



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

A presente licitação tem por objeto a Contratação de empresa para locação de equipamentos e prestação de serviços de implantação e manutenção de equipamentos e sistema de gestão de filas e atendimento, abrangendo configuração, treinamento operacional, fornecimento de equipamentos, softwares e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado na Rede Municipal de Saúde, Desenvolvimento Social e Finanças do Município de São Lourenço da Mata/PE, conforme especificações e demais condições gerais constantes neste Termo de Referência.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. Proporcionar ao cidadão uma solução de agilidade e dinamismo do serviço público prestado pela Prefeitura, uma vêz que torna pública e visível o número de atendimentos realizados diariamente pela Rede Municipal de Saúde do Município de São Lourenço da Mata.

2.2. Destaca-se ainda que com essa implantação a Prefeitura facilite o dia a dia de seus usuários que tanto clamam pela melhoria na prestação dos serviços públicos municipais, além, é claro de aperfeiçoar os processos de operacionalização, bem como garantir e facilitar a gestão do atendimento do cidadão.

2.3. Optou-se por realizar a licitação com o critério de julgamento menor preço global, tendo em vista que a contratação por lotes pode comprometer a operacionalização do gerenciamento global dos serviços e a padronização dos mesmos.

3. ESPECIFICAÇÕES DAS AQUISIÇÕES OU SERVIÇOS

3.1. RELAÇÃO DE SERVIÇOS

3.1.1. Disponibilização, instalação, configuração e teste dos módulos de hardware e software;

3.1.2. Prestação do serviço de locação e manutenção pelo período de 12 meses;

3.1.3. Treinamento dos funcionários;

3.1.4. Suporte Técnico.

3.2. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE ATENDIMENTO

3.2.1. DOS ASPECTOS GERAIS

3.2.1.1. O sistema Gerenciador de Atendimento deverá ser orientado a web e projetado para atender todos os tipos de necessidades para a contratante e gerência de atendimento ao público, incluindo funcionalidades dedicadas aos cidadãos, atendentes, supervisores, coordenadores gerentes e diretores, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento;

3.2.1.2. O sistema deverá permitir a instalação e configuração em sistema servidor único para cada unidade, permitindo que todos os usuários o acessem e executem suas tarefas de qualquer computador por meio do navegador (Mozilla Firefox, Google Chrome, etc.) desde que tenha conexão com o computador servidor;

3.2.1.3. Deverá suportar os principais SGBDs do mercado (Mysql, Postgree, Sqlserver, Oracle, Access, etc.);

3.2.1.4. Deverá prever acesso único a um administrador principal que terá acesso ao painel completo de configurações do sistema;



3.2.1.5. Todo sistema, incluindo seus módulos e funcionalidades deverão ser ilimitados, sem qualquer restrição de uso relacionada;

3.2.1.6. O sistema deverá ser compatível com equipamentos do tipo: Painéis Eletrônicos, Televisor/Monitor (LCD ou LED), dispensadores de senhas e impressoras;

3.2.1.7. Deve utilizar preferencialmente bibliotecas e recursos independentes do sistema operacional da máquina servidora;

3.2.2. DAS FUNCIONALIDADES

3.2.2.1. Capacidade para emitir tíquetes de senhas individuais diferenciadas por filas;

3.2.2.2. Proporcionar encaminhamentos de uma senha para uma nova fila;

3.2.2.3. O sistema deverá ser capaz de gerenciar o atendimento ao público organizando todas as unidades de atendimento em um número qualquer de filas, cada uma com um número qualquer de prioridades;

3.2.2.4. Cada fila deverá possuir uma faixa numérica de senhas geradas e impressas nos equipamentos de autoatendimento ou nos terminais dos recepcionistas;

3.2.2.5. Permitir modificar o andamento do atendimento, de acordo com as configurações de filtros dos guichês, seja por ociosidade ou por demanda;

3.2.2.6. O acesso ao sistema deverá ser feito através de login e senha do usuário;

3.2.2.7. Os tempos de espera e de atendimento serão computados para cada usuário em todas as etapas, permitindo a rastreabilidade desde seu ingresso até a sua saída da instituição. A rastreabilidade será inerente ao usuário e não a senha por ele utilizada;

3.2.2.8. Os pontos de atendimento deverão ser configurados para executar chamadas de modo diferente, de acordo com a necessidade.

3.2.3. DAS CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA

3.2.3.1. Deverá prever acesso único a um administrador principal que terá acesso ao painel completo de configurações do sistema;

3.2.3.2. A solução ofertada deverá, como parte do módulo configurador, possibilitar o cadastro, alteração e exclusão dos seguintes itens:

3.2.3.2.1. Cadastro do atendente e do perfil do atendente;

3.2.3.2.2. Cadastro do perfil de terminal emissor;

3.2.3.2.3. Cadastro do perfil de supervisor;

3.2.3.2.4. Cadastro de prioridades e de categorias;

3.2.3.2.5. Cadastro e configuração de filas;

3.2.3.2.6. Cadastro de Ponto de Atendimento.

3.2.3.3. Apresentar o mínimo de 04 (quatro) perfis básicos para usuários:

3.2.3.3.1. Super Administrador: com acesso a todos recursos operacionais e configurações do sistema;

3.2.3.3.2. Administrador Adicional: com acesso aos recursos de gestão do sistema de acordo com os parâmetros de acesso definidos às funcionalidades determinadas;

3.2.3.3.3. Atendente: realizar as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de filas e pontos de atendimento;



3.2.3.3.4. Triagem: realizar as atividades de triagem, caracterizadas de acordo com as configurações.

3.2.4. DA EMISSÃO DE SENHAS

3.2.4.1. Deverá utilizar mini-impressora térmica, silenciosa, gráfica, de alto desempenho, dotada de guilhotina para corte automático do papel para bobinas de papel;

3.2.4.2. Deverá imprimir senhas com intervalo máximo de 5 segundos;

3.2.4.3. O Fornecedor deverá adotar uma prática de controle de estoque mínimo das bobinas de papel, de forma a garantir a reposição imediata;

3.2.4.4. Os tíquetes de senha impressos deverão apresentar o nome da fila solicitada, a data e a hora da emissão da senha e uma mensagem institucional com no mínimo 50 caracteres;

3.2.4.5. O sistema deverá permitir operação com um ou mais emissores de senhas para múltiplas filas, ou um emissor específico para cada fila configurada.

