



ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Diretoria Central de Atendimento Presencial

Versão v.30.11.2020.

Processo SEI nº 1500.01.0901081/2020-14

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 69/2020
PROCESSO DE COMPRA Nº 1501561-69/2020

Regime de Execução Indireta: Empreitada por preço global - Prestação de Serviços (sem dedicação exclusiva de mão de obra)

Critério de Julgamento: menor preço

Modo de disputa: Aberto e Fechado

Licitação com participação ampla (sem reserva de lotes para ME e EPP)

Objeto: Prestação de serviços para fornecimento de solução de monitoramento, gestão online do fluxo de atendimento front office e back office, atendimento remoto, pesquisa de satisfação e api para integração com o sistema de agendamento da CONTRATANTE, com fornecimento de todos os equipamentos e softwares necessários ao pleno funcionamento, assim como a sua instalação, customização, implantação, treinamentos, desenvolvimento sob demanda, assistência técnica e suporte.

EDITAL

1. PREÂMBULO
2. DO OBJETO
3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
5. DO CREDENCIAMENTO
6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
8. DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO
9. DA PROVA DE CONCEITO
10. DA VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO
11. DOS RECURSOS
12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
13. DA ADJUDICAÇÃO DA HOMOLOGAÇÃO
14. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
15. DA CONTRATAÇÃO
16. DA SUBCONTRATAÇÃO
17. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO

18. DO PAGAMENTO
19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
20. DISPOSIÇÕES GERAIS

ANEXO DE EDITAL I - TERMO DE REFERÊNCIA DA LICITAÇÃO

ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA I - QUANTITATIVO DOS ITENS
ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA II - DOS ENDEREÇOS DAS UAIS
ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA III - REQUISITOS TÉCNICOS DOS EQUIPAMENTOS COMPONENTES DA SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO E GESTÃO ONLINE DO FLUXO DE ATENDIMENTO
ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA IV - CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO
ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA V - LINK DE DADOS
ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA VI - QUANTITATIVOS DE ATENDIMENTOS - REFERÊNCIA:2019
ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA VII - DOS SERVIÇOS
ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA VIII - LISTA DE CONCEITOS ADOTADOS
ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA IX - PROVA DE CONCEITO SGA

- ANEXO DE EDITAL II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
ANEXO DE EDITAL III - MODELOS DE DECLARAÇÕES
ANEXO DE EDITAL IV - MINUTA DE CONTRATO
ANEXO DE EDITAL V - MINUTA DE ORDEM DE SERVIÇO

1. PREÂMBULO

O ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio do Centro de Serviços Compartilhados - CSC da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG/MG, torna pública a realização de licitação na modalidade pregão eletrônico do tipo menor preço, no modo de disputa aberto e fechado, em sessão pública, por meio do site www.compras.mg.gov.br, visando a contratação de serviços para fornecimento de solução de monitoramento, gestão online do fluxo de atendimento front office e back office, atendimento remoto, pesquisa de satisfação e api para integração com o sistema de agendamento da CONTRATANTE, com fornecimento de todos os equipamentos e softwares necessários ao pleno funcionamento, assim como a sua instalação, customização, implantação, treinamentos, desenvolvimento sob demanda, assistência técnica e suporte, nos termos da **Lei Federal** nº 10.520, de 17 de Julho de 2002 e da **Lei Estadual** nº. 14.167, de 10 de Janeiro de 2002 e do **Decreto Estadual** nº 48.012, de 22 de julho de 2020.

Este pregão será amparado pela **Lei Complementar** nº. 123, de 14 de dezembro de 2006 e pelas **Leis Estaduais** nº. 13.994, de 18 de setembro de 2001, nº. 20.826, de 31 de julho de 2013, pelos **Decretos Estaduais** nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, nº 46.559, de 16 de julho de 2014, nº 47.437, 26 de junho de 2018, nº. 47.524, de 6 de novembro de 2018, nº. 37.924, de 16 de maio de 1996, nº 47.727 de 02 de outubro de 2019, pela **Resolução SEPLAG** nº 93, de 28 novembro de 2018, pelas **Resoluções Conjuntas SEPLAG/SEF** n.º 3.458, de 22 de julho de 2003 e nº 8.898 de 14 de junho 2013, pela **Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG** n.º 9.576, de 6 de julho 2016, aplicando-se subsidiariamente, a **Lei Federal** nº **8.666**, de 21 de Junho de 1993, e as condições estabelecidas nesse edital e seus anexos, que dele constituem parte integrante e inseparável para todos os efeitos legais.

1.1. O pregão será realizado por Pregoeiro e Equipe de Apoio designados na Resolução SEPLAG nº 16, de 13 de Fevereiro de 2020.

1.1.1. A sessão de pregão terá início no dia 04 de março de 2021, às 10:00 horas. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema e na documentação relativa ao certame.

1.2. A sessão de pregão será realizada no sítio eletrônico de compras do Governo do Estado de Minas Gerais: www.compras.mg.gov.br.

2. OBJETO

2.1. A presente licitação tem por objeto a prestação de serviços para fornecimento de solução de monitoramento, gestão online do fluxo de atendimento front office e back office, atendimento remoto, pesquisa de satisfação e api para integração com o sistema de agendamento da CONTRATANTE, com fornecimento de todos os equipamentos e softwares necessários ao pleno funcionamento, assim como a sua instalação, customização, implantação, treinamentos, desenvolvimento sob demanda, assistência técnica e suporte, conforme especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência, e de acordo com as exigências e quantidades estabelecidas neste edital e seus anexos.

2.2. Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no Portal de Compras e as especificações técnicas constantes no Anexo I - Termo de Referência, o licitante deverá obedecer a este último.

3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

3.1. Os pedidos de esclarecimentos e os registros de impugnações referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, no site <http://www.compras.mg.gov.br/>.

3.1.1. Os pedidos de esclarecimento e registros de impugnação serão realizados, em caso de indisponibilidade técnica ou material do sistema oficial do Estado de Minas Gerais, alternativamente, via e-mail comprascentrais@planejamento.mg.gov.br, observados o prazo previsto no item 3.1.

3.1.2. É obrigação do autor do pedido de esclarecimento ou do registro de impugnação informar ao órgão gestor a indisponibilidade do sistema

3.2. O pedido de esclarecimentos ou registro de impugnação pode ser feito por qualquer pessoa no Portal de Compras na página do pregão, em campo próprio (acesso via botão "Esclarecimentos/Impugnação").

3.2.1. Nos pedidos de esclarecimentos ou registros de impugnação os interessados deverão se identificar (CNPJ), Razão Social e nome do representante que pediu esclarecimentos, se pessoa jurídica e CPF para pessoa física) e disponibilizar as informações para contato (endereço completo, telefone e e-mail).

3.2.2. Podem ser inseridos arquivos anexos com informações e documentações pertinentes as solicitações.

3.2.3. Após o envio da solicitação, as informações não poderão ser mais alteradas, ficando o pedido registrado com número de entrada, tipo (esclarecimento ou impugnação), data de envio e sua situação.

3.2.4. A resposta ao pedido de esclarecimento ou ao registro de impugnação também será disponibilizada via sistema. O solicitante receberá um e-mail de notificação e a situação da solicitação alterar-se-á para "concluída".

3.2.5. Os esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro, por escrito, por meio de e-mail àqueles que enviaram integral e corretamente as solicitações de retirada do Edital.

3.3. O pregoeiro responderá no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

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

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

3.5.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo

de licitação.

3.6. As respostas aos pedidos de impugnações e esclarecimentos aderem a este Edital tal como se dele fizessem parte, vinculando a Administração e os licitantes.

3.7. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

3.8. As denúncias, petições e impugnações anônimas ou não fundamentadas serão arquivadas pela autoridade competente.

3.9. A não impugnação do edital, na forma e tempo definidos, acarreta a decadência do direito de discutir, na esfera administrativa, as regras do certame.

3.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, e consideram-se os dias úteis. Só se iniciam e expiram os prazos em dia de expediente na Administração.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018, no Cadastro Geral de Fornecedores - CAGEF.

4.2. É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.

4.3. Para fins do disposto neste edital, o enquadramento dos beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto nº 47.437, de 26 de junho de 2018 se dará da seguinte forma:

4.3.1. microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme definido nos incisos I e II do caput e § 4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006;

4.3.2. agricultor familiar, conforme definido na Lei Federal nº 11.326, de 24 de julho de 2006;

4.3.3. produtor rural pessoa física, conforme disposto na Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991;

4.3.4. microempreendedor individual, conforme definido no § 1º do art. 18-A da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

4.3.5. sociedade cooperativa, conforme definido no art. 34 da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, e no art. 4º da Lei Federal nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

4.4. **NÃO PODERÃO PARTICIPAR** as empresas que:

4.4.1. Encontrarem-se em situação de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação;

4.4.2. Enquadrarem-se como sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

4.4.3. Estiverem suspensas temporariamente de participar de licitações ou impedidas de contratar com a Administração, sancionadas com fundamento no art. 87, III, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

4.4.4. Estiverem impedidas de licitar e contratar com o Estado de Minas Gerais, sancionadas com fundamento no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

4.4.5. Forem declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal, sancionadas com fundamento no art. 87, IV, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

4.4.6. Empresas que tenham como proprietários controladores ou diretores membros dos poderes legislativos da União, Estados ou

Municípios ou que nelas exerçam funções remuneradas, conforme art. 54, II, "a", c/c art. 29, IX, ambos da Constituição da República;

4.4.7. Estiverem inclusas em uma das situações previstas no art. 9º da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

4.5. A observância das vedações para não participação é de inteira responsabilidade do licitante que se sujeitará às penalidades cabíveis, em caso de descumprimento.

4.6. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará, no momento de cadastramento de sua proposta, "sim" ou "não" em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.6.1. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.6.1.1. Alternativamente ao campo disposto no item 4.6.1, que, para fins de obtenção do tratamento diferenciado e simplificado de que trata a Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006 e o artigo 15 da Lei Estadual 20.826, de 31 de julho de 2013, registra que possui restrição no (s) documento (s) de regularidade fiscal, com o compromisso de que irá promover a sua regularização caso venha a formular o lance vencedor, cumprindo plenamente os demais requisitos de habilitação, conforme determina o inciso XIII do art. 9º da Lei Estadual nº 14.167/2002.

4.6.2. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.7. Além das declarações prestadas via sistema, o licitante deverá anexar, juntamente com a documentação de habilitação, as seguintes declarações constantes do anexo III do Edital:

4.7.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, quando for o caso;

4.7.2. que está ciente das condições contidas no Edital e seus anexos;

4.7.3. 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;

4.7.4. que 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.

5. DO CREDENCIAMENTO

5.1. Para acesso ao sistema eletrônico o fornecedor deverá credenciar-se, nos termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018, por meio do site www.compras.mg.gov.br, na opção **Cadastro de Fornecedores**, no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data da sessão do Pregão.

5.1.1. Cada fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo que o representante receberá uma senha eletrônica de acesso.

5.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

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

5.3.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá

ensejar desclassificação no momento da habilitação.

5.4. O fornecimento da senha é de caráter pessoal e intransferível, sendo de inteira responsabilidade do fornecedor e de cada representante qualquer transação efetuada, não podendo ser atribuídos ao provedor ou ao gestor do sistema eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.4.1. O fornecedor se responsabiliza por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante, sendo que o credenciamento do representante do fornecedor implicará responsabilidade pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações, sob pena da aplicação de penalidades.

5.5. Informações complementares a respeito do cadastramento serão obtidas no site www.compras.mg.gov.br ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores, via e-mail: cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br, com horário de atendimento de Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00h às 16:00h.

5.6. O fornecedor enquadrado dentre aqueles listados no subitem 4.3 que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, disciplinados no Decreto Estadual nº 47.437, de 2018 e pela Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016 deverá comprovar a condição de beneficiário no momento do seu credenciamento ou quando da atualização de seus dados cadastrais no Cadastro Geral de Fornecedores - CAGEF, desde que ocorram em momento anterior ao cadastramento da proposta comercial.

5.6.1. Não havendo comprovação, no CAGEF, da condição de beneficiário até o momento do registro de proposta, o fornecedor não fará jus aos benefícios listados no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

6.1.1. Os arquivos referentes à proposta comercial e à documentação de habilitação deverão ser anexados no sistema, por upload, separadamente em campos próprios.

6.1.1.1. Os arquivos referentes à proposta comercial e os documentos de habilitação deverão ser assinados eletronicamente.

6.1.1.1.1. Para assinatura eletrônica, poderá ser utilizado o Portal de Assinatura Digital disponibilizado pelo Governo de Minas Gerais, de acesso gratuito, disponível em: <http://www.portaldeassinaturas.mg.gov.br>. A realização da assinatura digital importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica, tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

6.1.2. As orientações para cadastro de proposta e envio dos documentos de habilitação encontram-se detalhadas no Manual Pregão Eletrônico - Decreto nº 48.012/2020 acessível pelo [Portal de Compras](#).

6.2. O Envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

6.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Certificado de Registro Cadastral emitido pelo CAGEF, cuja consulta é pública. Nesse caso os licitantes assinalarão em campo próprio no sistema a opção por utilizar a documentação registrada no CAGEF, não sendo

necessário o envio dos documentos que estiverem vigentes.

6.4. Os documentos que constarem vencidos no CAGEF e os demais documentos exigidos para a habilitação, que não constem do CAGEF, deverão ser anexados em até 5 arquivos de 20 Mb cada.

