

Colombo, 27 fevereiro de 2023.

Prezados senhores:

Requeremos a contratação do serviço, descrito a seguir, para atendimento das necessidades dos órgãos abaixo listados, nos termos das informações, dados e demais especificações constantes do presente "Projeto Básico".

PROJETO BÁSICO**Processo nº 4090/2023.****Órgão requisitante:** Secretaria Municipal de Governo**Elaborador do projeto básico/Fiscal de Contrato:** Lucimari Berlesi **Matrícula nº:** 6396.**Telefone para contato:** 41 3675-5946. **E-mail:** gabinete.maracana@colombo.pr.gov.br**RG:** 7.998.414-0; **CPF:** 040.823.719-82.**Fiscal Técnico:** Helenildo de Lima Arrais **Matrícula nº:** 5980. **Telefone para contato:** 41 3675-5963; **e-mail:** helenildo_ti@hotmail.com**Valor Máximo:** R\$ 21.480,00 (vinte e um mil quatrocentos e oitenta reais).**Dotação Orçamentária:** Conforme Declaração da Secretaria de Fazenda.

Objeto: Sistema de gerenciamento de atendimento e gestão de filas a ser utilizado em três locais distintos: Regional Maracanã, Regional Osasco e sede administrativa da prefeitura.

Justificativa: Para atender adequadamente a demanda da população, de modo a otimizar tempo e recursos humanos, é necessário um sistema que gerencie, organize e

Fone: 41 3656-8080 – Fax 41 3656-8130

CNPJ 76.105.634/0001-70

Rua XV de Novembro, 105

CEP 83.414-000 Colombo / PR.

www.colombo.pr.gov.br

controle o atendimento aos cidadãos, oportunizando distribuição da demanda aos setores responsáveis, controle e gerenciamento de senhas para atendimentos nos setores que integram a Regional Maracanã.

O procedimento utilizará Sistema de Registro de Preços?

() Sim (X) Não

Servidor Responsável pela consulta de orçamentos (Mínimo 3 orçamentos):

Nome Completo: Lucimari Berlesi Matrícula nº: 6396.

Especificação / Detalhamento dos bens e/ou serviços

Item	Código Item Sistema	Qtde.	Unidade	Descrição	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	39600	12		Sistema de Gerenciamento de Atendimento e Gestão de filas em 03 unidades distintas (locais diferentes)	R\$ 1.790,00	R\$ 21.480,00

1. Funcionamento centralizado com acesso através de intranet e/ou internet;
2. Plataforma WEB com acesso via browser;
3. Possibilidade de operação centralizada para múltiplas unidades de atendimento;
4. Controle hierárquico de acesso;
5. Possibilidade ilimitada de cadastro de usuários;
6. Possibilidade ilimitada de cadastro de tipos (temas) de filas;
7. Gerenciamento de prioridades de atendimento, conforme Lei 10.048/00;
8. Emissão de relatórios estatísticos e gráficos sobre os tempos médios de atendimento por fila, por atendente, por período, por unidade, etc., com possibilidade de comparativo entre as unidades;
9. Monitoramento em tempo real do tempo de espera;
10. Banco de dados relacional ou objeto-relacional;
11. Sistema multi-plataforma, com hospedagem local ou remota;

12. Emissão de senhas através de processo de pré-atendimento/triagem, com identificação do tipo de atendimento desejado e filtragem de prioridades;
13. Chamada de senha configurável através de monitores de TV, com transmissão simultânea de vídeos institucionais e informações sobre senhas chamadas e senhas em espera;
14. Chamada de senha com indicação da mesa/guichê/sala de atendimento;
15. Configuração para monitor multi-fila ou específico para determinada fila de atendimento;
16. Alerta no monitor do atendente sempre que houver senhas aguardando atendimento para aquela fila/atendente;
17. Possibilidade de configuração de padrões diferenciados de chamada de senha;
18. Apresentação das senhas/chamadas configuráveis;
19. Atendimento sem senha, mas com registro do atendimento no sistema;
20. Atendimento compartilhado, onde mais de um atendente pode utilizar o computador para chamar senhas e realizar atendimentos;
21. Atendimento continuado, do tipo circuito, onde uma senha atendida possa novamente ser inserida na fila de atendimento para aguardar por outros serviços, com possibilidade de estabelecimento de prioridades;
22. Possibilidade de identificar a atendimento realizado através do nome e CPF do cidadão;
23. Anotação dos serviços prestados em cada atendimento;
24. Reativação de senhas já atendidas ou apontamento de desistência;
25. Configuração de atendimento de filas por mesa de atendimento;
26. Cancelamento de senha;
27. Criação, edição e exclusão de tipos de fila de atendimento;
28. Estabelecimento de horário de atendimento para cada tipo de fila;
29. Reinicialização de contagem de senhas;
30. Emissão de senhas sequenciais gerais ou sequencias por tipo de fila de atendimento;
31. Monitoramento em tempo real de cada atendimento realizado, com informações sobre o tempo médio de atendimento, número de atendimentos realizados no período, etc.;

32. Monitoramento em tempo real do andamento das filas de atendimento com informações sobre o tempo e espera de cada uma, enviando alerta sobre situações anormais;

33. Emissão de relatórios estatísticos, analíticos e sintéticos, além de gráficos com os mais diversos dados de atendimento, possibilitando a gestão eficiente do processo de atendimento ao cidadão.