3.2.5. DAS FILAS

3.2.5.1. O sistema deverá permitir que sejam criadas ilimitadas filas de atendimento;

3.2.5.2. A cada fila deverá ser atribuído um intervalo numérico de senhas a serem emitidas, bem como um identificador da fila;

3.2.5.3. O identificador da fila deverá permitir a utilização de até 01 caractere, diferenciando letras maiúsculas e minúsculas e possibilitando caracteres especiais;

3.2.5.4. Caso seja alcançado o número final do intervalo de senhas programado, o sistema deverá reiniciar a emissão de senhas ou finalizá-la até o dia seguinte, conforme configurado;

3.2.5.5. Permitir a configuração de lembrete para o atendente, questionando se deve haver encaminhamento para fila quando o atendimento for encerrado;

3.2.5.6. Permitir que o administrador defina pelo reinício ou continuidade da sequência numérica de senhas emitidas ao término do dia;

3.2.5.7. Possibilitar configuração para exclusão automática das senhas remanescentes ao término do dia;

3.2.5.8. Permitir a configuração dos parâmetros de tempo mínimo de atendimento, tempo máximo de espera, a serem utilizados como referência nas funcionalidades de monitoramento, relatórios e termômetro de tempo de espera;

3.2.5.9. Permitir configurar a quantidade de vias que devem ser emitidas na solicitação de tíquetes de senha para a respectiva fila.

3.2.6. DOS ATENDENTES E CHAMADA DE SENHAS

3.2.6.1. O acesso dos atendentes ao sistema deverá ser feito via browser através de um computador, ligados à rede de computadores onde está conectado o servidor;

3.2.6.2. Deverá apresentar os seguintes recursos para os atendentes e pontos de atendimento:

3.2.6.2.1. Acesso ao Ponto de Atendimento

3.2.6.2.1.1. Login e senha dos atendentes cadastrados;

3.2.6.2.1.2. Desconexão do atendente e pontos de atendimento por ociosidade.

3.2.6.2.2. Seleção de Filas



3.2.6.2.2.1. Selecionar filas de atendimento, nessa opção o atendente deverá possuir autonomia para escolha da fila a ser chamada.

3.2.6.2.3. Seletor de Ponto de Atendimento

3.2.6.2.3.1. Permitir que um único atendente trabalhe como central de distribuição de chamadas, indicando diferentes pontos de atendimento para as senhas que são chamadas.

3.2.6.2.4. Chamadas de senhas

3.2.6.2.4.1. Chamar próxima senha;

3.2.6.2.4.2. Re-chamar senha;

3.2.6.2.4.3. Início e finalização do atendimento.

3.2.6.2.5. Cancelar Atendimento

3.2.6.2.5.1. Permitir ao atendente cancelar um tíquete através de comando específico, quando o portador do mesmo não comparecer ao ponto de atendimento.

3.2.6.2.6. Redirecionamento de senhas

3.2.6.2.6.1. O sistema deverá dispor de recurso para redirecionar a senha para atendimento complementar em outra fila, através de comando específico.

3.2.6.2.7. Visualização do número de pessoas em espera

3.2.6.2.7.1. Recurso que permita visualizar o número de pessoas em espera em cada fila relacionada ao atendimento.

3.2.6.2.8. Visualização do tempo médio de espera em cada fila

3.2.6.2.8.1. Recurso que permita visualizar o tempo médio de espera da fila, através de um identificador intuitivo na interface de chamada do atendente.

3.2.7. DA APRESENTAÇÃO DO PAINEL

3.2.7.1. Este módulo deverá ser responsável pela apresentação de informações que serão exibidas ao cidadão. Deverá funcionar através de um console gerenciador do sistema, ligado a rede integrada ao monitor LED/LCD, apresentando em tela as seguintes informações:

3.2.7.1.1. Número da senha (acompanhado de caracteres identificadores quando assim configurado);

3.2.7.1.2. Identificação da fila;

3.2.7.1.3. Identificação do guichê ao qual o usuário deverá se dirigir;

3.2.7.1.4. Conteúdo multimídia com os seguintes recursos:

3.2.7.1.4.1. Apresentação de vídeos definidos por programação de playlist;

3.2.7.1.4.2. Exibição da data/hora;

3.2.7.1.4.3. Exibição de notícias em tempo real, capturadas da internet através de RSS (Really Simple Syndication).

3.2.7.1.5. O sistema deverá emitir sinal sonoro:

3.2.7.1.5.1. A cada senha apresentada;



3.2.7.1.5.2. Somente através do áudio dos televisores quando utilizados;

3.2.7.2. O sistema deverá realizar a chamada das senhas por sinal de voz contemplando pelo menos o número da senha e/ou número do guichê.

3.2.8. DO MONITORAMENTO

3.2.8.1. O sistema deverá oferecer recursos de monitoramento em tempo real, a partir da escolha da fila ou pontos de atendimento, considerando as seguintes variáveis:

- 3.2.8.1.1. Seleção de fila ou ponto de atendimento a monitorar;
- 3.2.8.1.2. Total de usuários nas filas;
- 3.2.8.1.3. Total de usuários sendo atendidos no momento;
- 3.2.8.1.4. Total de atendentes conectados;
- 3.2.8.1.5. Tempo médio de espera referente à última hora;
- 3.2.8.1.6. Exibição da hora, minuto e segundo em que as informações foram atualizadas;
- 3.2.8.1.7. Exibição do monitoramento em tela cheia, com atualização automática dos dados referentes à evolução do tempo de espera do atendimento através de gráficos e dados tabulados.