6.5. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006.

6.6. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.7. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

6.8. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

6.9. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6.10. O prazo de validade da proposta será de 60 dias contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital e seus anexos, podendo substituí-la ou retirá-la até a abertura da sessão.

7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

7.1. O licitante deverá encaminhar sua proposta, mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos campos abaixo, bem como, realizar o upload sua proposta comercial, conforme modelo constante no Anexo II-Proposta Comercial.

7.1.1. Valor unitário e total do item;

7.1.2. Anexar em PDF arquivo referente a Proposta Comercial contendo especificações do objeto, bem como outras informações pertinentes presentes no Anexo I - Termo de Referência;

7.1.3. O preenchimento dos campos do sistema bem como o arquivo referente a Proposta Comercial anexada deverá se referir, individualmente, a cada lote.

7.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

7.3. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, financeiros e trabalhistas, taxas e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a execução do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da CONTRATADA.

7.3.1. Deverá ser apresentada planilha que expresse a composição de todos os custos unitários do itens envolvidos em cada lote do presente certame.

7.3.2. Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.

7.4. Os fornecedores estabelecidos no Estado de Minas Gerais que forem isentos do ICMS, conforme dispõe o Decreto nº 43.080, de 2002, deverão informar na proposta, conforme anexo presente no Portal de Compras, os valores com e sem ICMS que serão classificados conforme itens abaixo.

7.4.1. Os fornecedores mineiros deverão informar nas propostas enviadas, pelo sistema eletrônico, as informações relativas ao produto e ao preço resultante da dedução do ICMS, conforme Resolução conjunta SEPLAG/SEF nº 3.458, de 22 de julho de 2003, alterada pela Resolução conjunta SEPLAG/SEF nº 4.670, de 5 de junho de 2014.

7.4.2. A classificação das propostas, etapa de lances, o julgamento dos preços, o registro dos preços e a homologação serão realizados a partir dos preços dos quais foram deduzidos os valores relativos ao ICMS.

7.4.3. Os fornecedores mineiros não optantes pelo Simples Nacional farão suas propostas conforme as disposições contidas nos subitens 7.4.1. e 7.4.2.

7.4.4. O disposto nos subitens 7.4.1 e 6.4.2. não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo regime do Simples Nacional.

7.4.5. Os fornecedores mineiros de que trata o subitem 7.4.4 deverão anexar às suas propostas comerciais a ficha de inscrição estadual, na qual conste a opção pelo Simples Nacional, podendo o pregoeiro, na sua falta, consultar a opção por este regime através do site: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>.

7.4.6. O fornecedor mineiro isento de ICMS, caso seja vencedor, deverá enviar, quando solicitado pelo Pregoeiro, via chat, após a negociação, sua proposta comercial assinada e atualizada com os valores finais ofertados durante a sessão deste Pregão, informando na proposta, além do preço resultante da dedução do ICMS, o preço com ICMS.

8. DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO

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

8.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, preservado o sigilo do licitante, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

8.2.1. A análise da proposta que trata o item anterior é uma análise prévia, e não poderá implicar quebra de sigilo do fornecedor, bem como não exime a Administração da verificação de sua conformidade com todas as especificações contidas neste Edital e seus anexos, quando da fase de aceitabilidade da proposta do licitante detentor do menor preço para cada lote.

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

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

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

8.3.1. Durante o transcurso da sessão pública, serão divulgados, em tempo real, o valor e horário do menor lance apresentado pelos licitantes, bem como todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, sendo vedada a identificação do fornecedor.

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

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

8.4.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do lote.

8.5. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

8.6. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

8.7. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado” em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

8.8. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e transcorrido o período de tempo, aleatoriamente determinado, de até dez minutos, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

8.9. Encerrando o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá a oportunidade para que o licitante da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores de até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.9.1. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas acima, poderão os licitantes dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

8.10. Após o término dos prazos estabelecidos acima, o sistema ordenará os lances conforme sua vantajosidade.

8.10.1. Na ausência de lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos subitens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

8.11. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atenda às exigências de habilitação.

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

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

8.14. 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.

8.15. 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.

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

8.17. **Do empate ficto**

8.17.1. 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 junto ao CAGEF do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à 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 Estadual nº 47.437/2018.

8.17.2. 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.

8.17.2.1. A melhor classificada nos termos do item 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.

8.17.2.2. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte

melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

8.17.3. 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.

8.18. Do empate real

8.18.1. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

8.18.2. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços prestados:

8.18.2.1. no país;

8.18.2.2. por empresas brasileiras;

8.18.2.3. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

8.18.2.4. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

8.18.3. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

8.19. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, via chat, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

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

8.21. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.21.1. O critério de julgamento será o de menor preço, apurado de acordo com o Anexo II - Proposta Comercial.

8.21.2. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 48.012/2020.

8.21.2.1. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, para todos os fins aqui dispostos, que não atender às exigências fixadas neste Edital, contenha vícios insanáveis, manifesta ilegalidade ou apresentar preços manifestamente inexequíveis.

8.21.2.2. Considera-se inexequível a proposta que a presente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.21.2.2.1. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos

complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.21.2.2.2. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.21.3. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;

8.21.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

8.21.5. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade de diligência disponível no sistema, no prazo de duas horas, sob pena de não aceitação da proposta.

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

8.21.5.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do serviço ofertado, bem como as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

8.21.6. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.21.7. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.21.7.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.21.8. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

8.21.9. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço global nem dos unitários.

9. DA PROVA DE CONCEITO

9.1. O licitante classificado em primeiro lugar será convocado a apresentar prova de conceito para realização dos testes necessários à verificação do atendimento das especificações definidas no Termo de Referência.

9.2. A especificação detalhada dos procedimentos e dos critérios objetivos de avaliação está no Termo de Referência.

9.3. A data e o local da análise será informada pelo pregoeiro a todos os licitantes por meio do Portal de Compras do Estado - <http://www.compras.mg.gov.br/#>.

9.4. Para fins de publicidade, todo e qualquer licitante poderá ter acesso às informações da análise de cada uma das provas de conceito.

9.5. A não apresentação da prova de conceito sem justificativa ou fora do prazo do Edital implicará na desclassificação da proposta.

9.6. Se a prova de conceito apresentada pelo primeiro classificado não for aceita, o pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado.

9.7. Seguir-se-á com a verificação da prova de conceito, observada a ordem de classificação, e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

10. DA VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO

10.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) CAGEF;

b) CADIN - Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais acessível pelo site <http://consultapublica.fazenda.mg.gov.br/ConsultaPublicaCADIN/consultaSituacaoPublica.do>;

c) CAFIMP - Cadastro de Fornecedores Impedidos acessível pelo site <https://www.fornecedores2.mg.gov.br/portalconpras/fornecedoresimpedidoscon.do>;

d) Lista de Inidôneos mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

10.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também 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.

10.1.1.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor 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.

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

10.1.1.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua inabilitação.

10.1.2. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

10.1.3. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

10.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do CAGEF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto no Decreto nº 47.524/2018.

10.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista nesse edital mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no CAGEF até (2) dias úteis anteriores à data prevista para recebimento das propostas;

10.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do CAGEF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

10.2.2.1. Caso as comprovações constantes do CAGEF vençam entre a data de envio da documentação concomitante ao cadastro da proposta e o momento da verificação da habilitação, deverá ser

solicitado pelo pregoeiro ao licitante o envio da documentação atualizada, por meio de documentação complementar via sistema.

10.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 48.012/20.

10.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de duas horas, sob pena de inabilitação.

10.4. A apresentação de documentos físicos originais somente será exigida se houver dúvida quanto à integridade do arquivo digitalizado.

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

10.6. Ressalvado o disposto no item 4.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

10.7. **HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

10.7.1. Documento de identificação, com foto, do responsável pelas assinaturas das propostas comerciais constantes no Anexo II- Proposta Comercial e das declarações constantes no Anexo III - Modelos de Declarações.

10.7.1.1. Se for o caso, apresentar procuração conferindo poderes ao(s) responsável(is) pela empresa para praticar atos junto à Administração Pública.

10.7.2. Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual;

10.7.3. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social e suas alterações posteriores ou instrumento consolidado, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias, cooperativas ou empresas individuais de responsabilidade limitada e, no caso de sociedade de ações, acompanhado de documentos de eleição ou designação de seus administradores;

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

10.7.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

10.7.6. Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

10.7.7. Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio, público ou particular, ou outro documento indicativo dos propósitos de associação entre os proponentes, em se tratando de consórcio instituído para o fim específico de participar do certame.

10.7.8. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

10.8. **REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

10.8.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda -CNPJ;

10.8.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

10.8.3. Prova de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual sede do licitante, Municipal e perante a Fazenda Estadual de MG;

10.8.3.1. A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada 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 tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros.

10.8.3.2. Se o fornecedor não estiver inscrito no cadastro de contribuintes do Estado de Minas Gerais deverá comprovar a inexistência de débitos relativos a tributos estaduais em Minas Gerais por meio de Certidão de Débito Tributário – CDT, que poderá ser emitida pelo site: www.fazenda.mg.gov.br.

10.8.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço –FGTS.

10.8.5. 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 da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, 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;

10.8.6. A comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

10.8.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitado, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.9. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

10.9.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida pelo distribuidor do domicílio da pessoa física, emitida nos últimos 06 (seis) meses;

10.10. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

10.10.1. Comprovação de aptidão para prestação de serviços compatíveis com as características e quantidades do objeto da licitação, estabelecidas no Termo de Referência ANEXO a este Edital, por meio da apresentação de atestados de desempenho anterior, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação, vedado o auto atestado, compreendendo os requisitos abaixo relacionados:

10.10.1.1. Funcionalidades:

10.10.1.1.1. Gestão de Atendimento por Senha;

10.10.1.1.2. Monitoramento;

10.10.1.1.3. Relatórios;

10.10.1.2. Quantitativos mínimos:

10.10.1.2.1.7 Unidades Implantadas funcionando simultaneamente;

10.10.1.2.2. 7000 atendimentos diários, que podem ser somados das 7 Unidades citadas no item anterior;

10.10.1.3. Equipamentos:

10.10.1.3.1. Impressora de senha;

10.10.1.3.2. Painel de senha;

10.10.1.3.3. Avaliador de atendimento.

10.10.2. Os atestados deverão conter:

10.10.2.1. Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone).

10.10.2.2. Local e data de emissão.

10.10.2.3. Nome, cargo, telefone, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.

10.10.2.4. Período da execução da atividade.

10.10.3. Para atendimento do quantitativo indicado nos subitens do item 10.10.1 acima **é admitido** o somatório de atestados para o atingimento do valor total.

10.10.3.1. O licitante deve disponibilizar, quando solicitado pelo pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram executadas as atividades.

10.11. **DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS**

10.11.1. No caso da participação de empresas reunidas em consórcio, deverá acompanhar os documentos de habilitação, a comprovação de compromisso público ou particular do consórcio, subscrito pelas empresas consorciadas, com apresentação da proporção de participação de cada uma das consorciadas e indicação da empresa líder, que deverá representar as consorciadas perante o Estado de Minas Gerais, observadas as normas do art. 33 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e do art. 42 do Decreto Estadual nº 48.012/2020.

10.11.2. Deverão ser apresentados os documentos exigidos nos arts. 28 a 31 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, por parte de cada consorciado, admitindo-se, para efeito de qualificação técnica, o somatório dos quantitativos de cada consorciado, e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação.

10.11.3. As empresas consorciadas serão solidariamente responsáveis pelas obrigações do consórcio na fase de licitação e durante a execução do contrato.

10.11.4. Antes da celebração do contrato, deverá ser promovida a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no item 10.11.1.

10.11.5. Apenas os consórcios compostos exclusivamente por beneficiários indicados no item 4.3 poderão usufruir dos benefícios legais da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, desde que a soma do faturamento das empresas consorciadas não ultrapasse o limite previsto no inciso II, artigo 3º, da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

10.12. **DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO:**

10.12.1. O licitante que possuir o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Unidade Cadastradora da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG poderá utilizá-lo como substituto de documento dele constante, exigido para este certame, desde que este esteja com a validade em vigor no CRC. Caso o documento constante no CRC esteja com a validade expirada, tal não poderá ser utilizado, devendo ser apresentado documento novo com a validade em vigor.

10.12.1.1. Serão analisados no CRC somente os documentos exigidos para este certame, sendo desconsiderados todos os outros documentos do CRC, mesmo que estejam com a validade expirada.

10.12.2. Os documentos exigidos para habilitação serão apresentados no momento do cadastramento da proposta, conforme instruções do Portal de Compras <http://www.compras.mg.gov.br/>, e serão analisados após a classificação das propostas.

10.12.2.1. Para fins de habilitação, é facultada ao pregoeiro a verificação de informações e o fornecimento de documentos que constem de sítios eletrônicos de órgãos e entidades das esferas municipal, estadual e federal, emissores de certidões, devendo tais documentos ser juntados ao processo. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não

sendo apresentados os documentos necessários para verificação, o licitante será inabilitado.

10.12.3. Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão conter, de forma clara e visível, o nome empresarial, o endereço e o CNPJ do fornecedor.

10.12.3.1. Se o fornecedor figurar como estabelecimento matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

10.12.3.2. Se o fornecedor figurar como filial, todos os documentos deverão estar no nome da filial;

10.12.3.3. Na hipótese de filial, podem ser apresentados documentos que, pela própria natureza, comprovadamente são emitidos em nome da matriz;

10.12.3.4. Em qualquer dos casos, atestados de capacidade técnica ou de responsabilidade técnica podem ser apresentados em nome e com o número do CNPJ(MF) da matriz ou da filial da empresa licitante.

