitir ao atendente visualizar seu desempenho (quantidade de chamadas e tempo médio de conversação); e permitir ao Supervisor visualizar informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila e chamadas abandonadas) e informações dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).
- Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.

3.7.4.1.2. Sistema de Gravação

3.7.4.1.2.1. O sistema de gravação deverá contar com os seguintes recursos:



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 148/166

- a) Capacidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento e Supervisores.
- b) Capacidade de armazenamento para acesso instantâneo e escuta das gravações.
- c) Capacidade de backup diário com política de retenção, diária, semanal, mensal e anual.

3.7.4.1.3. Unidade de Resposta Audível (URA)

3.7.4.1.3.1. A Unidade de Resposta Audível deverá contar com os seguintes recursos:

- a) Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência).
- b) Programação de árvore de voz, fraseologia, etc.
- c) Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA.
- d) Capacidade de geração de relatórios e gráficos, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

3.7.4.1.4. Equipamentos de Telefonia

3.7.4.1.4.1. A contratada deverá utilizar:

- a) Aparelhos telefônicos com viva voz e display de 48 (quarenta e oito) caracteres divididos em duas linhas de 24 (vinte e quatro) caracteres cada, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mute.
- b) A contratada poderá utilizar software específico, o qual deverá ser instalado nos computadores da Central, em substituição aos aparelhos telefônicos, contanto que esse software apresente as mesmas funcionalidades de um aparelho telefônico.
- c) Headsets individuais e adaptáveis.

3.7.4.1.5. Computadores, impressoras e acessórios de informática

3.7.4.1.5.1. A Central 156 de Atendimento ao Cidadão deverá contar com computadores, impressoras, e demais equipamentos e acessórios necessários, em quantidade compatível com a quantidade de Posições de Atendimento e supervisores, levando em conta outras atividades, incluindo as administrativas e de gerenciamento.

3.7.4.1.6. Linhas Telefônicas

3.7.4.1.6.1. A Prefeitura do Município de Osasco será responsável pelo fornecimento e despesas



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 149/166

mensais das linhas telefônicas da Central 156 de Atendimento ao Cidadão, através de no mínimo 03 (três) troncos E1 com 30 (trinta) canais de voz cada, que deverão concentrar todas as chamadas referentes aos serviços.

3.7.4.1.7. Atividades da Central 156 de Atendimento ao Cidadão

3.7.4.1.7.1. A Central deverá contar com atividades de atendimento, gerenciamento, supervisão, monitoramento e outras necessárias para pleno funcionamento da Solução Tecnológica de Atendimento ao Cidadão.

3.7.4.1.7.2. As principais atividades da Central 156 de Atendimento ao Cidadão estão descritas a seguir:

a) Atividades de gerência:

i. Validação das diretrizes/necessidades do atendimento de modo a não comprometer o andamento das metas/resultados.

ii. Relacionamento com a Prefeitura do Município de Osasco e levantamento das necessidades do atendimento.

iii. Acompanhamento do cumprimento do contrato.

iv. Distribuição das tarefas aos demais elementos da equipe técnica-operacional.

v. Definição das diretrizes dos trabalhos da Central 156.

b) Atividades de supervisão dos atendimentos:

i. Treinamento dos operadores e monitores visando a uniformidade e a qualidade dos trabalhos.

ii. Acompanhamento da seleção de pessoal.

iii. Supervisão das atividades efetuadas pelos monitores, orientando-os permanentemente.

iv. Distribuição dos trabalhos a serem efetuados pelos monitores.

v. Avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pelos monitores e operadores.

c) Atividades de monitoria:

i. Acompanhamento e orientação do atendimento aos cidadãos e esclarecimentos sobre eventuais dúvidas que possam surgir.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 150/166

- ii. Monitoramento dos atendimentos efetuados pelos operadores, orientando-os permanentemente.
 - iii. Monitoramento e controle das atividades desempenhadas pelos operadores.
 - iv. Distribuição dos trabalhos a serem efetuados pelos operadores.
 - v. Monitoramento da aplicação das padronizações implementadas.
 - vi. Aplicação de feedbacks corretivos, avaliação de desempenho e realização de treinamentos relativos à qualidade no atendimento.
- d) Atividades de teleatendimento:
- i. Realização das tarefas relativas ao atendimento direto dos cidadãos e alimentação do Sistema de Atendimento ao Cidadão com os dados decorrentes dos atendimentos.
 - ii. Prestação de informações e esclarecimentos aos cidadãos para solicitação dos serviços de competência da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.
 - iii. Atuação com calma e tolerância, não se transtornando frente a situações que fujam da rotina de trabalho.
 - iv. Atuação com firmeza e segurança, frente às situações que exijam uma tomada de decisão.