3.2.9. DA ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA

3.2.9.1. A administração deverá oferecer pelo menos os seguintes requisitos funcionais e de configuração:

- 3.2.9.1.1. Data e hora do sistema;
- 3.2.9.1.2. Cadastrar e configurar usuários do sistema;
- 3.2.9.1.3. Cadastrar e configurar filas e grupo de filas;
- 3.2.9.1.4. Cadastrar e configurar pontos de atendimento;
- 3.2.9.1.5. Cadastrar e configurar serviços;
- 3.2.9.1.6. Cadastrar e configurar emissores de senha;
- 3.2.9.1.7. Cadastrar e configurar painéis e TVs de apresentação de senhas;
- 3.2.9.1.8. Emitir comunicados aos atendentes;
- 3.2.9.1.9. Monitoramento de filas em tempo real;
- 3.2.9.1.10. Gerenciamento de senhas em tempo real;
- 3.2.9.1.11. Dispositivos conectados ao sistema;
- 3.2.9.1.12. Auditoria das atividades dos usuários;
- 3.2.9.1.13. Usuários conectados;
- 3.2.9.1.14. Relatórios gerenciais;
- 3.2.9.1.15. Manutenção do sistema.

3.2.10. DOS RELATÓRIOS

3.2.10.1. O Sistema deverá disponibilizar pelo menos os seguintes relatórios gerenciais, considerando dados tabulados e gráficos:



Gráficos

3.2.10.1.1. Relatório do dia corrente (por unidade):

- 3.2.10.1.1.1. Senha emitida;
- 3.2.10.1.1.2. Chamado pela mesa;
- 3.2.10.1.1.3. Atendimento iniciado;
- 3.2.10.1.1.4. Atendimento encerrado;
- 3.2.10.1.1.5. Não compareceu;
- 3.2.10.1.1.6. Senha cancelada;
- 3.2.10.1.1.7. Erro triagem;
- 3.2.10.1.1.8. Atendimento encerrado e codificado.

3.2.10.1.2. Atendimento por status (todas as unidades e por unidade) com seleção de data:

- 3.2.10.1.2.1. Senha emitida;
- 3.2.10.1.2.2. Chamado pela mesa;
- 3.2.10.1.2.3. Atendimento iniciado;
- 3.2.10.1.2.4. Atendimento encerrado;
- 3.2.10.1.2.5. Não compareceu;
- 3.2.10.1.2.6. Senha cancelada;
- 3.2.10.1.2.7. Erro triagem;
- 3.2.10.1.2.8. Atendimento encerrado e codificado.

3.2.10.1.3. atendimentos por serviços (todas ou por unidade) com seleção de data, total de atendimentos realizados em seus determinados serviços.

3.2.10.1.4. Tempo médio do atendimento (todas ou por unidade) com seleção de data:

- 3.2.10.1.4.1. Tempo de espera;
- 3.2.10.1.4.2. Tempo de deslocamento;
- 3.2.10.1.4.3. Tempo de atendimento;
- 3.2.10.1.4.4. Tempo total.

Relatórios

3.2.10.1.5. atendimentos concluídos (por unidade ou todas) com seleção de data:

- 3.2.10.1.5.1. Número da senha;
- 3.2.10.1.5.2. Data;
- 3.2.10.1.5.3. Hora da chamada;
- 3.2.10.1.5.4. Hora início do atendimento;
- 3.2.10.1.5.5. Hora final do atendimento;
- 3.2.10.1.5.6. Duração do atendimento;
- 3.2.10.1.5.7. Permanência;
- 3.2.10.1.5.8. Serviço triado;
- 3.2.10.1.5.9. Nome do atendente e Serviço realizado.



3.2.10.1.6. Atendimentos em todos os status (por unidade ou todas as unidades):

- 3.2.10.1.6.1. Número da senha;
- 3.2.10.1.6.2. Nome do cliente;
- 3.2.10.1.6.3. Data;
- 3.2.10.1.6.4. Hora da chamada;
- 3.2.10.1.6.5. Hora início do atendimento;
- 3.2.10.1.6.6. Hora final do atendimento;
- 3.2.10.1.6.7. Status do atendimento e Nome do atendente.

3.2.10.1.7. Cargos, trazendo os nomes dos cargos e os módulos que o mesmo tem acesso.

3.2.10.1.8. Lotações (por unidade ou todas as unidades):

- 3.2.10.1.8.1. Nome de usuário;
- 3.2.10.1.8.2. Cargo;
- 3.2.10.1.8.3. Grupo;
- 3.2.10.1.8.4. Lista de serviços (acessados pelos usuários) e Status.

3.2.10.1.9. Serviços Codificados (por unidade ou todas as unidades) com seleção de datas:

- 3.2.10.1.9.1. Nome do serviço;
- 3.2.10.1.9.2. Total de atendimentos.
- 3.2.10.1.10. Serviços Disponíveis - Global: Nome do serviço e status.
 - 3.2.10.1.10.1. Serviços Disponíveis - Unidade (por unidade ou todas as unidades):
 - 3.2.10.1.10.2. Sigla e nome do serviço.
 - 3.2.10.1.11. Tempos médios por Atendente com seleção de data:
 - 3.2.10.1.11.1. Nome do Usuário;
 - 3.2.10.1.11.2. Quantidade de atendimentos;
 - 3.2.10.1.11.3. TME - Tempo Médio de Espera;
 - 3.2.10.1.11.4. TMD - Tempo Médio de Deslocamento;
 - 3.2.10.1.11.5. TMA - Tempo Médio de Atendimento e o Tempo total.

4. DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

4.1. Para cada unidade deverá ser fornecido um conjunto completo que permita todas as ações descritas nos itens acima, e deve possuir os seguintes componentes com as devidas características e quantidades:



DESCRIÇÃO	QTDE
TV de 32 Polegadas Full HD – com suporte de parede.	1
Nobreak 1 Kva – Bivolt com regulagem automática, proteção de sobrecarga, sob e subtensões, estabilizador para linhas de dados, condicionamento de energia, função Battery Saver, partida a frio, filtro de linha e com suporte para autonomia expansível. Gerenciamento via rede e via porta serial, alertas sonoros para evidenciar as condições de energia do nobreak e de linha, LEDs indicadores para entendimento do status do equipamento, software para gerenciamento do equipamento. Tipo de Onda entregue: Senoidal. Tomadas padrão 14136, tensão nominal de entrada 115 / 220 V, frequência de entrada 60Hz, tensão nominal de saída 115V.	1
Impressora Térmica – Impressão: Método, térmica direta, velocidade 300 mm/s, resolução de 203 x 203 dpi, largura 80 mm. Caracteres por linha: 24, 32, 48, 64 (ESC/BEMA) ou 21, 28, 42, 56 (ESC/POS). Papel: térmico, com largura de 2.28 to 3.25 inches, espessura, 0,056 – 0,107 mm, Diâmetro do rolo 80 mm, tipo de alimentação bobina interna. Corte: automático anti travamento para até 2.000.000 de cortes, e manual com a serrilha metálica. Sensores: Fim de papel, Presença de Papel, Tampa. Interfaces de comunicação: USB + Ethernet, Conjunto de comandos: ESC/BEMA & ESC/POS. Inserção de papel: Drop-in easy-load. Certificações: FCC e ANATEL.	1
SERVIDOR: Processador – No mínimo 4 núcleos, 8M de cache, frequência base de 3.0 GHz. Litografia de 14 nm, identificação de até 64GB de RAM (sendo DDR3L/DDR4). Memória RAM – Mínimo 8GB de RAM DDR3 e frequência de 1600MHz. Video – Interface 2.0 x16, CUDA cores 512, Interface da memória 128 – Bit, largura de banda da memória 80GB/s, Memória 4GB. Conexões: 4x Mini DP 1.2, Simultâneas diretas. Resolução de 3840 x 2160 a 60 Hz. APIs gráficas: Shader Model 5.0, OpenGL 4.5 DirectX 12. Placa Mãe – Conexões: 1 x16 Gen3 PCIe, 1 x1 Gen2 PCIe, 3 x16 Gen2 PCIe (x4 sinal), 1 PCI, 6 x USB 3.0, 2 x USB 2.0, Porta Serial, Porta D-SUB. Controlador de armazenamento: onboard 6GB SATA RAID 0 / 1 / 10 / 5. Armazenamento: 4 x 3,5” SATA 7,2K 6GB, máximo de 16 TB. Memória: 4 x 1600 MHz ECC UDIMM. Energia – 280w PSU 85% 80 Plus Bronze. HD – 1TB 3,5” 1TB. Chassis – Torre 4U.	1
Desktop Completo - Processador 7ª geração Intel Core i3; Memória RAM: no mínimo. 4GB, DDR4; Armazenamento: HD 500 GB, Monitor: 21.5 Polegadas widescreen; Teclado: Multimídia, preto (em português – Brasil); Mouse: com fio, preto; Estabilizador: características mínimas: 300-Watt Bivolt/115V;	1
Instalação elétrica/lógica – Deverá obedecer o padrão de instalação ABNT NBR 5410. Composta de instalação elétrica independente, a partir do nobreak para alimentar o servidor, a impressora, o roteador, a TV e, pelo menos uma estação de trabalho. Deverá ser de condutele rígido externo e tomadas fêmeas com identificação de voltagem. A rede lógica deverá interligar o servidor e rede interna (se houver) e/ou as estações de trabalho, através de um roteador independente. Deverá ser de condutele rígido externo com conectores de parede fêmea.	1

4.2. Os equipamentos deverão ser novos, não reconicionados, de primeiro uso, e serem entregues em perfeito estado de funcionamento;

5. LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços de instalação e configuração do Sistema de Gerenciamento de Filas poderão ser executados em até 8 pontos distintos, conforme necessidade da contratante. A quantidade exata de pontos a serem instalados será determinada pela contratante antes da execução dos serviços. Os possíveis pontos de instalação são:

- Secretaria de Finanças: até 1 ponto de atendimento.
- Secretaria de Saúde: até 2 pontos de atendimento.
- Secretaria de Desenvolvimento Social: até 5 pontos de atendimento.

5.2. DA IMPLANTAÇÃO

5.2.1. A implantação será recebida pelo responsável técnico da Gerência de Tecnologia da Informação nas Unidades da Prefeitura de PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO DA MATA.

5.2.2. Ainda que recebido, substituirá, na forma de Lei, a responsabilidade da contratada pela qualidade, Segurança e eficiência do objeto da presente contratação;

5.2.3. Estando o objeto da contratação em desacordo como estabelecido neste Termo de referência, o mesmo será recusado, cabendo à contratada corrigi-lo, no prazo máximo de 03 (três) dias corridos contados da data do recebimento da formalização de desvio ou notificação



expedida pela Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, sob pena de aplicação das penalidades e sanções previstas no contrato.

5.2.4. O recebimento do objeto contratado (equipamento e instalação) pela licitante vencedora dar-se-á definitivamente, após a vistoria das instalações e análise qualitativa e quantitativa por um representante da área técnica da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, devendo ocorrer em até 05 cinco dias úteis após a instalação.

5.3. TREINAMENTO

5.3.1. No momento da Implantação, a contratada deverá ministrar treinamento e instrução para a equipe escolhida e apresentada pela Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata.