10.12.4. O não atendimento de qualquer das condições aqui previstas provocará a inabilitação do licitante vencedor, sujeitando-o, eventualmente, às punições legais cabíveis.

10.12.5. Aos beneficiários listados no item 4.3 será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da administração, para regularização da documentação fiscal e/ou trabalhista, contado a partir da divulgação da análise dos documentos de habilitação do licitante melhor classificado, conforme disposto no inciso I, do § 2º, do art. 6º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

10.12.5.1. A não regularização da documentação no prazo deste item implicará a inabilitação do licitante vencedor, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

10.12.5.2. Se houver a necessidade de abertura do prazo para o beneficiário regularizar sua documentação fiscal e/ou trabalhista, o pregoeiro deverá suspender a sessão de pregão para o lote específico e registrar no "chat" que todos os presentes ficam, desde logo, intimados a comparecer no dia e horário informados no site www.compras.mg.gov.br para a retomada da sessão de pregão do lote em referência.

11. DOS RECURSOS

11.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias úteis para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em

outros três dias úteis, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.2.4. A apresentação de documentos complementares, em caso de indisponibilidade ou inviabilidade técnica ou material da via eletrônica, devidamente identificados, relativos aos recursos interpostos ou contrarrazões, se houver, será efetuada mediante envio para o e-mail comprascentrais@planejamento.mg.gov.br, e identificados com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), observados os prazos previstos no item 11.1.

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

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.1. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.1.2. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.1.3. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no CAGEF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

13.1. Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, o pregoeiro declarará o licitante vencedor e o sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual serão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, disponível para consulta no site www.compras.mg.gov.br.

13.2. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.3. Decididos os recursos porventura interpostos e constatada a regularidade dos atos procedimentais pela autoridade competente, esta adjudicará o objeto ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

14. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. A despesa decorrente desta licitação correrá por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei Orçamentária Anual nº 23.752 de 30 de dezembro de 2020:

14.1.1. 1501.04.122.041.4099.0001.33.90.40.02.0.10.1

15. DA CONTRATAÇÃO

15.1. Encerrado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante declarado vencedor será convocado para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, conforme minuta do Anexo IV - Contrato, de acordo com o art. 62 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

15.1.1. O instrumento de contratação, e demais atos firmados com a Administração, serão assinados de maneira eletrônica, por intermédio do Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais - SEI/MG.

15.1.1.1. Para a assinatura eletrônica, caso ainda não possua cadastro, o(s) licitante(s) interessado(s) deverá (ão) acessar o Sistema

Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais - SEI/MG, por meio do link www.sei.mg.gov.br/usuarioexterno, e clicar em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado".

15.1.1.2. Dúvidas com relação ao cadastro no SEI podem ser encaminhadas para o e-mail comprascentrais@planejamento.mg.gov.br.

15.1.1.3. A realização do cadastro como Usuário Externo no SEI/MG importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto Estadual nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica na modalidade cadastrada (login/senha), tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

15.1.2. O adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente.

15.1.3. Caso o adjudicatário não apresente situação regular no momento de assinar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente ou recuse-se a assiná-lo, serão convocados os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação.

15.1.3.1. Feita a negociação e comprovados os requisitos de habilitação, o licitante deverá firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e das demais cominações legais, conforme disposto no art. 48, §2º do Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020.

15.2. O representante legal do licitante que tiver apresentado a proposta vencedora deverá firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da comunicação, que se dará através do sistema do Portal de Compras - <http://www.compras.mg.gov.br/#>.

15.3. Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente decorrentes desta licitação, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

16. DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1. É vedado à CONTRATADA subcontratar total ou parcialmente o fornecimento ora ajustado.

17. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO

17.1. A CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

17.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

17.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

17.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

17.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

17.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

17.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

17.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

17.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em banco oficial em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE;

17.6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

17.7. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

17.8. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

17.9. Será considerada extinta a garantia:

17.9.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

17.9.2. no prazo de 03 meses após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

18. DO PAGAMENTO

18.1. Para os Órgãos/Entidades da Administração Direta ou Indireta do Estado de Minas Gerais, o pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento definitivo, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE. Para os demais participantes, o pagamento será realizado a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, de acordo com normativo próprio a que se sujeita, mantendo-se os prazos e condições estabelecidas no edital e seus anexos.

18.1.1. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE, após a execução do objeto, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento se referir, bem como, demais documentos necessários para a efetiva comprovação da execução do objeto, se houver.

18.1.2. A Administração receberá o Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica (DANFE) juntamente com o objeto e deverá realizar a verificação da validade da assinatura digital e a autenticidade do arquivo digital da NF-e (o destinatário tem à disposição o aplicativo "visualizador", desenvolvido pela Receita Federal do Brasil) e a concessão da Autorização de Uso da NF-e, mediante consulta eletrônica à Secretaria da Fazenda o Portal Nacional da NF-e.

18.1.3. O pagamento da Nota Fiscal fica vinculado à prévia conferência pelo gestor.

18.1.4. As Notas Fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do documento considerado válido pela CONTRATANTE.

18.1.5. Ocorrendo atraso de pagamento por culpa exclusiva da Administração, o valor devido será atualizado financeiramente, entre as datas do vencimento e do efetivo pagamento, de acordo com a variação do Sistema Especial de Liquidação e Custódia -SELIC.

18.2. A CONTRATADA deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.

18.3. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista da CONTRATADA não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e rescisão contratual.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, no Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

19.1.1. Advertência por escrito;

19.1.2. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado do(s) lote(s) dos quais o licitante tenha participado e cometido a infração;

19.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

19.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

19.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

19.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 19.1.1, 19.1.3, 19.1.4, 19.1.5.

19.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos ao infrator e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.

19.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002.

19.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

19.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

19.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.

19.7. As sanções relacionadas nos itens 19.1.3, 19.1.4 e 19.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e no CAGEF.

19.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:

19.8.1. Retardarem a execução do objeto;

19.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;

19.8.2.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances;

19.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

19.9. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 23 de junho de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

20. DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Este edital deverá ser lido e interpretado na íntegra, e após encaminhamento da proposta não serão aceitas alegações de desconhecimento.

20.2. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase do julgamento, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

20.3. O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com o Anexo I - Termo de Referência, correndo por conta da CONTRATADA as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto da contratação.

20.4. É vedado ao licitante retirar sua proposta ou parte dela após aberta a sessão do pregão.

20.5. O pregoeiro, no julgamento das propostas e da habilitação, poderá relevar omissões puramente formais e sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e de sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, acessível a todos os interessados, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

20.6. A presente licitação somente poderá ser revogada por razão de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

20.7. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes desta licitação, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

20.8. Os interessados poderão examinar ou retirar gratuitamente o presente Edital de Licitação e seus anexos no site: www.compras.mg.gov.br.

Rafael Mayrink Ferreira

Superintendência Central de Compras Governamentais

Centro de Serviços Compartilhados - SEPLAG



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Mayrink Ferreira**, **Superintendente**, em 18/02/2021, às 13:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25634906** e o código CRC **120D9970**.



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

DATA	ÓRGÃO SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRAS
22/09/2020	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEPLAG	1501561

SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA

SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE CANAIS DE ATENDIMENTO - SCCA/DECAP

1. OBJETO:

O presente termo de referência tem por objeto a prestação de serviços para fornecimento de solução de monitoramento, gestão online do fluxo de atendimento front office e back office, atendimento remoto, pesquisa de satisfação e api para integração com o sistema de agendamento da CONTRATANTE, com fornecimento de todos os equipamentos e softwares necessários ao pleno funcionamento, assim como a sua instalação, customização, implantação, treinamentos, desenvolvimento sob demanda, assistência técnica e suporte, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

LOTE	ITEM	CÓDIGO DO ITEM NO SIAD	QUANTIDADE	UNIDADE DE AQUISIÇÃO (OU UNIDADE DE MEDIDA)	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS
1	1	36307	1	Unidade	Locação de Sistemas para Gerenciamento e Gestão do atendimento ao Público

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1. A solução de monitoramento e gestão de atendimento do Serviço Público deve constituir em eficiente ferramenta para a operação e gerenciamento do atendimento ao Cidadão no âmbito das Unidades de Atendimento Integrado do Governo de Minas Gerais.

2.2. A solução deve garantir disponibilidade e segurança de dados e informações, inclusive no atendimento à LGPD. Dispor de eficiente processo de cadastro ou utilização de cadastros da CONTRATANTE, visando o reconhecimento e autenticação de Cidadão e Atendente no âmbito de todas as funcionalidades da solução.

2.3. Dispor de fluxo não linear configurável para indicar a jornada do atendimento por serviço, incluindo a edição de atributos complementares de notificações automáticas para o Cidadão e Atendentes. Possibilitar a realização de atendimento remoto ao Cidadão, incluindo recursos de transferência de arquivos, chat, vídeo, áudio e compartilhamento de tela entre Atendente e Cidadão, através de dispositivos móveis, desktops, nos principais browsers nas plataformas Windows, iOS e Android.

2.4. Dispor de solução de pesquisa da qualidade dos serviços prestados ao Cidadão, mediante adoção da metodologia NPS.

2.5. A solução deve permitir que sejam realizados os registros de eventos e logs de todos os procedimentos operacionais e protocolares realizados nas Unidades de Atendimento da CONTRATANTE, incluindo o gerenciamento, em tempo real, de todas as fases do atendimento em seus diversos Setores e Unidades de Atendimento. Deve considerar todos os níveis hierárquicos, definidos como atendentes, supervisores, gestores locais e gestores centrais dentre outras solicitadas pela CONTRATANTE. Deverão ser armazenados no banco de dados da solução da CONTRATANTE e disponibilizados na aplicação via interface web, com permissão de acesso ao configurador global.

3. ESTRUTURA ANALÍTICA DA SOLUÇÃO

3.1. **Ambiente Operacional/Local:** O ambiente Operacional/Local deve contemplar todas as ações realizadas localmente em cada unidade de atendimento, incluindo todos os passos do atendimento, desde o agendamento, a emissão da senha, fluxo não linear da jornada do serviço no Front Office e BackOffice, notificações, coleta da avaliação até a sua finalização, incluindo recursos de atendimento remoto através de chat web e vídeo conferência.

3.2. **Agendamento:** A solução ofertada deve possuir a integração com o sistema de agendamento da contratante para possibilitar o recebimento de todos os agendamentos realizados para os atendimentos presenciais e virtuais.

3.3. **Monitoramento Operacional Online:** A solução ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial.

3.4. **Relatórios:** A solução ofertada deverá possibilitar extração de relatórios gerenciais, além de possibilitar exportação dos dados para os formatos do item 4.19.

3.5. **Unidade de desenvolvimento horas Homem:** A solução deve contemplar a possibilidade de desenvolvimento de novas funcionalidades solicitadas pela CONTRATANTE baseada em contratação horas homem.

4. CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES GERAIS

4.1. Plataforma WEB e centralizada, para todas as funcionalidades ofertadas.

4.2. A solução deve funcionar em sua plenitude exclusivamente através de browsers disponíveis e atualizados pelo mercado, com funcionamento no mínimo nos navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox, nas versões atualizadas.

4.3. Para o completo funcionamento da solução, não será permitido o uso de qualquer software aplicativo especificamente instalado na estação de trabalho dos usuários da solução, caso a CONTRATADA tenha necessidade da instalação de driver ou aplicativo mobile, essa deverá ser responsável pela instalação, configuração e licenciamento, sem custos para a CONTRATANTE. A CONTRATADA ainda será responsável pelo fornecimento de drivers compatíveis com, no mínimo, os sistemas operacionais utilizados pela CONTRATANTE. (Windows 7, Windows 10 e Ubuntu 16.04) ou suas versões mais atualizadas. Caso tenha alguma atualização e comprometa o funcionamento do sistema, o fornecedor deverá atualizar os drivers para o correto funcionamento da solução.

4.4. A CONTRATADA deverá utilizar servidores locais de aplicação e banco de dados para garantir o funcionamento local da unidade caso a mesma fique sem conexão com a internet, conforme especificações descritas no Anexo III. Esse servidor deverá rodar um módulo do sistema que permita a execução de no mínimo as atividades do ambiente operacional local: Cadastro do cidadão, Emissão de senhas, Atividade de "Chamar a senha" no painel, Atendimento, supervisão local da unidade. Os servidores locais serão fornecidos pela CONTRATANTE.

4.5. Utilizar Banco de Dados único. Toda Base de dados ficará hospedada nos domínios da CONTRATANTE. Ficará a cargo do fornecedor, único responsável técnico e financeiro da solução, a instalação, configuração, manutenções preventivas e corretivas na Base de Dados supracitada. O banco de dados será de responsabilidade da CONTRATADA, sendo essa responsável pela licença, instalação, gestão, backup, restore e suporte técnico ao mesmo. No que concerne ao histórico ou legado dos atendimentos, é essencial que a CONTRATANTE mantenha a completa visibilidade dos indicadores de performance e eventos de atendimento coletados ao longo dos últimos 5 anos. Assim sendo, é responsabilidade da CONTRATADA efetuar a migração dos dados históricos da operação de atendimento das UAI para a solução ofertada. Para este propósito, será disponibilizado um arquivo contendo a base de dados estruturada em formato SQL:2006 (padrão ISO/IEC 9075:2006). Esta base de dados registra a sequência de eventos ocorridos desde o momento da emissão de cada senha de atendimento até o seu encerramento/finalização. Além disso, armazena ainda a sequência de eventos inerentes aos usuários (atendentes e supervisores) como login, logout, pausas, etc.