Locais da prestação do serviço (03 unidades):

1- Regional Administrativa do Maracanã - Rua Roberto Lambach Falavinha, 150 – Fátima, Colombo – PR, CEP: 83.405-240. Telefone: 3675-5900;

2- Regional Administrativa do Osasco – Rua Santo Pascoal Franceschi, 248 – Osasco, Colombo – PR, CEP: 83.403-110

3- Sede Administrativa da prefeitura - Prefeitura Municipal de Colombo. Rua XV de Novembro, 105 – Centro, Colombo – PR, CEP: 83.414-000. Telefone (41) 3656-8080

Forma de Execução do Objeto: O sistema deverá ser entregue em uma única etapa, sendo de responsabilidade do fornecedor a instalação, testes e validações, assim como a capacitação dos servidores que irão operá-lo e mantê-lo em funcionamento por todo o período de vigência do contrato.

Prazo de Execução: Os serviços de instalação, testes, validações e capacitação dos servidores terão duração máxima de 10 (dez) dias.

A execução dos serviços será para o período de 01 (um) ano, com pagamentos mensais.

Prazo de Vigência: O contrato de fornecimento de software, bem como os serviços de suporte e manutenção, terá vigência de 12 (doze) meses, iniciando em abril de 2023.

Cronograma de Execução: Instalação, testes, validações e capacitação dos servidores: 12/04/2023 a 11/04/2024; Acompanhamento e suporte, assegurando o correto funcionamento do sistema durante a vigência do contrato (abril/2023 a abril/2024).

Forma de Pagamento: O pagamento será efetuado em 12 (doze) parcelas, através de transferência bancária, a ser realizada em até 30 (trinta) dias após a emissão da respectiva nota fiscal, juntamente com cópias das certidões negativas de débitos junto ao INSS, FGTS e Municipal, caso a empresa esteja situada em Colombo, mediante aceite fiscal do contrato e verificação de validade das certidões apresentadas.

Principais Obrigações do Contratante:

A Contratante durante a vigência do contrato compromete-se a:

- 1º - Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas do Contrato;
- 2º - Atestar as notas fiscais/faturas, desde que tenham sido entregues como determina exigência legal e encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento no prazo determinado;
- 3º - Efetuar os pagamentos, no prazo e nas condições indicadas neste instrumento, dos produtos e serviços que estiverem de acordo com as especificações, comunicando à Contratada quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os pagamentos;
- 4º - Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação e dirimir, por intermédio do fiscal do Contrato, as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços;
- 5º - Respeitar o prazo de pagamento, indicar fiscal de contrato para acompanhamento da execução dos serviços, validação do software, disponibilizar espaço para capacitação dos servidores, disponibilizar a infra-estrutura necessária à implantação dos sistemas e encaminhar nota de empenho para empresa.

Principais Obrigações do contratado:

A Contratada é responsável pelos danos causados diretamente ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo sua, de seu(s) empregado(s), prepostos ou terceiros no fornecimento do objeto:



**PREFEITURA
DE COLOMBO**

Projeto Básico Versão 1.2



- 1º - Executar o serviço contratado, conforme as condições prescritas na proposta de preço e no projeto básico;
- 2º - Reparar e corrigir o sistema, sempre que o mesmo não atender as especificações solicitadas, observando os parâmetros e rotinas estabelecidos, sem acréscimo de custos à Contratante;
- 3º - Manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, com as condições de habilitação e qualificação do corpo técnico apresentado;
- 4º - Comunicar ao Fiscal do Contrato toda e qualquer situação anômala que possam ocasionar interrupção do sistema, de modo a não causar prejuízos à Administração;
- 5º - Custos relativos a deslocamento, para transporte dos materiais, serão por conta da Contratada, não cabendo nenhum ônus à Contratante;
- 6º - A contratada deverá assegurar fornecimento de informações acerca do serviço contratado, sempre que solicitadas.

Desde já, ratificamos a necessidade dos serviços descritos e, tendo procedido à prévia pesquisa de preços, solicitamos a sua contratação nos termos da Lei Federal n.º 8.666/1993 e alterações posteriores, assumindo integralmente a responsabilidade pela veracidade das informações consignadas.

Nos termos do artigo 38 da Lei 8.666/1993, estando de acordo com o projeto básico, objeto, valor e dotações orçamentárias, autorizo a realização do procedimento a que se refere este processo.

Ademir Alberti Chaves Garcia

Secretário Municipal de Governo

Lucimari Berlesi

Elaboradora Projeto Básico /
Fiscal de Contrato

Helenildo de Lima Arrais

Fiscal Técnico