5.3.2. Finalidade de tal treinamento é habilitar colaboradores da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata à correta utilização do sistema e equipamentos para o perfil de atendentes e gestores, informando-os sobre as funcionalidades, boas e más práticas, de modo, inclusive, a permitir que possam orientar adequadamente outros colaboradores.

5.3.3. Os treinamentos dos perfis de usuários e gestores deverão ser realizados em dois módulos distintos.

5.3.4. O treinamento será realizado nas respectivas unidades listadas imediatamente após o término da instalação dos equipamentos nas Unidades, de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 hs.

5.3.5. A carga horária do treinamento deverá ser definida pela CONTRATADA, de forma que a mesma assegure que serão transmitidas todas as informações necessárias para utilização do sistema e dos equipamentos de forma a garantir a correta, segura e adequada utilização;

5.3.6. A contratada deverá disponibilizar profissional devidamente apto para a função de treinador, com pleno domínio do funcionamento do sistema e equipamentos, e se houver necessidade ou solicitação da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, providenciar a substituição do profissional designado;

5.3.7. Além do Treinamento realizado no momento a instalação para os colaboradores, a Contratada deverá realizar um treinamento anual para o corpo técnico da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, considerando os dois perfis para aproximadamente 10 colaboradores, em local, data e horário definido pela CONTRATANTE.

5.4. SUPORTE TÉCNICO

5.4.1. O suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus para a Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, mesmo quando forem necessárias a atualização, o traslado e a estada de técnicos da CONTRATADA ou qualquer outro tipo de serviço necessário para garantir o cumprimento do contrato;

5.4.2. A Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, fará a “Abertura de Chamado Técnicos” por telefone, e-mail, ou sítio da web, em horário comercial, 08 (oito) horas por dia 05 (cinco) dias por semana;

5.4.3. Para operacionalização do dispositivo anteriormente, a CONTRATADA deverá disponibilizar os números de telefone, endereço de correios eletrônico, bem como a área em sítio da web próprio ou do fabricante, voltados pra a abertura dos chamados técnicos;



5.4.4. Os chamados relacionados às demandas de Suporte e Manutenção a serem atendidos pela empresa contratada serão demandados pela Gerência de Tecnologia da Informação;

5.4.5. Cada registro deverá gerar número de atendimento e conter no mínimo registro automático de data e hora de sua abertura, descrição, e prioridade de atendimento, conforme a seguinte escala:

5.4.5.1. Baixa: Incidentes que causem pouco impacto na execução das tarefas como: erros de ortografia, navegação de telas ou outros problemas de visualização / layout.

5.4.5.2. Média: Incidente em funções não essenciais ou de menor importância, mas que impeça ou restrinja a utilização de alguma funcionalidade.

5.4.5.3. Alta: Incidente ou restrições severas em funcionalidades importantes, sendo necessária uma intervenção manual ou procedimento paliativo.

5.4.5.4. Urgente: Incidente em funcionalidades essenciais do sistema causando grande impacto nas operações dos usuários, não havendo paliativo disponível.

5.4.6. A resolução destes chamados, por parte da empresa contratada, deverá ocorrer em conformidade com os prazos de nível de serviço, registrados em contrato. Após registro, a GTI controlará os níveis mínimos de serviços estipulados, conforme tabela abaixo:

Prioridade do chamado	Prazo para início do atendimento * (Indicador 1)	Prazo para conclusão do atendimento * (indicador 2)
Baixa	24 horas	72 horas
Média	8 horas	24 horas
Alta	1 hora	6 horas
Urgente	1 hora	3 horas

* Horas corridas a partir da abertura do Chamado

5.4.7. O fechamento dos Chamados somente poderá ser realizado mediante anuência da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, após realização de teste e confirmação da solução da falha reportada.

Indicador 1 – Índices de solicitações atendidas no prazo especificado (M1)	
Finalidade	Avaliar o desempenho do contratado quanto às solicitações atendidas
Meta	90% das solicitações devem ser atendidas
Medição	Emissão das comunicações (E-mail, telefone) – gerenciamento das chamadas de solicitações
Acompanhamento	Controle das comunicações
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório das aferições diárias)
Mecanismo de cálculo	$X = \text{total de solicitações atendidas no prazo} / \text{total de solicitações recebidas}$
Faixas de ajuste de pagamento (M1)	X entre 1 e 0,90 (inclusive), M1 = 1 X entre 0,90 e 0,85 (inclusive), M1 = 0,9



	X entre 0,85 e 0,80 (inclusive), M1 = 0,8 X entre 0,80 e 0,75 (inclusive), M1 = 0,7 X entre 0,75 e 0,70 (inclusive), M1 = 0,6 X abaixo de 0,70, M1 = 0,5
Advertência/Aplicação de não-conformidade	X abaixo de 0,90 (inclusive)
Sansões	Se X abaixo de 0,7 por três meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a contratante poderá rescindir o contrato

Indicador 2 – Índice solicitações resolvidas no prazo especificado (M2)	
Finalidade	Avaliar o desempenho do contratado quanto às solicitações resolvidas
Meta	90% das solicitações devem ser resolvidas
Medição	Emissão das comunicações (E-mail, telefone) – gerenciamento das chamadas de solicitações
Acompanhamento	Controle das comunicações
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório das aferições diárias)
Mecanismo de cálculo	$X = \text{total de solicitações atendidas no prazo} / \text{total de solicitações recebidas}$
Faixas de ajuste de pagamento (M1)	X entre 1 e 0,90 (inclusive), M2 = 1 X entre 0,90 e 0,85 (inclusive), M2 = 0,9 X entre 0,85 e 0,80 (inclusive), M2 = 0,8 X entre 0,80 e 0,75 (inclusive), M2 = 0,7 X entre 0,75 e 0,70 (inclusive), M2 = 0,6 X abaixo de 0,70, M2 = 0,5
Advertência/Aplicação de não-conformidade	X abaixo de 0,90 (inclusive)
Sanções	Se X abaixo de 0,7 por três meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a contratante poderá rescindir o contrato

5.4.8. Estes índices serão calculados no último dia útil de cada mês e devem ser enviados ao fornecedor para a emissão da nota fiscal com base nos ajustes calculados.