4.6. Será de responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento do serviço de e-mail e broker de SMS, para que seja possível realizar os disparos de notificações da solução.

4.7. A CONTRATANTE irá disponibilizar ambiente virtualizado para hospedagem completa da solução, e servidores locais incluindo os seguintes itens:

- 3 Maquinas virtuais com até 3 núcleos de processamento, 16GB de memória Ram, 1000GB de armazenamento;
- Sistema operacional: Windows Server DataCenter 2012 R2, (Caso seja de interesse da CONTRATADA, essa poderá fornecer outro sistema conforme sua necessidade);
- IP válido para publicação do sistema na internet com domínio configurado, caso seja de interesse da CONTRATANTE;
- Acesso a internet com controle de acesso por proxy e firewall;
- Fica facultativo a visita em qualquer unidade de atendimento integrado, cujo os endereços se encontram no Anexo II;
- Servidores Locais com configuração mínima 1 núcleo de processamento, 4GB de memória RAM e 250GB de armazenamento local.

4.8. Recursos de Encaminhamentos, Registros, Monitoramentos, Relatórios OLAP, Alarmes, Chat, além de módulo Configurador único e centralizado, todos acessados via browser.

4.9. Além dos módulos básicos do sistema, a CONTRATADA será responsável por prover outros softwares para o pleno funcionamento da ferramenta, como (banco de dados, rotina de backup e restore, etc.) que tenham a função de garantir o funcionamento destes módulos, bem como garantir o serviço de suporte técnico.

4.10. A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.

4.11. Dispor de integração entre a solução e o Portal de Agendamento da CONTRATANTE (Agenda Minas), através de API ou WEB Service.

4.12. Configuração on-line e utilização de todas as modalidades de atendimento, in loco ou remoto, em uma ou mais Unidades de atendimento, independente do volume diário do atendimento.

4.13. Garantir a integridade dos dados, mesmo na ocorrência de falha no acesso ao banco de dados centralizado ou no funcionamento dos equipamentos que compõem a solução.

4.14. O Sistema deve disponibilizar recursos para atender à Gestão Corporativa do Atendimento, proporcionando diversas opções de obtenção de dados e informações por meio de relatórios em textos e gráficos, no âmbito de todo o atendimento presencial e virtual aos Usuários. Deve também apresentar, em tempo real, situações dos atendimentos nas Unidades ou grupo de Unidades.

4.15. O Sistema deve disponibilizar de forma configurável, a emissão de diversos relatórios gerenciais e estatísticos, com informações do tipo: data e hora de chegada do Usuário, do atendimento, identificação do atendente, mesa e tipo de serviço, totalização de atendimento por atendente, por setor, por período e geral de atendimento, tempo médio e máximo de espera, tempo médio de atendimento, por faixa de horário, dia, mês e ano, por Unidade, grupo de Unidades, e de avaliação dos serviços prestados ao Usuário, todos em ambiente de tabela pivotante e dinâmico, com diversas dimensões e medidas também configuráveis.

4.16. O ambiente Operacional/Local contempla todas as ações realizadas localmente em cada unidade, incluindo todos os passos do atendimento desde a emissão da senha até a sua finalização após a completa execução dos serviços demandados.

4.17. A solução ofertada deve contemplar funcionalidades de integração do agendamento para todos os serviços disponibilizados pela CONTRATANTE através do portal Agenda Minas, via Web Service.

4.18. A CONTRATADA será responsável pelo recebimento dos dados (NOME, E-MAIL, CPF, DATA, HORÁRIO, ID DE SERVIÇO, ID DE UNIDADE e ID DO

MUNICÍPIO, dentre outros fornecidos pela CONTRATANTE) do sistema de agendamento da CONTRATANTE e seu correto tratamento e integração com a sua solução, através de web service disponibilizado pela CONTRATADA. A CONTRATADA tem que garantir que a solução receba os dados do sistema de agendamento e mantenha o mesmo padrão de identificação do agendamento enviado.

4.19. A solução ofertada deverá possibilitar extração de relatórios gerenciais, além de possibilitar exportação dos dados para no mínimo os formatos XLSX, XLS, XLSM, TIFF, PDF, HTML, DOCX, DOC, CSV.

4.20. A solução ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial.

4.21. Categoria: Agrupamento de serviços com uma sequência de prioridades definida pela CONTRATANTE.

4.22. Seções: Representam o local para atendimento das atividades. São repartições designadas aos órgãos coabitantes (parceiros).

4.23. Atividade: Uma atividade representa a sequência de atendimento de um serviço, podendo ser responsável pelo serviço como um todo, ou representar apenas uma etapa no atendimento do serviço.

4.24. Terminal de atendimento: Guichês utilizados pelos atendentes para realizar os atendimentos na unidade.

4.25. Serviço: Representa uma sequência de atividades, podendo ser um todo no atendimento. Um serviço é composto de uma ou mais atividades. Atividades são os passos durante a execução de um serviço. Atividades consolidadoras são as atividades que indicam para o sistema a efetivação de um serviço.

4.26. Prioridade: Permite o cadastro das prioridades de atendimento no interior do sistema, tendo como possibilidades as opções: Agendado, Normal, Preferencial e Especial.

4.27. Avaliação do atendimento: Trata-se de questionamento sobre o atendimento, que dizem respeito à satisfação dos clientes atendidos. Deverá constar campos permitindo cadastrar/editar questionamentos (avaliações) referentes aos atendimentos recebidos pelos clientes ou referentes ao sistema.

4.28. A solução ofertada deve permitir que o atendente de triagem adicione mais de um serviço/atividade à senha solicitada pelo cidadão. Após clicar no botão será aberta uma listagem com os serviços/atividades disponíveis. Realize a busca e selecione a atividade correta conforme a solicitação do cidadão. O atendente logado deverá visualizar no guichê de atendimento o botão "Próximo Passo", permitindo que o atendente finalize o serviço atual e inicie o atendimento do próximo serviço que esteja vinculado a senha "KIT". Este botão somente deverá aparecer se a senha tiver dois ou mais serviços vinculados a ela. Disponibilizar estratificação dos atendimentos aos Cidadãos por atendente, tempo médio de atendimento e de espera por serviço da categoria "KIT". Categorizar a senha com o termo "KIT" tem-se o intuito de identificação nos setores que a senha irá percorrer. A senha é identificada pelo prefixo "KIT" e os colaboradores a identificam com uma senha com dois serviços distintos. Utilizada restritivamente para os serviços de Inscrição/Emissão CPF + Emissão Identidade.

4.29. A solução ofertada deve permitir ativar uma chave de controle no momento da emissão da senha, possibilitando o bloqueio do atendimento caso a chave não seja inserida ou seja inserida incorreta. Deverá conter os seguintes tipos de padrão de máscara: Aceitar somente letras, aceitar somente números, aceitar letras e números. Disponibilizar parâmetro para definir que o preenchimento da chave de controle de atendimento seja obrigatório, ou seja, não será possível inicializar o atendimento sem preencher o campo de chave de controle. O sistema não deve registrar a chave de controle incorreta, caso estiver configurado como obrigatória. Os valores inseridos corretamente devem ser exibidos na tela e caso o valor coincidir com a interpretação do sistema, ao inicializar o atendimento, é registrado junto à senha. A Chave de controle deverá ser gerada pelo sistema e enviada via SMS, fornecido pela CONTRATANTE, podendo ser enviado também por e-mail, para o número de celular cadastrado do cidadão ou através das informações do seu cadastro de forma que somente o cidadão tenha acesso a essa chave. Caso o cidadão não possua cadastro na base de dados da solução ou da base oferecida pela CONTRATANTE, o sistema deve permitir esse cadastro.

4.30. A solução ofertada deve permitir que o atendente de triagem inicie a atividade de BackOffice para o recebimento dos documentos, utilizando o terminal de atendimento. O tempo previsto que o atendente desenvolverá sua atividade deverá ser contabilizado do período de início ao final da atividade de BackOffice (tempo em minutos). O atendente logado deverá executar uma atividade de BackOffice a partir do guichê de atendimento, que deverá ter campo disponível para inserção de número de protocolo, o qual deseja dar baixa. Neste campo, o atendente deverá digitar o número do protocolo. No final da execução será dado baixa no protocolo e deverá ser exibido mensagens de conclusão para o atendente. Para que o botão "Executar BackOffice" seja exibido para o atendente, é necessário que o mesmo tenha, permissão para executar essa atividade. A cada execução finalizada de BackOffice, a partir do guichê, uma atividade do fluxo configurável deve ser avançada, até que seja concluído todo o ciclo do atendimento. Permitir notificar o Cidadão e supervisores, através do envio de e-mail e SMS, quando um atendente identificar um erro ou finalizar o atendimento a uma atividade do fluxo ou a conclusão da demanda do Cidadão.

4.31. O atendimento aos chamados da CONTRATANTE deverá estar disponível obrigatoriamente, para a solução de problemas de hardware e software.

4.32. Os chamados de suporte deverão ser centralizados em um único ponto, para todas as solicitações da CONTRATANTE.

4.33. Tratar e disponibilizar os dados para a tomada de decisões através de dashboards personalizados para monitoramento.

4.34. Permitir criar e configurar alertas personalizados e o envio desses alertas pela própria solução, e-mail e SMS.

4.35. A Solução deverá disponibilizar ferramenta para acompanhamento dos chamados.

4.36. Suporte técnico telefônico, com atendimento técnico, através de pessoal habilitado, com abrangência no Estado de Minas Gerais, sempre que requerido pela CONTRATANTE. Suporte técnico presencial, com atendimento técnico por meio de especialista conhecedor do autoatendimento, para resolver problemas não derivados de uso indevido dos programas, com abrangência no Estado de Minas Gerais.

4.37. A Solução deverá possuir painel de situação com as informações solicitadas pela CONTRATANTE, para acompanhamento em tempo real da

atendimentos e qualidade do serviço prestado.

4.38. A solução deve possibilitar a integração com o sistema de agendamento do Governo do Estado (Agenda Minas).

4.39. O módulo de gerenciamento deve receber, armazenar e processar todos os dados gerados pelo ambiente operacional, além de gerar todas as informações necessárias à completa gestão corporativa do atendimento ao Usuário. A solução deve contar também com arquivo de log para identificar os eventos operados, em sua totalidade.

5. REQUISITOS FUNCIONAIS

5.1. Ambiente operacional

5.1.1. **Triagem/Emissão de Senhas:** A solução deverá alcançar os seguintes recursos mínimos para atender aos Serviços de Triagem e Emissão de Senhas nas Unidades de Atendimento da CONTRATANTE. Os terminais emissores poderão ser configurados escolhendo-se a cor, o posicionamento e a funcionalidade de cada botão visível na tela.

5.1.1.1. As senhas poderão ser emitidas por meio de:

- Integração com a solução de agenda do governo (Agenda Minas);
- Ponto de Triagem do Atendimento nas unidades UAI;
- Terminal Físico Emissor de Senha nas unidades UAI;

5.1.1.2. Emissão da senha:

- Com impressão;
- Sem impressão;

5.1.1.3. Definição de parâmetros da senha (Unidade de Atendimento, Área de atendimento, Serviço, Serviço Secundário, Prioridade, Nome do Cidadão, Prefixo personalizado pela CONTRATANTE).

5.1.1.4. Cadastro e edição dos dados do Cidadão.

5.1.1.5. Adição de um ou vários serviços ou de serviço secundário à senha.

5.1.1.6. Adição de vários serviços na mesma senha.

5.1.1.7. Agendamento em determinado horário para cada órgão, unidade de atendimento e serviço solicitado.

5.1.1.8. Limpar todos os dados preenchidos.

5.1.1.9. Registrar o motivo pré-configurado para uma senha que não seja emitida, indicando o motivo que Cidadão não será atendido.

5.1.1.10. Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.

5.1.1.11. Imprimir a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.

5.1.1.12. Incluir comentário/observação vinculado à senha. Esse comentário deverá ser visível por todos os usuários que interagirem com esta senha.

5.1.1.13. Visualizar um panorama de áreas de atendimento dentro de uma mesma unidade de atendimento.

5.1.1.14. Visualizar o panorama do status dos pontos de atendimento, exemplo: pausado, atendendo, congelado, não logado.

5.1.1.15. Ativar senhas provenientes de agendamento.

5.1.1.16. Registrar como "não comparecimento" a senha previamente ativada.

5.1.1.17. Registrar como "cancelamento e motivo" a senha previamente ativada e cancelada.

5.1.1.18. Visualizar o tempo de espera do atendimento para aquele serviço.

5.1.1.19. Visualizar Tempo Médio de Espera (TME) da senha para aquele serviço, calculado de acordo com as métricas definidas pela CONTRATANTE.