3.7.4.1.7.3. A contratada deverá implementar também atividades de manutenção de equipamentos, serviços administrativos, serviços gerais e segurança da Central 156 de Atendimento ao Cidadão.

3.8. Solicitações de Serviços de Manutenção e Suporte Técnico

3.8.1. As solicitações de manutenção e suporte técnico serão realizadas pela Prefeitura do Município de Osasco. As solicitações de serviço deverão ser registradas pela contratada em um sistema de help desk próprio.

3.8.2. A métrica adotada para a quantificação dos serviços de manutenção e suporte técnico será a hora técnica de serviço, ficando definida como hora técnica de serviço a unidade de medida relativa ao tempo despendido por uma equipe de profissionais de tecnologia da informação (gerente, analistas, programadores, administradores de banco de dados, documentadores, etc.) para atendimento de uma solicitação de serviço.

3.8.3. A contratada deverá manter uma equipe capacitada para prestar até 1.512 (um mil quinhentos e doze) horas técnicas mensais de serviços de manutenção e 672 (seiscentos e setenta e dois) horas



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 151/166

técnicas mensais de serviços de suporte técnico, durante toda a vigência contratual.

3.8.4. Os quantitativos são estimativos, sendo que a contratada será remunerada somente pelas horas técnicas efetivamente realizadas e aprovadas pela Prefeitura do Município de Osasco em cada período mensal.

3.8.5. Os quantitativos não serão cumulativos e as horas eventualmente não demandadas em um mês não serão somadas ao quantitativo do mês seguinte.

3.9. Acordo de Níveis dos Serviços

3.9.1. A contratada deverá observar os prazos estabelecidos a seguir para os inícios dos atendimentos das solicitações de serviços de manutenção e suporte técnico que serão realizadas pela Prefeitura do Município de Osasco.

Serviço	Prazo para Início do Atendimento
Manutenção corretiva de problema que provoque a interrupção parcial ou total de um sistema.	24 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que dificulte a operação de um sistema, mas não provoque sua interrupção.	48 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que não provoque impacto significativo na produtividade dos usuários de um sistema.	72 horas (em dias úteis)
Manutenção corretiva de problema que não prejudique a produtividade dos usuários de um sistema.	10 dias úteis
Suporte técnico.	48 horas (em dias úteis)

3.10. Cronograma de Execução

SERVIÇO	MÊS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Licenciamento de Uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão												
Manutenção												
Suporte técnico												
Central 156 de Atendimento ao Cidadão												

3.10.1. Os serviços deverão ter as suas execuções iniciadas pela contratada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da Ordem de Início dos Serviços a ser emitida pela Prefeitura do



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 152/166

Município de Osasco após a assinatura do contrato.

3.10.2. O prazo máximo para a implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão deverá ser de até 30 (trinta) dias corridos contados da data da Ordem de Início dos Serviços a ser emitida pela Prefeitura do Município de Osasco após a assinatura do contrato.

3.10.3. O cronograma detalhado será definido pela Prefeitura do Município de Osasco e informado à CONTRATADA no início da execução dos serviços.

3.11. Vigência do Contrato

3.11.1. Por tratar-se de objeto de prestação de serviços continuados, a vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados da data da Ordem de Início dos Serviços, a ser emitida pela Prefeitura do Município de Osasco, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, respeitada a vigência decenal, de acordo com o art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.12. Condições de Pagamento

3.12.1. Em até 05 (cinco) dias contados do término de apuração do serviço prestado, a contratada deverá encaminhar as faturas correspondentes ao período.

3.12.2. Em caso de não aceite de qualquer serviço, a contratada deverá reencaminhar as faturas no prazo de até 02 (dois) dias úteis.