5.4.9. Na situação onde um chamado for atendido em atraso e resolvido em atraso, somente o Indicador 2 será utilizado para os cálculos do reajuste.

5.4.10. Faculta-se à CONTRATADA substituir temporariamente a peça e/ou componente defeituoso por outros de mesmas características técnicas, quando então, a partir de seu pleno estado de funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de solução definitiva;

5.4.11. No caso de inviabilidade da solução definitiva do problema apresentado na peça e componente, a CONTRATADA deverá providenciar a sua substituição em caráter definitivo;

5.4.12. A substituição definitiva será admitida com anuência da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata, após prévia avaliação técnica quanto às condições de uso e compatibilidade da peça e componente ofertado, em relação àquele que está sendo substituído;

5.4.13. A assistência técnica será realizada pelo proponente, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do fabricante dos equipamentos, efetuando-se os



necessários ajustes, reparos e substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicionais para a Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata;

5.4.14. No caso em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamentos para oficina ou laboratório da proponente, esta deverá disponibilizar equipamento em substituição ao que está sendo retirado, evitando parada nos serviços da Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata. Tal iniciativa e providência correrão por conta da Contratada, sem qualquer ônus para a Prefeitura Municipal de São Lourenço da Mata.

5.4.15. Os serviços técnicos de Manutenção e Reparos serão prestados pela contratada durante a vigência do Contrato, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h.

6. CRONOGRAMA DE FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

6.1. O cronograma de implantação será acordado entre as partes na reunião de kick off que acontecerá após a assinatura do contrato, agendada pela Contratada.

6.2. O cronograma de implantação será acordado entre as partes na reunião de kick off que acontecerá após a assinatura do contrato, agendada pela Contratada. 8.2. O prazo para a instalação dos itens será de, no máximo, 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de início definida no cronograma; 8.3. No caso de não haver entrega dos equipamentos, ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa, ou haver entrega dos mesmos fora das especificações previstas no Edital e seus anexos, o contrato poderá ser rescindido sem prejuízo da aplicação das sanções previstas.

7. DO VALOR GLOBAL ESTIMADO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO	UND	QUANT	V.Médio	V.Mensal	V. 5 Meses
1	Locação de equipamentos e prestação de serviços de implantação e manutenção de equipamentos e sistema de Gestão de Filas e Atendimento , abrangendo configuração, treinamento operacional, fornecimento de equipamentos, softwares e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado na Rede Municipal de Saúde	UND	8	R\$ 1.203,00	R\$ 9.624,00	R\$ 48.120,00
Valor Total Estimado					R\$ 48.120,00	

7.1. O valor total estimado da presente contratação é de **R\$ 48.120,00** (quarenta e oito mil cento e vinte reais).

8. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. Os recursos financeiros para fazer face às despesas da contratação correrão por conta da secretaria contratante, cujo elemento de despesa constará no respectivo contrato e nota de empenho, observando as condições estabelecidas no processo licitatório.



8.2. As despesas para atender o presente objeto, estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Município, na classificação abaixo indicada:

- **02.00 PODER EXECUTIVO**
- **02.20 FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**
- **0824404862.104 PROGRAMA IGD BOLSA FAMÍLIA**
- **33903900 OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA**
- **02.00 PODER EXECUTIVO**
- **02.08 SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL, MULHER, TRABALHO E PROMOÇÃO À CIDADANIA**
- **0812200202.028 GESTÃO TÉCNICA E ADMINISTRATIVA DA SECRETARIA**
- **33903900 OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA**

- **02.00 - PODER EXECUTIVO**
- **02.11 - SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS, PLANEJAMENTO, GESTÃO E TECNOLOGIA**
- **0412200212.046 - GESTÃO TÉCNICA E ADMINISTRATIVA DA SECRETARIA**
- **33903900 - Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica**

- **02.00 - PODER EXECUTIVO**
- **02.18 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**
- **1012200212.077 - GESTÃO TÉCNICA E ADMINISTRATIVA DO FMS**
- **33903900 - Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica**

9. DA PROPOSTA DE PREÇOS

9.1. As propostas deverão ser apresentadas com os seguintes elementos:

- 9.1.1. Objeto, em descrição sucinta e clara;
- 9.1.2. Marcas dos equipamentos que serão utilizados
- 9.1.3. Planilha de Quantitativos, Especificações e Preços e marcar dos produtos ofertados;
- 9.1.4. Preços unitário, total e global, este último em algarismo e por extenso;
- 9.1.5. Garantia, quando for o caso;
- 9.1.6. Condições de pagamento;
- 9.1.7. Prazo de Validade da Proposta de no mínimo 60 (sessenta) dias;
- 9.1.8. Declaração de que no preço ofertado, estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto licitado, até a sua entrega definitiva;
- 9.1.9. Assinatura do proponente.

9.2. Os preços unitários e totais deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismo com duas casas decimais após a vírgula.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade DISPENSA, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO POR ITEM**, conforme Lei



Regime de execução

- 10.2. O regime de execução do contrato será de empreitada por preço unitário.
10.1. O fornecimento do objeto será **Parcelado**.

Exigências de habilitação

10.2. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

10.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

10.4. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

10.5. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

10.6. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

10.7. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

10.8. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

10.9. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.10. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.11. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10.12. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

- 10.12.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;



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

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

10.12.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.12.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

10.12.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

10.12.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.12.9. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

10.12.10. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.12.13. Prova de regularidade fiscal perante a 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.

10.12.14. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);



10.12.15. declaração de que 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;

10.12.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

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

10.12.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [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.

10.12.20. 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.