5.1.2. **Impressão de Senha:** Permitir a configuração do formato de impressão de senha com opções de incluir/excluir os seguintes dados/informações:

5.1.2.1. Logomarca;

5.1.2.2. Textos estáticos;

5.1.2.3. Unidade de emissão;

5.1.2.4. Horário de emissão;

5.1.2.5. Prefixo e número da senha;

5.1.2.6. Nome do serviço e documentos para atendimento da senha;

5.1.2.7. Categoria da senha;

5.1.2.8. Nome do Cidadão;

5.1.2.9. Prioridade da senha;

5.1.2.10. Hora estimada para chamada da senha;

5.1.2.11. Comentário da senha;

5.1.2.12. Tempo Médio de Espera (TME) na senha, calculado de acordo com as métricas definidas pela CONTRATANTE;

5.1.3. **Atendimento da Demanda pelo Usuário (Atendente):** Deve disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o completo atendimento das demandas do Cidadão, a partir de interface WEB. Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo usuário (por seção), com diferentes perfis de atendente considerando a sua matriz de competência, recursos do local do atendimento, além da plena atenção ao processo dos serviços demandados. Quando um usuário logar em um terminal de atendimento, caso ele possua um perfil de atendimento configurado este não deve se sobrepor ao do terminal (a seção a que pertence o terminal), se houver. A solução deve alcançar os seguintes segmentos e recursos mínimos:

- 5.1.3.1. Iniciar Atendimento;
- 5.1.3.2. Adicionar Serviço;
- 5.1.3.3. Adicionar Serviço secundário;
- 5.1.3.4. Redirecionar Serviço;
- 5.1.3.5. Redirecionar Serviço secundário;
- 5.1.3.6. Alterar Prioridade;
- 5.1.3.7. Alterar Senha;
- 5.1.3.8. “Serviço” ou “Serviço Secundário” adicional ao atendimento;

- O usuário logado pode alterar o serviço secundário e prioridade da senha que está executando. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário);

- 5.1.3.9. Cancelar Atendimento e o motivo pré-configurado do cancelamento;
- 5.1.3.10. Finalizar o Atendimento após período configurável sem avaliação do Usuário. (O sistema deverá considerar que o Cidadão recusou avaliar o atendimento);
- 5.1.3.11. Congelar Senhas:

- O usuário logado pode congelar a senha em atendimento para retorno futuro. (A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário);
- No momento do congelamento deverá ser selecionado um motivo pré-configurado, justificando a interrupção no atendimento da senha.

- 5.1.3.12. Descongelar senhas:

- O usuário logado pode descongelar uma senha previamente congelada e atendê-la imediatamente. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário).

- 5.1.3.13. Adicionar Cadastro do Cidadão:

- O usuário logado pode Incluir, Alterar e Excluir dados do Cidadão vinculado à senha em atendimento, conforme o seu perfil de acesso e campos específicos, previamente autorizados pelo gestor do atendimento. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário).

- 5.1.3.14. Possibilitar que ao finalizar o atendimento, seja permitido o encaminhamento da senha para outro setor, quando assim configurado como serviços dependentes;

- 5.1.3.15. Cancelar Senha;
- 5.1.3.16. Acrescentar comentários e observações;
- 5.1.3.17. Desconectar;
- 5.1.3.18. Pausar atendimento:

- Para o registro da Pausa, o Atendente deve selecionar um motivo pré-configurado, justificando a interrupção no atendimento da senha;

- 5.1.3.19. Chamada Automática da Próxima Senha;
- 5.1.3.20. Reservar horário que a senha será chamada por usuário ou Cidadão definido;
- 5.1.3.21. Atender a Senha Pré-configurada como automática;
- 5.1.3.22. Rechamar Senha Automaticamente;
- 5.1.3.23. Pré-configurar a obrigatoriedade ou não da avaliação do usuário;
- 5.1.3.24. Finalizar o Atendimento após a avaliação do usuário;

5.1.4. **Atendimento Virtual da Demanda pelo Usuário (Atendente):**

A solução deve disponibilizar para os atendimentos realizados por Videoconferência todos os requisitos contemplados no item 5.1.3 além dos citados abaixo:

- 5.1.4.1. O atendimento deverá ser WEB e funcionar com no mínimo os navegadores Google Chrome na versão 31 ou superior ou Mozilla Firefox na versão 38 ou superior, tanto para desktop quanto para mobile, sem a necessidade de instalação de qualquer software complementar;
- 5.1.4.2. Deve ser disponibilizado um chat para troca de mensagens entre o atendente e o cidadão;
- 5.1.4.3. Deve ser disponibilizado o recurso de compartilhamento de tela entre o cidadão e o atendente, quando utilizado desktop, a partir de ambos os lados;
- 5.1.4.4. A solução deverá possibilitar o armazenamento dos arquivos transitados durante o atendimento e vinculados a senha, para garantir o rastreamento das informações de atendimentos, caso seja solicitado pela CONTRATANTE;
- 5.1.4.5. A solução deverá possibilitar o armazenamento da conversa realizada no chat em formato de texto, vinculada a senha, caso seja solicitado pela CONTRATANTE;
- 5.1.4.6. O sistema deve realizar a redução automática das fotos transmitidas durante o atendimento, mantendo um padrão de resolução que permita o envio com tamanho máximo de 15MB.
- 5.1.4.7. O sistema deve fornecer um campo para transferência dos documentos pelo usuário e pelo cidadão. Devem ser aceitos no mínimo os tipos de arquivos como DOCX, DOC, PDF, XLS, JPEG, JPG, PNG, TXTe tamanho máximo do arquivo de 15MB.
- 5.1.4.8. O sistema deve permitir a usabilidade do atendimento virtual por três segmentos:

- Realizar o atendimento virtual através de uma única unidade de atendimento central;

- Integrar a unidade virtual com um ponto de atendimento local (Unidade Presencial);
- Possibilitar a criação de unidades independentes para realizar o atendimento regionalizado;

5.2. **Usuários:**

A solução deve permitir o Gerenciamento dos Usuários, grupos de Usuários e suas habilitações referentes a grupos e elementos do Sistema de Gestão do Atendimento. Os seguintes recursos deverão ser alcançados:

- 5.2.1. Possibilitar configuração de um mesmo usuário em várias unidades e seções de atendimento sem exigir nova autenticação deste usuário;
- 5.2.2. O cadastro de usuário deve apresentar no mínimo:
 - Login (Matrícula, CPF ou e-mail)
 - Senha de acesso
 - Nome
- 5.2.3. Indicar horário de trabalho ao qual o usuário está associado;
- 5.2.4. Cadastrar usuários do sistema com opção de associação a um ou mais grupos de usuários;
- 5.2.5. Cadastrar e validar a senha do usuário para primeiro acesso ao sistema;
- 5.2.6. Permitir a criação de nova senha nos casos de esquecimento por parte do usuário;
- 5.2.7. Permitir a recuperação de senha caso o usuário tenha um e-mail válido no seu cadastro;
- 5.2.8. Permitir alteração de senha por parte do usuário;
- 5.2.9. Possuir cadastro das permissões em elementos do sistema, tais como telas, tabelas, vistas, relatórios, consultas, campos, menus, funções, entre outros;
- 5.2.10. Associar usuário a diferentes níveis de permissão para diferentes grupos usuários;
- 5.2.11. Associar usuário (ou grupo de usuários) a uma ou mais unidades de atendimento do CONTRATANTE;
- 5.2.12. Associar usuário (ou grupo de usuários) a diferentes permissões para uma ou mais unidades do CONTRATANTE a que estiver vinculado;
- 5.2.13. Associar usuário (ou grupo de usuários) a diferentes permissões para uma ou mais áreas de atendimento do CONTRATANTE a que estiver vinculado;
- 5.2.14. Permitir controle de acesso de usuários por unidades de atendimento do CONTRATANTE;
- 5.2.15. Garantir que o conjunto de permissões aplicadas a um usuário de forma individualizada sempre prevaleça;
- 5.2.16. Permitir que o Perfil Supervisor e Configurador receba e-mail de usuários que não autenticaram no sistema durante um período pré-configurado de dias e meses;
- 5.2.17. A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução;
- 5.2.18. Permitir o bloqueio de usuários a determinada unidade de atendimento;
- 5.2.19. Permitir o bloqueio de usuários a determinada área de atendimento;
- 5.2.20. Permitir o bloqueio de usuários a determinado serviço de atendimento;
- 5.2.21. A solução deve dispor de, no mínimo, cinco perfis básicos para usuários: Configurador Global; Configurador de Unidade Local, Supervisor; Emissor/Triagem e Atendente e permitir que o mesmo usuário esteja habilitado para executar funcionalidades de mais de um perfil em qualquer Unidade de atendimento, em mais de uma área de atendimento em qualquer serviço e de serviço secundário;

5.2.21.1. **Perfil configurador global:**

- Deverá acessar todos os recursos de configuração do sistema como: monitoramento, configuração de parâmetros, além de ter acesso a todos os relatórios de todas as unidades de atendimento.
- Poderá acessar todas as funcionalidades da solução. Caberá ao CONTRATANTE indicar os usuários que terão a permissão de uso com o perfil Configurador e a capacidade de atuação dentro da solução, isso é, o perfil configurador pode ser limitado aos recursos inerentes ao usuário detentor de um login de uso.
- Deverá possuir também todos os recursos dos demais perfis: supervisor, triagem/emissor e atendente.
- A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.

5.2.21.2. **Perfil configurador de unidade local:**

- Deverá ter acesso a somente as unidades em que esteja cadastrado.
- Deverá acessar todas as funcionalidades definida pelo configurador global. Caberá ao CONTRATANTE indicar os usuários que terão a permissão de uso com o perfil de configurador local e a capacidade de atuação dentro da solução, isso é, o perfil configurador pode ser limitado aos recursos inerentes ao usuário detentor de um login de uso.
- Deverá acessar todos os recursos de configuração do sistema como: monitoramento, configuração de parâmetros, além de ter acesso a todos os relatórios da unidade de atendimento em que esteja cadastrado.

5.2.21.3. **Perfil supervisor:**

- Deverá acessar todos os recursos configuráveis de monitoração de um ou mais serviços secundário, serviço, área de atendimento ou unidade, além de parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades de atendimento. O perfil Supervisor poderá possuir permissão específica para executar configurações.
- Caberá ao usuário detentor de permissão de uso de supervisor, transferir, interagir e indicar os usuários com os perfis de emissor/triagem e atendente que poderão atuar com a função de multitarefa atendendo outros serviços, áreas de atendimento e unidades.
- O perfil supervisor poderá executar todas as funcionalidades de atendimento e de emissor/triagem, desde que configurado.
- O perfil Supervisor pode ser limitado pelo perfil configurador de acordo com os recursos inerentes ao usuário detentor de um login de uso. O usuário detentor de uma login de uso deverá navegar pela solução em todas as áreas de atendimento, serviços e serviços secundários desde que configurado para o seu perfil.
- A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos disponíveis na aplicação.

5.2.21.4. Perfil triagem/emissor:

- Deve realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do cliente, incluindo cadastro, prioridade, apresentação de quesitos sobre o serviço demandado, registro de não emissão da senha, emissão da senha, ativação de agendados, registro de agenda do usuário, além de registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo.
- O perfil Emissor/Triagem poderá executar todas as funcionalidades de atendimento, desde que configurado.
- O usuário com perfil Emissor/Triagem poderá atuar com a função multitarefa, atendendo outros serviços, serviços secundários, áreas de atendimento e unidades, desde que pré-configurada.
- A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.

5.2.21.5. Perfil atendente:

- Somente realiza as funcionalidades de atendimento. O perfil atendente poderá atuar como multitarefa com a capacidade de atender outros serviços, áreas de atendimento e unidades, desde que configurado pelo perfil Supervisor.
- O usuário detentor de um login de uso deverá navegar pela solução para todas as áreas de atendimento, serviços e serviços secundários pré-definidos pelo perfil atendente.
- A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.

5.3. Cadastro do cidadão

5.3.1. A solução deve dispor de Cadastro do Cidadão, para utilização em todos os módulos do sistema (Atendimento, Terminal de Registro da Manifestação do Cidadão). A solução deverá acessar o banco de dados próprio ou da CONTRATANTE, conforme a exclusiva decisão e orientação da CONTRATANTE. Este cadastro deverá consumir informações de uma base de dados de autenticação do Cidadão, indicado pela CONTRATANTE. Esta integração será de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo custo adicional ao CONTRATANTE. Os itens pré-configurados poderão sofrer alteração a critério do CONTRATANTE. O preenchimento dos campos do cadastro deve obedecer às regras indicadas pela CONTRATANTE, considerando campos a aplicação de regras consistentes para auxílio no preenchimento dos dados. Letras maiúsculas, minúsculas, números, caracteres especiais, caracteres acentuados, espaço duplo, espaço inicial, espaço final, datas, CPF, CNPJ, PIS, campos obrigatórios, etc.

5.3.2. A solução deverá permitir a integração com o cadastro único do Governo Federal, possibilitando utilizar esse cadastro para autenticar na ferramenta.

5.3.3. O cadastro oferecido pela solução deve considerar, no mínimo, os seguintes campos de dados: "Nome Completo, Nome da Mãe, Data de Nascimento, CPF, Senha, Confirmação de Senha, E-mail, Confirmação de E-mail, Telefone Celular, Endereço Completo", cuja obrigatoriedade de preenchimento ficará a critério do CONTRATANTE, que também poderá solicitar a retirada dos campos como a inclusão de novos campos que não impactam o funcionamento da solução.

5.3.4. O módulo de cadastro do Cidadão deverá prever máscara padrão para controle de formatos de dados de entrada nos campos do formulário, como Datas, CPF, entre outros.