3.12.3. O prazo de pagamento será de 29 (vinte e nove) dias corridos, contados da data apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pela Unidade Requisitante, por meio de depósito bancário em favor da contratada.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES**

Edital- fls. 153/166

ANEXO II**MODELO – PROPOSTA DE PREÇOS**

PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO**SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES****REF.: PROPOSTA DE PREÇOS PREGÃO ELETRÔNICO:/202.....****OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DE GESTÃO TECNOLÓGICA DESTINADA AO ATENDIMENTO DO CIDADÃO**

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, estabelecida na _____ n.º _____, Bairro _____, Cidade _____, Estado _____, telefone n.º ____-____, fax n.º ____-____, e-mail _____, por intermédio de seu representante legal _____ portador(a) do RG n.º _____ e do CPF n.º _____, apresenta proposta para Fornecimento serviços de tecnologia da informação para a implementação de uma solução de gestão tecnológica destinada ao atendimento do cidadão, sem prejuízo de nenhuma disposição do Edital e demais Anexos, conforme segue:

Serviço	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Quant. Mensal	Preço Mensal (R\$)	Meses	Preço Global (para 12 meses) (R\$)
Licenciamento de uso do Sistema de Gestão de Atendimento ao Cidadão	Licenciamento de Uso – Mensal		1		12	
Serviço de Manutenção	Hora Técnica		1.512		12	
Serviço de Suporte Técnico	Hora Técnica		672		12	
Implementação da Central 156 de Atendimento ao Cidadão	Serviço Mensal		1		12	
PREÇO MENSAL (R\$)						
PREÇO GLOBAL (para 12 meses) (R\$)						
Preço Global por extenso:						

➤ Prazo de **validade** da proposta, não inferior a **120** (cento e vinte) **dias**, a contar da abertura da sessão, podendo ser prorrogado por acordo das partes;

➤ Prazo de Execução dos Serviços: **12** (doze) **meses**, contados a partir da emissão da ordem de início de serviços;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 154/166

- Condições de pagamento, conforme **item 11** do edital;
- Declaro, sob as penas da Lei, que os serviços ofertados atendem todas as especificações exigidas no **Anexo I – Termo de Referência**.
- Declaro, sob as penas da Lei, que os preços apresentados contemplam todos os custos diretos e indiretos referentes ao objeto licitado.;
- Declaro, sob as penas da Lei, 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;
- Declaro, sob as penas da Lei, de que as 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.
- Proposta de Preços foi elaborado com as parcelas da prestação dos serviços de forma resumida. Sendo observado, as disposições contidas no **ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**.
- **Dados bancários:**
 - ✓ Banco:
 - ✓ Agência:
 - ✓ Conta Corrente:
 - ✓ Contato:
 - ✓ Telefone/ramal:

Local,.....dede 2024

(Nome, RG, Função ou Cargo e Assinatura do representante Legal ou Procurador)



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 155/166

ANEXO III

CERTIFICADO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

REF.: CERTIFICADO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DE GESTÃO TECNOLÓGICA DESTINADA AO ATENDIMENTO DO CIDADÃO

Comprovamos, para efeito de participação no **Pregão Eletrônico nº/202.....**, que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, estabelecida na _____ n.º _____, Bairro _____, Cidade _____, Estado _____, telefone n.º ____-____, e-mail _____, por intermédio do funcionário credenciado pelo representante legal _____ portador(a) do RG n.º _____ e do CPF n.º _____, infra-assinado, realizou nesta data visita técnica nas instalações do _____, recebendo assim todas as informações e subsídios necessários para a elaboração da sua proposta.

O licitante está ciente desde já que, em conformidade com o estabelecido no Edital, não poderá pleitear em nenhuma hipótese modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre os locais em que serão executados os serviços.

(Assinatura e nº RG do servidor responsável pelo acompanhamento da vistoria)

Local,dede 2024

Declaro que me foi dado acesso ao local dos serviços a serem executados, e também que tenho pleno conhecimento de todos os elementos que possam interferir direta ou indiretamente na realização do objeto do **Pregão Eletrônico nº/202.....**

Local,dede 2024

(Nome, RG, Função ou Cargo e Assinatura do representante Legal ou Procurador)



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 156/166

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA AO DIREITO DE VISITA TÉCNICA

PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

REF.: DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA AO DIREITO DE VISITA TÉCNICA

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DE GESTÃO TECNOLÓGICA DESTINADA AO ATENDIMENTO DO CIDADÃO

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, estabelecida na _____ n.º _____, Bairro _____, Cidade _____, Estado _____, telefone n.º _____ - _____, e-mail _____, por intermédio de seu representante legal _____ portador(a) do RG n.º _____ e do CPF n.º _____, **DECLARA** que renuncia ao direito de realizar Visita Técnica aos locais e as instalações para a prestação dos serviços constantes do objeto do **Pregão Eletrônico nº/202.....**, e que toma conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como das informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta econômica, nos responsabilizando por todas as consequências oriundas deste ato.