Qualificação Econômico-Financeira

10.12.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua contratação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

10.12.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

10.13. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.13.1. A 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 n. 5.764, de 1971;

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

10.13.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução contratual;

10.13.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

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

10.13.6. 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; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;



10.13.7. 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.

Qualificação Técnica

10.14. Comprovação de aptidão para desempenho da atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, demonstrando os serviços executados pelo licitante.

10.15. Para fins da comprovação de que trata este subitem 8.1, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

11. DO PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. O prazo para início da execução dos serviços será de 05 (cinco) dias, contados a partir da emissão da Ordem de serviço, de acordo com as disposições do presente termo de referência.

11.2. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

11.3. Os objetos serão recebidos definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

11.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

12. DO PRAZO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1. A vigência do contrato será de 5 (cinco) meses, com término previsto para o final de dezembro do corrente ano. Este período de contrato reduzido tem como objetivo principal testar a viabilidade do Sistema de Gerenciamento de Filas ser implantado em diversos prédios anexados à Prefeitura. Durante este período, serão avaliados:

12.1.1. Eficiência no atendimento ao público: Medição do tempo de espera e melhoria na organização das filas.

12.1.2. Funcionamento dos equipamentos e software: Verificação da adequação técnica dos equipamentos instalados e do software implementado.

12.1.3. Satisfação dos usuários: Feedback dos funcionários e cidadãos quanto à experiência com o novo sistema.

12.1.4. Sustentabilidade e custo-benefício: Análise dos custos operacionais e benefícios trazidos pelo sistema.

12.2. Caso a solução se mostre viável e benéfico, a Prefeitura planeja realizar uma licitação mais abrangente, visando um contrato de maior duração (12 meses), com um orçamento financeiro ampliado para atender às necessidades de uma implementação completa e contínua.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



13.1. A CONTRATADA obrigar-se-á:

13.1.1. Credenciar, junto ao Contratante, um representante para prestar os devidos esclarecimentos e atender todas as demandas relacionadas ao objeto que porventura surgirem durante a execução do serviço;

13.1.2. Executar o objeto contratado dentro dos padrões de saúde, por intermédio de pessoas devidamente qualificadas, sendo que todos os produtos e materiais necessários à execução dos serviços ficarão sob a guarda e responsabilidade da contratada;

13.1.3. Fornecer número de telefone, de fax e endereço eletrônico para contato, a fim de atender às solicitações do CONTRATANTE;

13.1.4. A CONTRATADA assumirá total responsabilidade por todos os danos eventualmente causados a pessoas e ao patrimônio da contratante, decorrentes da execução dos serviços, promovendo o ressarcimento dos danos decorrentes da execução dos serviços;

13.1.5. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho quando forem vítimas os seus empregados no desempenho do serviço ou em conexão com ele, ainda que ocorrido nas dependências do Contratante;

13.1.6. A CONTRATADA assumirá total responsabilidade pela execução e cumprimento dos prazos e garantias dos serviços;

13.1.7. A CONTRATADA deverá realizar os serviços aos sábados, domingos e feriados, na data, hora e local estipulados pelo do CONTRATANTE;

13.1.8. A solicitação dos serviços vinculados ao contrato dar-se-á sempre por escrito, assinada por servidor designado pela CONTRATANTE;

13.1.9. Os funcionários da CONTRATADA apresentar-se-ão ao local da execução devidamente uniformizados e com equipamentos de proteção individual (EPI's) adequados para o desempenho das atividades;

13.1.10. Os serviços serão executados de acordo com as instruções administrativas determinadas pelo CONTRATANTE através da Unidade responsável pela fiscalização dos serviços contratados;

13.1.11. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais em número adequado para execução dos serviços propostos;

13.1.12. A CONTRATADA deverá utilizar equipamentos em número suficiente para a aplicação dos produtos sem interrupção, bem como munir-se de equipamentos reservas para possíveis substituições em caso de defeito;

13.1.13. A CONTRATADA não poderá submeter seus funcionários e terceiros à exposição direta aos produtos aplicados;

13.1.14. A CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar ou exigir a substituição de qualquer funcionário da CONTRATADA que esteja executando serviços objeto deste contrato, obrigando-se a CONTRATADA a providenciar, imediatamente, substituto para o pessoal rejeitado, de maneira que os serviços não sofram interrupção ou atraso;

13.1.15. Em havendo cisão, incorporação, fusão ou mudança da razão social da empresa CONTRATADA, a aceitação de qualquer uma destas operações, como pressuposto para a continuidade do contrato, ficará condicionada à análise, pelo CONTRATANTE, do procedimento realizado e da documentação da nova empresa, considerando todas as normas aqui estabelecidas como parâmetros de aceitação, tendo em vista a eliminação de riscos de insucesso na execução do objeto contratado;