5.3.5. A solução deve ofertar recurso para facilitar o preenchimento do cadastro do Cidadão pelo Usuário e pelo Cidadão, como busca na solução de um Cidadão já cadastrado e também busca de endereço ao banco de dados dos Correios ou banco de dados de endereço do CONTRATANTE.

5.3.6. A solução deve buscar o Cidadão na Base Única oferecida pelo CONTRATANTE, quando assim disponibilizado. Esse requisito faz parte deste Edital/Contrato, e não será objeto de desenvolvimento, não podendo, assim, ser cobrado do CONTRATANTE.

5.3.7. A solução será responsável por solicitar informações básicas do indivíduo através de consulta a base de dados da CONTRATANTE. Entrada: Serão enviados para a base de dados fornecida pela CONTRATANTE, argumentos de pesquisa, aos quais são informações de determinado indivíduo. A requisição de consulta será realizada conforme o formato de Entrada fornecido. Saída: A base de dados fornecida pela CONTRATANTE retornará resultados baseados nos argumentos de pesquisa informados. Estes resultados se referem às informações básicas do indivíduo, tais como: Nome, RG e naturalidade.

5.4. Pontos de atendimentos nas Unidades de Atendimento Integrado - PA

A solução deve prever as seguintes configurações e recursos mínimos de pontos

de atendimentos:

- 5.4.1. Somente usuários com perfil configurado podem usar o ponto de atendimento;
- 5.4.2. O ponto de atendimento poderá ser habilitado ou desabilitado para visualizar a senha antes de efetuar a chamada no painel;
- 5.4.3. O ponto de atendimento poderá ser habilitado ou desabilitado para agrupar as senhas na fila por prioridade e por serviço;
- 5.4.4. O ponto de atendimento poderá ser habilitado para atender uma senha imediatamente;
- 5.4.5. O ponto de atendimento deve estar localizado em uma área de atendimento e chamar senha de outra área de atendimento em determinado horário de funcionamento ou simultaneamente;
- 5.4.6. O ponto de atendimento deve permitir a visualização da quantidade total de senhas na fila;
- 5.4.7. O ponto de atendimento deve permitir ao usuário visualizar os seus próprios dados de atendimento quando assim permitido pelo configurador do sistema:
 - Quantidade de atendimentos;
 - Tempo médio de atendimento;
 - Horário do primeiro login;
 - Tempo total logado;
 - Tempo total ocioso;

5.5. **Serviços**

Cadastro e configurações mínimas de serviços:

- 5.5.1. Os serviços devem possuir um horário de funcionamento, impedindo a emissão de senhas quando não estiver nesse intervalo de tempo;
- 5.5.2. Os serviços devem possuir um tempo máximo para execução que contemple todas as esperas e atendimentos dos serviços cadastrados. A ultrapassagem desse tempo deve gerar um alarme;
- 5.5.3. O serviço deve possuir um parâmetro limite máximo de senhas por dia, evitando a emissão de senhas a mais;
- 5.5.4. A conclusão dos serviços com sucesso deverá estar associada à conclusão de todos os serviços obrigatórios cadastrados;
- 5.5.5. Um serviço pode ser parametrizado como genérico.
- 5.5.6. Caso uma senha possua um serviço genérico, ela não poderá concluir o atendimento sem antes o usuário alterar para um serviço convencional;
- 5.5.7. A emissão de um serviço genérico será usada quando o usuário emissor/triagem não for capaz de identificar o serviço desejado pelo Cidadão. A triagem deverá identificar ao menos o setor, emitir uma senha com esse serviço genérico para o setor e quando o cidadão for encaminhado, o atendente que é especializado no serviço irá identificar as atividades corretas.
- 5.5.8. Os serviços poderão ser desdobrados em serviços secundários com os mesmos requisitos descritos acima;
- 5.5.9. A CONTRATADA deverá inserir, excluir e/ou configurar todos os serviços para o pleno funcionamento da solução, conforme solicitado pela CONTRATANTE. A inclusão e exclusão de serviços não deverá acarretar custos a mais para a CONTRATANTE, devendo ser previsto no valor integral do sistema.

5.6. **Padrão de atendimento**

- 5.6.1. A solução deve prever que os pontos de atendimentos possuam filtros cadastrados para organizar o atendimento. Esses filtros são de serviços, prioridades entre outros que poderão ser definidos pela CONTRATANTE;
- 5.6.2. A solução deve prever que os pontos de atendimentos somente atendam senhas condizentes com os filtros ativos no momento, podendo o usuário estar logado em mais de um filtro ativo;
- 5.6.3. Filtros adicionais podem ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento da unidade, área de atendimento, serviço ou de acordo com a necessidade.
- 5.6.4. A Solução deverá ser capaz de intercalar a opção "agendamento" e a opção "não agendada". Por exemplo: a solução pode chamar, para cada dois agendamentos, um atendimento não agendado.
- 5.6.5. Deve ser possível atribuir diferentes modos de atendimento para cada um dos usuários, considerando no mínimo as seguintes possibilidades:
 - Chamar senha com maior tempo de espera das filas selecionadas;
 - Modo prioritário: Chama senhas de uma ou mais filas somente quando não há mais senhas em outra(s) fila(s) selecionada(s);
 - Modo alternado: Chama alternadamente senhas das filas selecionadas, independentemente do tempo de espera. Essa alternância pode ser configurável em quantidade (ex.: chamar duas senhas da fila A, depois três senhas da fila B);
 - Peso entre diferentes filas: O tempo de espera de uma ou mais filas tem peso diferente com relação a outra (s) fila (s) selecionada (s), permitindo que se faça uma priorização proporcional baseada no tempo de espera;
 - Tempo máximo de espera da fila excedido: Colocar em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela fila.

5.7. **Alarmes**

- 5.7.1. Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes;
- 5.7.2. A solução deve disponibilizar alarmes de maneira específica a determinado serviço, serviço secundário ou equipamento;
- 5.7.3. A solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais

geradores de alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos.

5.7.4. Alarmes mínimos:

5.7.4.1. Tempo máximo na fila da área setor de atendimento atingido;

5.7.4.2. Tempo máximo de serviço atingido:

- Este alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do serviço solicitado pelo Cidadão. Este tempo é medido a partir da emissão da senha para atendimento até a efetiva conclusão do último serviço secundário para o serviço demandado;
- Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado;

Tempo máximo de atendimento do serviço secundário atingido:

- Este alarme deve sinalizar excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento do serviço secundário no ponto de atendimento. Este tempo é medido entre a chegada do Cidadão ao ponto de atendimento e efetiva finalização do atendimento do serviço secundário;
- Cada serviço secundário configurado no sistema terá um tempo máximo de conclusão objetivado;

5.7.4.3. Quantidade Máxima de Pessoas na fila atingida:

- Este Alarme deve sinalizar o excesso de Cidadãos na fila de espera de uma Área de atendimento.
- Cada Área de atendimento configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de Cidadãos na espera do atendimento.

5.7.4.4. Os principais meios para publicação de alarmes serão E-MAIL, SMS e PUSH BROWSER:

5.7.4.5. O Sistema deve transmitir, através de um ou mais canais configurados, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme deve gerar uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes;

5.7.4.6. Tempo máximo de suspensão do atendimento:

- Este alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo permitido da suspensão do atendimento no ponto de atendimento. Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Ponto de atendimento e o respectivo retorno.
- Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema terá um Tempo Máximo estipulado.

5.7.4.7. Deve disponibilizar a configuração de um número aberto de destinatários para receber a mensagem do Alarme;

5.7.4.8. O sistema deve ser capaz de enviar notificação / mensagem alertando sobre os alarmes disparados para um perfil determinado relacionado com aquele grupo de usuários, área de atendimento e unidades de atendimento.

5.8. Módulo supervisor e gerenciador

5.8.1. O Sistema deve mostrar, por meio de painéis gráficos e direcionado para o perfil determinado e logado no sistema, o Alarme gerado pela configuração. Cada modalidade de Alarme deve gerar uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes;

5.8.2. O sistema deve ser capaz de gerar telas para um determinado usuário relacionando, grupo de usuários, área de atendimento, categorias e unidades;

5.8.3. O dispositivo de supervisão da Unidade de Atendimento deve contar com visualização de todas as senhas agendadas de uma determinada data selecionada, ordenada por horário agendado e serviço escolhido. A listagem em tela deve mostrar, inclusive, quais foram emitidas e a sua respectiva situação no ambiente do atendimento. Opcionalmente, esta listagem deve ser exportada no formato Excel.

5.9. Configuração gerencial da Unidade

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

5.9.1. Cadastro de Usuários;

5.9.2. Cadastro de Grupos de usuários:

- A solução ofertada deve cadastrar um grupo de usuários que terão as mesmas características e permissões dentro da solução;
- As telas de supervisão acessíveis a um usuário devem ser definidas por usuário ou por grupo de usuários;

5.9.3. Cadastro de horário de trabalho diferenciado por usuário;

5.9.4. Cadastro do perfil do usuário;

5.9.5. Cadastro do Grupo de Usuários:

- Permitir associar múltiplos usuários a múltiplos grupos de usuários.
- Capacidade de um mesmo usuário pertencer a mais de um grupo de usuário.

5.9.6. Cadastro de Área de atendimento;

5.9.7. Cadastro de Serviço;

5.9.8. Cadastro de Serviço Secundário;

5.9.9. Cadastro de Grupos de Serviço;

5.9.10. Cadastro de Grupo de Serviço Secundário;

5.9.11. Cadastro de Prioridades, por exemplo:

- Normal;

- Prioritária;
 - Prioritário acima de 80;
 - Agendado;
 - ...entre outros, conforme o modelo de atendimento definido pela CONTRATANTE;
- 5.9.12. Cadastro de Motivos de Suspensão;
- 5.9.13. Cadastro de Motivos de Pausa;
- 5.9.14. Cadastro de motivos de não emissão de senha;
- 5.9.15. Cadastro de Motivos de Cancelamento;
- 5.9.16. Cadastro de Motivos de Congelamento quando assim permitido pela CONTRATANTE;
- 5.9.17. Cadastro de Unidades de Atendimento;
- 5.9.18. Cadastro de Avaliação do Atendimento:
- 5.9.18.1. Registrar uma pergunta, suas respostas e respectivas notas a serem atribuídas para 5 (cinco) possíveis opções de respostas.
- 5.9.18.2. As avaliações deverão ser direcionadas a um público alvo específico por meio da definição de, no mínimo, os itens abaixo, simultaneamente ou não:
- Serviço
 - Prioridade
 - Área de atendimento
 - Unidade
- 5.9.19. Cadastro de Usuários de E-mail;
- 5.9.20. Cadastro de Usuários de SMS;
- 5.9.21. Cadastro de Textos de mensagens;
- A solução deverá enviar notificações com conteúdo específico por assunto para usuários.
- 5.9.22. Cadastro de ponto de atendimento;
- 5.10. **Painel de chamada de senha**
- 5.10.1. A solução ofertada deverá oferecer painel de chamada de senha com, no mínimo, as funcionalidades:
- O Painel de chamada de senha deve ser compartilhado simultaneamente entre as mídias (vídeos, TV digital aberta, imagens e RSS);
 - Disponibilizar informações, no mínimo, dos últimos 3 (três) atendimentos e mensagens institucionais (essas informações deverão ser configuráveis para cada área de atendimento ou unidade de atendimento, apresentando sempre o número da senha e do ponto de atendimento);
 - Permitir completa customização gráfica das informações na tela da TV, contemplando cores, fontes, figura de fundo e disposição dos elementos, como frame dos vídeos/TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas;
- 5.10.2. O módulo que fará a gestão de conteúdo (disponibilização de vídeos e imagens) deverá ser acessível de maneira centralizada a um Configurator ou por Unidade, a critério da CONTRATANTE, possibilitando que os vídeos e as imagens sejam enviados automaticamente para as unidades de atendimento a partir de horários programáveis, com os seguintes requisitos:
- a) Possuir funcionalidade de monitoramento dos dispositivos de exibição (estação local onde o vídeo será armazenado) possibilitando o gerenciamento.
 - b) Permitir criação e edição de playlists (lista encadeada de vídeos, imagens, etc.) de maneira fácil e rápida, usando o mouse para arrastar e soltar.
 - c) Possibilitar que, ao criar uma playlist, seja possível definir os seguintes parâmetros:
 - Datas de início e fim
 - Horários de exibição.
 - d) Permitir Criação de Grades de Programação (playlists diferentes em períodos diferentes). Isso deve ser feito a partir da definição de blocos de programação, com horários, datas e dias da semana pré-definidos, com ou sem recorrência semanal.
 - e) Possuir publicador interno de feeds RSS, permitindo alimentar de maneira fácil e rápida as informações dinâmicas enviadas aos Dispositivos de Controle e Mídias para exibição em TV e chamadas de senhas. Cada publicação pode ter uma imagem, um título e um texto.
 - f) A CONTRATANTE será responsável pela produção e gerenciamento de mídia dos painéis. O repositório das mídias deverá ser armazenado no banco de dados da solução.
 - g) Esse módulo de gestão dos painéis deverá fazer parte da solução.
 - h) Postagem ilimitada de vídeos, imagens e textos de forma simples, em templates pré-layoutados e animados, sem necessidade de formatação;
 - i) Recorte automático de imagens e padronização automática de imagens e vídeos;
 - j) Pré-visualização em tempo real das publicações realizadas;
 - k) Integração automática de legendas em vídeos publicados;
 - l) Agendamento de publicações com intervalos de data e hora;
 - m) Definição de intervalo de sincronização de conteúdos;
 - n) Definição de horários específicos para sincronização de conteúdos;
 - o) Permitir o uso de certificado digital para a conexão segura https ao acessar o ambiente de gestão de conteúdo;

5.10.3. Veicular, no mínimo, vídeos nos formatos MP4, AVI e MPEG;

5.10.4. Veicular, no mínimo, imagens nos formatos JPEG e PNG.

5.11. **Agendamento**

Visando à comodidade e independência do Cidadão, a Solução ofertada deve contemplar funcionalidades de integração de Agendamento para todos os serviços disponibilizados pela CONTRATANTE e deverão ser tratados de acordo com as características definidas neste documento.