Local,dede 2024

(Nome, RG, Função ou Cargo e Assinatura do representante Legal ou Procurador)



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 157/166

ANEXO V

MODELO DECLARAÇÕES PARA ATENDIMENTO AO ART. 4 DA LEI FEDERAL 14.133/2021

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

REF.: MODELO DECLARAÇÕES PARA ATENDIMENTO AO ART. 4 DA LEI FEDERAL 14.133/2021

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DE GESTÃO TECNOLÓGICA DESTINADA AO ATENDIMENTO DO CIDADÃO.

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, estabelecida na _____ n.º _____, Bairro _____, Cidade _____, Estado _____, telefone n.º ____-____, fax n.º ____-____, e-mail _____, por intermédio de seu representante legal _____ portador(a) do RG n.º _____ e do CPF n.º _____, DECLARA sob as penas da Lei, atestando que:

a) Declaração firmada pelo Representante Legal da Empresa, sob as penas da Lei, de que, no ano-calendário de realização da licitação, os contratos celebrados com a Prefeitura Municipal de Osasco, cujos valores somados não extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

Local, de de 2024

(Nome, RG, Função ou Cargo e Assinatura do representante Legal ou Procurador)



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 158/166

ANEXO VI

MODELO DECLARAÇÕES PARA EMPRESA QUE SE ENCONTRA EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

REF.: MODELO DECLARAÇÕES PARA EMPRESA QUE SE ENCONTRA EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DE GESTÃO TECNOLÓGICA DESTINADA AO ATENDIMENTO DO CIDADÃO.

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, estabelecida na _____ n.º _____, Bairro _____, Cidade _____, Estado _____, telefone n.º ____-____, fax n.º ____-____, e-mail _____, por intermédio de seu representante legal _____ portador(a) do RG n.º _____ e do CPF n.º _____, DECLARA sob as penas da Lei, atestando que:

- a) Para o **caso** de empresas em **recuperação judicial**: está ciente de que no **momento da assinatura do contrato deverá apresentar** cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido.
- b) Para o **caso** de empresas em **recuperação extrajudicial**: está ciente de que **no momento da assinatura do contrato deverá apresentar** comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas.

Local, de de 2024

(Nome, RG, Função ou Cargo e Assinatura do representante Legal ou Procurador)



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 159/166

ANEXO VII MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº XXX/2024

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE OSASCO E A XXXXXXXXXXXXX

Pelo presente instrumento de direito, nesta e na melhor forma, de um lado o **MUNICÍPIO DE OSASCO**, Pessoa Jurídica de Direito Público Interno, inscrito no CNPJ sob o nº 46.523.171/0001-04, com sede na Avenida Lázaro de Mello Brandão, nº 300 – Vila Campesina – Osasco/SP, neste ato representado pelo Excelentíssimo Prefeito Municipal, Senhor **ROGERIO LINS WANDERLEY**, por meio da **SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO**, neste ato representada pelo(a) Senhor(a) -----, doravante denominados simplesmente **CONTRATANTE** e; de outro lado a empresa ----- inscrita no CNPJ sob nº -----, com sede na -----, neste ato representada pelo Procurador, Senhor -----, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Contrato, fundamentando-se na **Lei nº 14.133/2021** e **Decreto Municipal nº 13.877/2023** e mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto do presente instrumento a CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO TECNOLÓGICA DESTINADA AO ATENDIMENTO DO CIDADÃO, conforme condições e exigências estabelecidas no **Edital de Pregão Eletrônico nº -----** constante do **Processo Administrativo nº -----**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 1.1. O presente contrato terá a vigência de 12 (doze) meses contados da data da ordem de início dos serviços....., podendo ser prorrogado na forma do art. 107, da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 1.1. Os serviços deverão ser executados em conformidade com as condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência vinculado ao Edital de Pregão nº ----.
- 1.2. A **CONTRATADA** deverá designar equipe de técnicos com capacidade técnico-profissional para atender os objetivos da contratação.
- 1.3. A **CONTRATADA** deverá responder por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do objeto deste instrumento, bem como fornecer todos os materiais e equipamentos para a execução dos serviços.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 160/166