- 13.1.16.** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o contrato, sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;
- 13.1.17.** Assumir inteira responsabilidade pela execução do objeto, devendo garantir a qualidade dos materiais e mão-de-obra empregados na execução dos mesmos;
- 13.1.18.** Apresentar, até 05 (cinco) dias úteis antes de iniciar efetivamente os serviços CRONOGRAMA FÍSICO das tarefas que realizará ao longo dos mesmos, consoante este Termo de Referência, para aprovação do fiscal do contrato, informando: os locais que serão atendidos, a data e o prazo da execução dos serviços;
- 13.1.19.** Efetuar, de imediato, o afastamento de qualquer funcionário das dependências da CONTRATANTE, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados inconvenientes ou insatisfatórios ao bom andamento dos serviços;
- 13.1.20.** Obedecer às Normas de segurança e medicina do trabalho para este tipo de atividade, ficando por sua conta o fornecimento, antes do início da execução dos serviços, dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI;
- 13.1.21.** A empresa deverá ser responsável por qualquer dano causado ao imóvel durante a execução dos serviços;
- 13.1.22.** Comunicar, por escrito, imediatamente, ao fiscal do contrato, a impossibilidade de qualquer obrigação contratual, para adoção de providências cabíveis;
- 13.1.23.** Responsabilizar-se pelo transporte apropriado dos equipamentos, materiais e pessoal assumindo a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultante da adjudicação do objeto do presente, respondendo por quaisquer danos causados até a entrega final dos serviços;
- 13.1.24.** Providenciar todos os recursos necessários ao perfeito cumprimento do objeto contratado, devendo estar incluídas no preço proposto todas as despesas com impostos, taxas, fretes, estiva, contribuições sociais e demais despesas necessárias ao perfeito cumprimento da obrigação assumida;
- 13.1.25.** Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para celebração do presente instrumento;
- 13.1.26.** Executar os serviços de acordo com todas as especificações dispostas no presente termo de referência.
- 13.1.27.** Indicar, no início da execução do contrato, endereço eletrônico institucional para recebimento de cópia da ordem de fornecimento e/ou quaisquer outros documentos/informações necessárias para a efetiva execução contratual;
- 13.1.28.** Durante a execução do contrato, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE sobre eventuais alterações do endereço eletrônico institucional indicado no item anterior.
- 13.1.29.** Atender as revisões extras solicitadas pela Secretaria demandante.
- 13.1.30.** Atender as revisões extras solicitadas, em função do aparecimento eventual de alguma praga, sem ônus para a CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 14.1.** CONTRATANTE obrigar-se-á:



- 14.1.1.** Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento do objeto desta Contratação, solicitando à CONTRATADA andamento dos serviços;
- 14.1.2.** Notificar a CONTRATADA, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 14.1.3.** Anotar em registro próprio todas as ocorrências reais execução do objeto, que estejam em desacordo com o presente Termo de Referência e com o Contrato, para que sejam tomadas as providências com relação a quaisquer irregularidades;
- 14.1.4.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser pela CONTRATADA;
- 14.1.5.** Efetuar o pagamento na forma ajustada neste Termo de Referência e no contrato respectivo;
- 14.1.6.** Cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas atinentes ao controle de acesso, bem assim sobre a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 14.1.7.** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitir o acesso de representantes, prepostos ou empregados da CONTRATADA aos locais onde serão prestados os serviços, observadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio e das pessoas;

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 15.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto do presente instrumento.

16. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 16.1.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal a ser designado pelas Secretarias Demandantes do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

Fiscal do Contrato: Taciana Fernanda de França Silva nº 478132, **Gestor de Contrato:** Márcio Felix da Silva - Matrícula nº 976924

Fiscalização Técnica

- 16.2.** O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- 16.3.** O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- 16.4.** Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- 16.5.** O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).
- 16.6.** No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).



16.7. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

16.8. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

16.9. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

16.10. O gestor do contrato será desseguindo pelas Secretarias Demandantes, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

16.11. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

16.12. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

16.13. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

16.14. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

16.15. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

16.16. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contabilidade para a f

16.17. normalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

17. DO PAGAMENTO



17.1. O pagamento será realizado **no prazo máximo de até 30 (trinta) dias**, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, como devido atesto do Gestor responsável pelo acompanhamento da execução do Contrato, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado

17.1.1. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

17.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

17.4. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edita.

17.5. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, 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 da contratante.

17.6. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

17.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, 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.

17.8. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

17.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize seus tributos.

18. DO REAJUSTE

18.1. Os preços são fixos e irremovíveis durante todo período da vigência do CONTRATO.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

19.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

19.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

19.1.3. der causa à inexecução total do contrato;



- 19.1.4.** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 19.1.5.** apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 19.1.6.** praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 19.1.7.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 19.1.8.** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 19.2.** Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 19.2.1.** Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 19.2.2.** Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens “13.1.2”, “13.1.3” e “13.1.4” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- 19.2.3.** Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos itens “13.1.5”, “13.1.6”, “13.1.7” e “13.1.8” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas 13.1.2”, “13.1.3” e “13.1.4”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 19.2.4.** Multa:
- 19.2.4.1.** Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- 19.2.4.1.1. O atraso superior a 60 (sessenta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- 19.2.4.2.** Compensatória, para as infrações descritos nos subitens “13.1.5” a “13.1.8” do item 13.1, de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor do Contrato.
- 19.2.4.3.** Compensatória, para a inexecução total do contrato previsto no subitem “13.1.3” do item 13.1, de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.
- 19.2.4.4.** Para infração descrita no subitem “13.1.2” do item 13.1, a multa será de 5% (cinco por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.
- 19.2.4.5.** Para infrações descritas no subitem “13.1.4” do item 13.1, a multa será de 0,5 % (meio por cento) a 3% (três por cento) do valor do Contrato.
- 19.2.4.6.** Para a infração descrita no subitem “13.1.1” do item 13.1, a multa será de 0,5 % (meio por cento) a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.
- 19.3.** A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 19.3.1.** Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 19.3.2.** Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).



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

19.3.4. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

- 19.5.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 19.5.2.** as peculiaridades do caso concreto;
- 19.5.3.** as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 19.5.4.** os danos que dela provierem para o Contratante;
- 19.5.5.** a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

19.6. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

19.7. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

19.10. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

20. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. O objeto, especificado e quantitativo constante deste Termo de Referência, são referências a serem verificadas de uma forma geral, indispensavelmente deve ser respeitado. Assim,



este Termo jamais é exaustivo, havendo sempre a possibilidade de exceções, que justificadas, serão prontamente acatadas.

20.2. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão jamais constituir pretexto para a Contratada pretender cobrar “serviços extras” e/ou alterar a composição de preços unitários. Considerar-se-á, a Contratada como especializada em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado no valor global da sua proposta também as complementações por acaso omitidas nas especificações, mais implícitas e necessárias ao adimplemento do objeto.

São Lourenço da Mata, 12 de agosto de 2024.

LUIZ CLAUDIO RIBEIRO JUNIOR
Matrícula: 875927