5.11.1. **Agendamento pelo Cidadão**

- A solução deve fornecer a integração com o MG APP, PORTAL MG e GOV.BR, possibilitando que o cidadão realize o agendamento através das plataformas da CONTRATANTE.
- Não deve possuir limitações quanto ao número de Cidadãos, calendário de disponibilidade, número de unidades e usuários, além do número de agendamentos simultâneos.

5.11.2. **Disponibilização de API**

- A funcionalidade de integração de agendamento da solução deve disponibilizar API, em tecnologia e formato especificado pela CONTRATANTE para a integração com o agendamento do MG.GOV.BR.

5.11.3. **Ativação automática**

- A Solução deve prever a ativação automática da senha emitida pelo portal da CONTRATANTE, encaminhando o Cidadão para o atendimento sem a necessidade de intervenção da triagem. Neste caso, a Solução deve possibilitar que o Cidadão se dirija diretamente para a área de atendimento de espera e será chamado no Painel de Senhas no horário agendado.

5.11.4. **Ativação pela triagem**

- A Solução deve prever a ativação da senha na triagem antes da liberação da senha para o respectivo atendimento. Caso haja indicação de impedimento pela triagem, a senha agendada não será encaminhada para o atendimento e o usuário da triagem deverá ter recurso para registrar o motivo do não atendimento.

5.11.5. **Monitoramento das senhas agendadas**

- A Solução deverá prever o monitoramento das senhas agendadas por meio das telas de visualizações da Solução por serviço, área de atendimento e Unidade.

5.12. **Relatórios**

5.12.1. Os relatórios deverão ser disponibilizados por serviço, dia, semana e mês. Detalhados por quantitativos, recursos de origem do agendamento e data. Os relatórios devem permitir todo nível de rastreabilidade por usuário, cidadão, senha, serviço secundário, serviço, área de atendimento, unidade de atendimento, prioridade, categoria, data, apurados individualmente ou em grupo;

5.12.2. Deve usar a tecnologia OLAP através de módulo específico, disponibilizar informações gerenciais mínimas que incluem relatórios, alarmes, painéis de situação, o número de senhas provenientes de agendamento que foram emitidas, motivos para as Não Emitidas, canceladas ou que não compareceram. Quantas destas senhas emitidas foram totalmente atendidas, parcialmente atendidas e não atendidas. Esses relatórios serão gerados considerando-se: o total de senhas de agendamento emitidas para a CONTRATANTE, para determinada unidade, área de atendimento, subdivisão da área de atendimento ou serviço, o número de senhas emitidas pelo Cidadão e pelo usuário, o número de senhas canceladas e a origem do cancelamento (pelo usuário, pelo sistema ou pelo Cidadão), além de suportar todas as plataformas da WEB;

5.12.3. A Solução ofertada deve possibilitar extração de relatórios gerenciais na arquitetura OLAP;

5.12.4. A solução ofertada deve dispor de ferramenta OLAP com criação de cubos drop drill para extrair relatórios gerenciais;

5.12.5. A solução ofertada deve dispor de Cubos de Dados OLAP, alimentados automaticamente e disponibilizados em ambiente web dentro da solução, além de compatíveis para o acesso e uso através das principais ferramentas de Analysis Services. Deve possibilitar acesso compatibilizado com o MS-Office;

5.12.6. A Solução deve dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração;

5.12.7. A Solução deve alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra, pizza e linha) e vice-versa;

5.12.8. A Solução deve possibilitar inclusão de novas colunas com fórmulas editadas pelo Usuário e baseadas em colunas pré-existentes;

5.12.9. A Solução deve possibilitar alteração automática de cores nas células, mediante configuração e de acordo com dados apurados nas mesmas;

5.12.10. A Solução OLAP deve permitir exportação, no mínimo para os seguintes formatos: HTML, CSV, PDF, JPG;

5.12.11. A ferramenta OLAP deve permitir impressão direta do conteúdo exibido sem necessidade de exportação;

5.12.12. A Solução ofertada deve fornecer cubos OLAP contemplando as seguintes dimensões mínimas:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de unidade;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Seção;

- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Atendente;
- Grupo de atendente;
- Avaliação;
- Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como:
Ano / Trimestre / Mês / Dia / Hora.

5.12.13. A Licitante deve prever customização futura de seus relatórios já existentes e inclusão de novos relatórios para atender as necessidades evolutivas dos processos operacionais e de gestão da CONTRATANTE.

5.12.14. A Solução ofertada deve oferecer cubos OLAP capazes de auxiliar na resolução das seguintes questões:

5.12.14.1. Quantidade de requerentes que demandaram senhas nas unidades e seu respectivo estado de conclusão (Atendido, Parcialmente atendido e Não atendido) em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Localidade
- Grupo de Unidade
- Unidade
- Prioridade
- Categoria
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.2. Análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos). Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Localidade
- Unidade
- Grupo de Unidade
- Serviço
- Grupo de Serviço
- Prioridade
- Categoria
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.3. Análise detalhada dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Localidade
- Unidade
- Grupo de Unidade
- Seção
- Grupo de Seção
- Serviço
- Grupo de Serviço
- Atividade
- Grupo de Atividade
- Prioridade
- Categoria
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.4. Análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Atendente
- Grupo de Atendente
- Seção
- Motivo de Suspensão
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.5. Análise dos tempos médio, total e quantidade de pausas realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Atendente
- Grupo de Atendente
- Seção
- Grupo de Seção
- Motivo de pausa
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.6. Análise da quantidade de não emissões na triagem de atendimento em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Atendente
- Grupo de Atendente
- Motivo de Não Emissão
- Serviço
- Grupo de Serviço

- Prioridade
- Categoria
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.7. Análise de tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- Localidade
- Unidade
- Grupo de Unidade
- Seção
- Grupo de Seção
- Serviço
- Grupo de Serviço
- Atividade
- Grupo de Atividade
- Prioridade
- Categoria
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.8. Análise da quantidade, tempo total e médio dos congelamentos executados nas unidades de atendimentos em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Localidade
- Unidade
- Grupo de Unidade
- Motivo de Congelamento
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.9. Análise quantitativa das senhas (Emitidas, não emitidas, parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) emitidas por agendamento pelo Cidadão. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- Localidade
- Unidade
- Serviço
- Atendente
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.10. Relatório que possibilite comparar o desempenho dos atendentes. Entende-se por desempenho dos atendentes os seguintes itens:

- Tempo médio de suspensão
- Quantidade de suspensões
- Tempo médio de pausa
- Quantidade de pausas
- Quantidade de atendimentos
- Tempo médio de atendimento
- Quantidade de congelamentos realizados
- Quantidade de descongelamentos realizados
- Dias trabalhados
- Tempo médio de deslocamento
- Quantidade deslocamentos
- Quantidade de emissões de senhas ao Cidadão
- Tempo médio de disponibilidade
- Tempo médio de ociosidade
- Tempo médio de ociosidade real

5.12.14.11. Classificação das esperas das unidades de atendimento em faixas de tempo configurável (por exemplo: esperas que duraram de 0 a 15 minutos, 15 a 30 e acima de 30 minutos), em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- Localidade
- Unidade
- Seção
- Atividade
- Prioridade
- Categoria
- Classificação de espera
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.12. Análise de satisfação dos Cidadãos com o atendimento prestado pela CONTRATANTE em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- Atendente
- Seção
- Serviço
- Atividade
- Prioridade
- Categoria

- Avaliação
- Resposta
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.14.13. Análise quantitativa dos cancelamentos executados no sistema em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- Localidade
- Unidade
- Grupo de unidade
- Seção
- Grupo de seção
- Serviço
- Grupo de serviço
- Prioridade
- Categoria
- Motivo de cancelamento
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

5.12.15. A Solução deve ainda possuir relatórios capazes de listar o registro de entrada e saída dos atendentes de uma unidade de atendimento indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o atendente, se houver.

5.12.16. Os relatórios deverão ter cabeçalho de identificação e parâmetros configuráveis.

5.12.17. Recursos de configuração devem estar disponíveis para a geração de apurações variadas, conforme os itens mínimos:

- Relatórios contendo informações de um ou mais dias e de um ou mais atendentes, de uma ou mais Unidades de atendimento e com combinação entre as opções;
- Relatório de produtividade com identificação da quantidade total de atendimentos feitos por atendente, tempo médio gasto para atendimento pelo atendente, total de atendimentos realizados, tempo médio de atendimento, tempo de intervalo produtivo e intervalo improdutivo;
- Relatórios gerenciais por serviço com: identificação do serviço, total de execuções, entradas de cada serviço e tempo médio de atendimento;
- Relatório por demanda da CONTRATANTE: deve apresentar o total de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de intervalo, tempo médio de espera, tempo máximo de atendimento e tempo máximo de espera;
- Relatório por atendente: deve apresentar os atendimentos agrupados por atendente;
- Relatório por serviço: deve apresentar os atendimentos agrupados por serviço;
- Relatório por hora: deve informar a quantidade de atendimento, tempo médio de atendimento e espera em intervalos de horas;
- Relatório por tempo extra: deve listar os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra (tempo extra acontece quando o atendente ultrapassa o tempo determinado para execução de um serviço);
- Relatório de todos os atendimentos: deve listar todos os atendimentos por data e organizados por hora;
- Relatório de avaliações: deve listar os atendimentos agrupados pela avaliação fornecida pelo Usuário, considerando serviços cancelados e atendimentos não avaliados;
- Mapa de atendimentos dentro e fora do padrão: deve mostrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade atendimentos que foram atendidos dentro e fora do padrão a ser estabelecido pelo órgão por tipo de serviço em minutos;
- Relatório de horas trabalhadas por atendente;
- Relatório de aderência do horário cadastrado no sistema em relação ao horário trabalhado pelo atendente com o total de horas trabalhadas no período e o percentual dentro do horário cadastrado;

5.12.17.1. Análise do quantitativo de atendimentos realizados com e sem avaliação:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de unidade;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Seção;
- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de Atividade;
- Atendente;
- Grupo de Atendente;
- Avaliação;
- Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano/ Trimestre/ Mês/ Dia/ Hora.

5.12.17.2. Análise dos atendimentos com tempo menor do que 30 segundos:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de unidade;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Seção;
- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Atendente;
- Grupo de atendente;
- Avaliação;
- Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano /Trimestre / Mês / Dia / Hora

5.12.17.3. Total de avaliações:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de unidade;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Seção;
- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Atendente;
- Grupo de atendente;
- Avaliação;
- Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano /Trimestre / Mês / Dia / Hora

5.12.17.4. Volumetria dos serviços atendidos:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de unidade;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Seção;
- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Atendente;
- Grupo de atendente;
- Avaliação;
- Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano /Trimestre / Mês / Dia / Hora

5.12.17.5. Emissão de senhas:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de unidade;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Seção;
- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Atendente;
- Grupo de atendente; Avaliação;
- Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano /Trimestre / Mês / Dia / Hora

5.12.17.6. Tempo de espera. Tempo que a senha é emitida ate o momento em que essa senha é chamada no painel:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de unidade;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Seção;

- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Atendente;
- Grupo de atendente;
- Avaliação;
- Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano /Trimestre / Mês / Dia / Hora

5.12.17.7. Tempo de deslocamento. Tempo em que a senha é chamada no painel até o início do atendimento:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de unidade;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Seção;
- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Atendente;
- Grupo de atendente;
- Avaliação;
- Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano /Trimestre / Mês / Dia / Hora

5.13. Pesquisa de satisfação

5.13.1. A solução deverá dispor de recurso de multiavaliação para o Cidadão no guichê de atendimento;

5.13.2. A solução poderá enviar para o Cidadão pesquisa da qualidade sobre o serviço prestado, através de todos os canais configurados, imediatamente após a finalização do atendimento, ou a cada etapa concluída;

5.13.3. A solução deverá enviar para o Cidadão cadastrado na solução, sob demanda, pesquisa previamente definida pela CONTRATANTE:

- O formato da pesquisa será definido juntamente com o CONTRATANTE. Caberão à CONTRATADA a guarda destes dados e a tabulação das respostas da pesquisa de qualidade. A solução deve exportar estes dados pelo menos nos formatos Excel e PDF para consulta do CONTRATANTE.
- O CONTRATANTE poderá definir rotinas para execução da pesquisa de qualidade e enviar ao Cidadão através de todos os canais configurados, pré-determinados automaticamente com parâmetros e periodicidades definidas.