- 1.4. A **CONTRATADA** é obrigada a reparar, corrigir, refazer, ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os materiais ou serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, bem como é obrigada a ressarcir concessionárias de serviço público, usuários das vias e outras prejudicadas em função da má execução dos seus serviços durante ou depois da execução, inclusive os decorrentes de má sinalização e segurança.
- 1.5. A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante toda a execução contratual todas as condições e qualificações exigidas no edital.
- 1.6. A **CONTRATANTE** indicará um servidor para acompanhar a execução dos serviços, com atributos de fiscalização sobre eles, não eximindo a **CONTRATADA** de suas obrigações contratuais.
- 1.7. **Subcontratação**, a **CONTRATADA** poderá subcontratar partes dos serviços nos termos do artigo 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, mediante anuência da administração pública;
- 1.8. Em caso de subcontratação, deverá ser apresentada solicitação por escrito ao gestor do contrato, e somente após a aprovação deste os serviços poderão ser iniciados;
- 1.9. A **CONTRATANTE** não reconhecerá qualquer vínculo com empresas subcontratadas, sendo que qualquer contato porventura necessário, de natureza técnica, administrativa, financeira ou jurídica que decorra dos trabalhos realizados será mantido exclusivamente com a **CONTRATADA**, que terá responsabilidade civil e trabalhista por seu pessoal técnico e operacional preconizados os benefícios civis e trabalhistas, e por prejuízos e danos que eventualmente estas causarem.
- 1.10. O modelo de gestão e execução do contrato está disposto no Termo de Referência – Anexo I do Edital.

CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 15.16. A medição de pagamento está disposta no item 12.2 do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.
- 15.17. O pagamento será efetuado no prazo de **29 (vinte e nove) dias** corridos para fins de liquidação, contados da data de apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pela Unidade Requisitante.
- 15.18. O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 161/166

CONTRATADA, após a entrega dos produtos, com a verificação de conformidade com o solicitado.

- 15.19. A PMO pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA.
- 15.20. As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e proposta de preço, não se admitindo notas fiscais emitidas com outro CNPJ, ainda que seja de filial ou da matriz.
- 15.21. A CONTRATADA deverá indicar no corpo da Nota Fiscal e/ou Fatura número da Autorização de Fornecimento, número do processo administrativo, número do pregão eletrônico, o preço unitário e o preço total do serviço, indicando o número da conta corrente, banco, e a agência com qual opera, sob pena de retenção de pagamento.
- 15.22. Havendo erro na(s) Nota(s) Fiscal (is) de Serviços/Fatura(s) ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela(s) será (ao) devolvida(s) e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras.
- 15.23. Na hipótese acima, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação da(s) Nota(s) Fiscal(is) de Serviço(s)/Fatura(s), não acarretando qualquer ônus para a PMO.
- 15.24. Durante a vigência do contrato, a contratada deverá manter sua regularidade fiscal.
- 15.25. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 15.26. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, 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.
- 15.27. 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 contratado, 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.
- 15.28. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 15.29. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 162/166

ao SICAF.

- 15.30. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a Detentora terá direito à aplicação de compensação financeira.
- 15.31. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.
- 15.32. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Detentora.

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR DO CONTRATO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

β) O valor total deste contrato é de **R\$ -----**

χ) As despesas com a execução deste contrato onerarão os recursos da dotação orçamentária nº ----
-----, do **Processo Administrativo nº -----**.

CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

- A **CONTRATADA** apresentará, no prazo de até 05 (cinco) dias, garantia numa das modalidades previstas parágrafo 1º, do artigo 96, da Lei nº 14.133/2021, no valor de **R\$ -----**, correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato, que será devolvida após o requerimento de sua devolução pela **CONTRATADA** e desde que o contrato esteja encerrado e todas as obrigações dele decorrentes tenham sido cumpridas.
- Caso a garantia apresentada seja na modalidade Seguro Garantia, deverá ser específica para este instrumento contratual, indicando a Prefeitura do Município de Osasco como beneficiária exclusiva.
- Ocorrendo rescisão unilateral ou injustificada do Contrato, a **CONTRATANTE** poderá executar a garantia prestada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS RESPONSABILIDADES E DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) São obrigações da **CONTRATANTE** aquelas elencadas no item 12.5 do termo de referência.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) São obrigações da **CONTRATADA** aquelas elencadas no item 12.6 do termo de referência.

CLÁUSULA NONA – DA ENTREGA, PRAZOS E GARANTIA DOS SERVIÇOS

- a) A **CONTRATADA** deverá reparar corrigir ou refazer, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução.
- b) Todos os serviços concluídos deverão ser testados pela **CONTRATADA**, na presença do servidor responsável.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO/REAJUSTE

- a) O valor proposto poderá ser reajustado após 12 (doze) meses de vigência do contrato, tendo



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 163/166

como base a variação do indexador **IPCA-IBGE**.

- b) Neste caso, a **CONTRATADA** deverá solicitar o reajuste.
- c) Caso seja solicitado após a prorrogação contratual, o reajuste será concedido a partir do mês de referência da data da solicitação, sendo que o índice a ser utilizado permanecerá os 12 (doze) meses referentes ao prazo contratual anterior à prorrogação, podendo ser registrado por simples apostila.
- d) Para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.
- e) O pedido de aumento do preço proposto deverá ser feito pela **CONTRATADA**, que deverá instruí-lo com documentos que comprovem o aumento do valor do serviço objeto do Contrato, pelo e-mail: **comprasdga.sas@osasco.sp.gov.br** ou protocolar no Departamento de Gestão Administrativa.
- f) A **CONTRATANTE** terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para dar resposta ao pedido de aumento do preço.
- g) Caso haja diminuição do preço proposto durante a vigência do Contrato, a **CONTRATADA** obriga-se a cientificar a **CONTRATANTE**, para que sejam adotados os procedimentos visando à adequação do valor.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES E SANÇÕES

ADMINISTRATIVAS

- 11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, e do capítulo X, do Decreto Municipal nº 13.877/2023 o licitante que, com dolo ou culpa:
- 11.2. 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;
- 11.3. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
- 11.4. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- 11.5. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 11.6. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- 11.7. Deixar de apresentar amostra, quando solicitada;
- 11.8. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 11.9. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 11.10. 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;



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 164/166

- 11.11.** Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- 11.12.** Fraudar a licitação
- 11.13.** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
- 11.14.** Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- 11.15.** Induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 11.16.** Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 11.17.** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 11.18.** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.
- 11.19.** Com fulcro no art. 156 da Lei Federal 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:
- 11.20.** Advertência;
- 11.21.** Multa;
- 11.22.** Impedimento de licitar e contratar e
- 11.23.** 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.
- 11.24.** Na aplicação das sanções serão considerados:
- 11.25.** A natureza e a gravidade da infração cometida.
- 11.26.** As peculiaridades do caso concreto
- 11.27.** As circunstâncias agravantes ou atenuantes
- 11.28.** Os danos que dela provierem para a Administração Pública
- 11.29.** A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 11.30.** A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
- 11.31.** 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.
- 11.32.** 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.
- 11.33.** A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 165/166

direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

- 11.34.** Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, 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 Federal n.º 14.133/2021.
- 11.35.** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.
- 11.36.** A apuração de responsabilidade 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 estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 11.37.** Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contados da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 05 (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, contados do recebimento dos autos.
- 11.38.** 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, contados da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados do seu recebimento.
- 11.39.** O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 11.40.** A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

- 12.1.** Dar-se-á rescisão deste ajuste, independentemente de notificação ou interpelação judicial, nos termos do disposto nos artigos 137 a 139, Lei Federal nº 14.133/2021, em especial no inciso VIII, do artigo 137, da citada Lei.
- 12.2.** Na hipótese de rescisão administrativa, a **CONTRATADA** reconhece, neste ato, os direitos do **CONTRATANTE**, previstos no artigo 139, da Lei Federal mencionada no subitem anterior.



Fls. _____

Processo nº 1821/2024

Servidor: _____

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

SECRETARIA EXECUTIVA DE COMPRAS E LICITAÇÕES

Edital- fls. 166/166

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 13.1.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste contrato, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, prorrogando-se este, para o primeiro dia útil, se recair em dia sem expediente, nos termos do Artigo 183, da Lei de Licitações.
- 13.2.** Caberá a **CONTRATADA** arcar com todas as obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas relativas aos seus empregados contratados.
- 13.3.** A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, compatíveis com as obrigações assumidas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

- 14.1.** As partes contratantes elegem o foro da Comarca de Osasco para dirimir eventuais questões decorrentes do presente contrato.

E por estarem assim justas e de acordo, assinam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias, todas de igual teor e forma, para que produza seus efeitos legais, sendo a seguir arquivado em ordem numérica de acordo com a Legislação Municipal em vigor.

Osasco, xx de xxxxxxxx de 202x.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Secretário de xxxxxxxxx

Nome representante
(Empresa)