5.14. Monitoramento operacional online

A solução de monitoramento e gestão de filas ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial contendo, no mínimo:

5.14.1. Recurso que possibilite monitorar o estado do link entre as unidades de atendimento no módulo gerencial;

5.14.2. Sinalizar unidades de atendimento que apresentem eventual indisponibilidade no link;

5.14.3. Demonstrar tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das áreas de atendimento de cada unidade contendo, no mínimo:

- 5.14.3.1. Senhas na fila e suas prioridades;
- 5.14.3.2. Possibilidade de filtragem das senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço.
- 5.14.3.3. Ponto de atendimentos e seus status:
 - Recurso visual que diferencie os pontos de atendimentos por situação, como vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado;
 - Identificação do usuário logado no ponto de atendimento caso exista;
 - Demonstrar o usuário em suspensão identificando o motivo e o horário de início da suspensão.

5.14.4. Tela de monitoramento dos emissores de senhas de cada equipamento nas respectivas unidades de atendimento;

5.14.5. O monitor de triagem deve listar, no mínimo:

- Usuários emissores logados;
- Dados individuais de cada emissor;
- Quantidade de senhas emitidas pelo usuário;
- Quantidade de senhas não emitidas;
- Quantidade de descongelamentos;
- Indicativo de suspensão (horário de suspensão e motivo da suspensão);

5.14.6. Prover recurso que permita listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento;

5.14.7. Recurso que possibilite listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada unidade de atendimento;

5.14.8. Possibilitar ao usuário rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independentemente do seu estado atual (finalizada ou ativa):

- Por número da senha;
- Por documento principal ou secundário;
- Por nome do Cidadão;
- Por data;
- Por Unidade;

5.14.9. Permitir exportação dos dados de rastreamento de uma senha pelo menos nos formatos PDF e Excel, além dos recursos de integração via API, nativos da solução;

5.14.10. Permitir rastrear Cidadão e visualizar todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento, indicando, no mínimo:

- Número da senha;
- Horário de emissão;
- Unidade de atendimento

5.14.11. Monitorar todos os alarmes disparados em cada unidade de atendimento;

5.14.12. Permitir filtragem por data e por tipo do alarme;

5.14.13. Listagem de todos os agendamentos de cada unidade e serviço em uma data específica:

- Filtrar por status do agendamento (atendido, cancelado, pendente de confirmação, não comparecimento);
- Filtrar por origem (Cidadão e usuário);
- Possibilitar exportação da listagem de senhas agendadas para, no mínimo, PDF e Excel;

5.14.14. Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real da área de atendimento e unidades, com capacidade de exibir, no mínimo, as seguintes informações:

- TMA atual;
- TME atual;
- Tempo de espera da senha mais antiga na fila (Ex: senhas que esperaram entre 0 e 15 minutos, de 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos);
- Quantidade de ponto de atendimentos logados;
- Quantidade de ponto de atendimentos suspensos;
- Quantidade de emissores logados;
- Quantidade de avaliações recebidas;
- Quantidade de recusas de avaliação;
- Quantidade de atendimentos por prioridade;
- Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado (Ex: senhas cujo tempo de atendimento foi entre 0 e 15 minutos, de 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos);
- Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado;
- Quantidade de atendimento de senhas agendadas.

5.14.15. Disponibilizar funcionalidade de monitoramento online e em tempo real de todas as operações do atendimento nas Unidades de Atendimento Integrado, através de solução web browser.

5.14.16. O monitoramento deve incluir, no mínimo, as seguintes informações:

- Quantidade serviços solicitados;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de agendamentos recebidos do portal da CONTRATANTE;
- Quantidade de senhas consultadas;
- Quantidade de senhas ativadas;
- Quantidade de avaliações recebidas;
- Quantidade de recusas de avaliação;

5.14.17. Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real do status dos equipamentos, com indicação:

- Lista de equipamentos com sua identificação e localização;
- Disponibilidade/indisponibilidade dos equipamentos;
- Mecanismos de auto recuperação em casos de falhas de conexão de rede.
- Manutenção do equipamento com histórico de chamados.

5.15. **Monitoramento Mobile**

5.15.1. Todos os serviços disponíveis nas Unidades de Atendimento Integrado, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta devem estar disponíveis via web, por meio, pelo menos, dos navegadores chrome/Firefox em suas versões mais recentes ou por aplicativo mobile, caso seja de interesse da CONTRATADA.

5.15.2. Funcionalidade ofertada para os Usuários com permissão específica para indicação dos atendimentos e agendamentos;

5.15.3. A solução deve contar com as seguintes funções mínimas para consulta online:

- Lista das Unidades de Atendimento Presencial, com endereço, horário de funcionamento e mapa geográfico de acesso;
- Guia de Serviços contendo todos os serviços disponíveis nas unidades de atendimento do CONTRATANTE, incluindo informações

sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta;

- Total de pessoas em espera, por unidade e por área de atendimento;
- Índice de satisfação e qualidade do atendimento, por unidade e por área de atendimento;
- Quantidade de atendimentos no dia e acumulado do mês;
- Quantidade de senhas na fila;
- Quantidade de senhas em atendimento;
- Quantidade de senhas atendidas;
- Tempo Médio de Espera, por unidade e por área de atendimento;
- Tempo Médio de Atendimento, por unidade e por área de atendimento;
- Tempo de espera da senha mais antiga na fila;
- Quantidade de ponto de atendimentos logados;
- Quantidade de ponto de atendimentos configurados;
- Quantidade de avaliações recebidas;
- Quantidade de recusas de avaliação;
- Indicação de atendimentos dentro do padrão configurado do TMA;
- Indicação de atendimentos fora do padrão configurado do TMA;
- Indicação de atendimentos dentro do padrão configurado do TME;
- Indicação de atendimentos fora do padrão configurado do TME;
- Quantidade de agendamentos por Unidade;
- A interface gráfica deverá ser executada, preferencialmente, por meio de gráficos, velocímetros e painéis de monitoramento;
- Informações adicionais sobre o melhor dia da semana e horário para o atendimento, por serviço e por unidade de atendimento;
- Não deve haver disponibilidade para qualquer visualização de imagem do ambiente do atendimento do CONTRATANTE.

6. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

RNF01	Apresentar a seguinte documentação técnica: Manual do Usuário, com descritivo das funções do sistema; Help Online configurado para o CONTRATANTE; Manual de Instalação contendo: requisitos de hardware e software compatíveis com a proposta técnica. Toda documentação deverá ser compatível com a versão implantada, estar no idioma português e em mídia digital.
RNF02	A aplicação deverá funcionar em ambiente de alta disponibilidade com distribuição tanto entre os processadores de uma mesma máquina, quanto entre processadores de máquinas distintas.
RNF03	Impedir a perda parcial de dados, caso ocorra diferença de tamanho entre os campos quando da carga dos registros. Toda e qualquer exceção a este requisito não funcional deve ter aprovação do CONTRATANTE.
RNF04	Garantir a integração entre os módulos do sistema, assegurando o compartilhamento das regras de negócio e funções implantadas.
RNF05	A documentação produzida para o CONTRATANTE, em tempo de projeto, deverá estar de acordo com formato a ser ajustado junto ao CONTRATANTE.
RNF06	Interoperar com outros sistemas através de serviços, seguindo os padrões definidos pelos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePING, sempre que aplicável.
RNF07	Possuir um mecanismo de autenticação de acesso ao sistema integrado ao serviço de diretório Active Directory e/ou Open Ldap, a critério do CONTRATANTE.
RNF08	Ativar ou não, de forma parametrizável, o uso no Sistema de pontos de controle nos quais seja necessário comprovar que o acesso está sendo realizado por humanos. Essa comprovação deverá ser realizada através da digitação correta do conteúdo das imagens geradas por ReCaptcha ou Captcha. Após N tentativas incorretas de acertar o desafio, a aplicação será bloqueada para o usuário que gerou as respostas incorretas.
RNF9	A referência de data no sistema deverá apresentar o ano com quatro (4) dígitos.
RNF10	Os dados numéricos, alfanuméricos, texto, monetários e datas deverão ser formatados segundo o padrão brasileiro.
RNF11	Parametrizar configurações de áreas e diretório de trabalho da aplicação através de parâmetros externos.
RNF12	Emitir sempre mensagem de erro ou aviso autoexplicativo, quando ocorrer insucesso em alguma operação.
RNF13	A interação com o usuário deverá ser WEB. Toda e qualquer exceção a este requisito não funcional deve ter aprovação do CONTRATANTE.
RNF14	Permitir publicar e exportar os relatórios nos formatos PDF, XLS, XLSX, CSV.
RNF15	As alterações em registros do sistema devem ser registradas através de trilhas de auditoria que contenham: <ul style="list-style-type: none"> • Data e hora da alteração; • Funcionalidade ou assunto; • Tipo da alteração (ex.: inclusão, alteração, exclusão, etc); • Identificação do usuário responsável pela alteração; • Identificação da origem da alteração (ex.: endereço IP, dispositivo do usuário, ponto de acesso, etc); • Identificador do registro afetado pela alteração (por exemplo, campo chave do registro). • Valores anterior e atual dos dados do registro alterado.
RNF16	Somente os usuários explicitamente autorizados pela CONTRATADA poderão acessar os registros de trilha de auditoria.
RNF17	Garantir que apenas arquivos e componentes indispensáveis para o correto funcionamento do sistema estejam presentes no ambiente de produção.
RNF18	A aplicação deverá suportar autenticação unificada (Single Sign-On).
RNF19	Suportar, de forma nativa, os padrões abertos de conectividade: HTTP, HTTPS, WEB Services (WSDL, SOAP, REST).
RNF20	Uma única transação executada pelo usuário deve desencadear as ações a ela pertinentes.
RNF21	Garantir a atomicidade, consistência, isolamento e durabilidade das informações (ACID).
RNF22	As APIs da CONTRATADA para integração devem estar documentadas.
RNF23	Permitir o acesso eletrônico às informações e documentos pelas áreas envolvidas, respeitando as regras de autenticação, autorização e integridade.
RNF24	Deverá ser exigida nova autenticação do usuário após determinado período de tempo parametrizável ou para a confirmação de operações que gerem alterações em dados.
RNF25	Permitir inclusão, atualização e exclusão lógica de usuários do sistema.
RNF26	As regras de configuração de senha dos usuários devem atender às políticas de segurança definida pela CONTRATANTE.
	Os mecanismos de autorização deverão permitir a definição de perfis de acesso

RNF27	por meio de parâmetros.
RNF28	Possuir controle de acesso, com atribuição de privilégios por perfil, para as funcionalidades do Sistema.
RNF29	Possuir identificação única para cada usuário, por meio de logins e senhas individualizadas, de forma a permitir auditoria, controle de erros e de tentativas de invasão.
RNF30	Sinalizar a ocorrência de transações demoradas, através de mensagem informativa ou indicação gráfica.
RNF31	O sistema deverá possibilitar a inclusão de logomarca do CONTRATANTE nas interfaces do sistema e relatórios, de forma parametrizada.
RNF32	Permitir reaproveitamento das parametrizações efetuadas quando da implantação de novas versões.
RNF33	Disponibilizar recurso de arquivamento de dados históricos de forma automatizada, parametrizável, conforme temporalidade definida por grupo de informações.
RNF34	Disponibilizar recurso de expurgo de dados de forma automatizada, parametrizável, conforme temporalidade definida por grupo de informações.
RNF35	As funcionalidades acessadas pelo Cidadão e as funcionalidades executadas em dispositivos móveis deverão ter interface WEB responsivas. Toda e qualquer exceção a este requisito não funcional deve ter aprovação do CONTRATANTE.
RNF36	Os campos de preenchimento obrigatórios devem ser indicados na tela.
RNF37	A aplicação deverá disponibilizar recursos nativos de criptografia para armazenamento de informações sigilosas na base de dados.
RNF38	Caso seja necessária para a operação da plataforma ofertada pela licitante o uso de certificados digitais para criptografia e autenticação web, estes deverão estar em conformidade com as regras da ICP-Brasil e devem ser fornecidos pela contratada.
RNF39	Suportar a operação de múltiplas instituições com diferentes naturezas jurídicas e administrativas (Administração Direta, Fundações, Autarquias e Empresas de Economia Mista).
RNF40	Arquitetura deverá ser distribuída em, no mínimo, três camadas: apresentação, lógica de negócio e persistência, onde os elementos de uma aplicação estejam nitidamente separados nestas camadas de dados. Toda e qualquer exceção a este requisito não funcional deve ter aprovação do CONTRATANTE.
RNF41	As aplicações deverão ser implementadas sem necessidade de instalar nenhum componente de software na estação de trabalho dos usuários do sistema.
RNF42	A solução deverá garantir independência e continuidade operacional das Unidades de Atendimento por prazo indeterminado, incluindo respectiva manutenção da integridade dos dados operacionais até o restabelecimento do acesso ao Banco de Dados central e módulo gerencial.
RNF43	Prover ambiente unificado para o gerenciamento corporativo, incluindo banco de dados, aplicações gerenciais, além de recursos para integração de agendamentos. Todo o elenco de soluções deve funcionar no mínimo sobre as plataformas da WEB.
RNF44	Todos os equipamentos da solução ofertada devem funcionar diretamente através da rede ethernet, nativos, conforme orientado neste documento, incluindo o protocolo HTTP. Os Terminais de Avaliação do Usuário vinculados aos Pontos de Atendimentos deverão funcionar, no mínimo, com protocolo USB, também nativos.
RNF45	Prover condições para configuração de back-up do Sistema no Banco de Dados, a partir de comando específico.
RNF46	O sistema também deve disponibilizar comando para Restauração de backup para os mesmos dados de configuração.
RNF47	Garantir a integridade dos backups de banco de dados dos módulos operacionais do sistema.
RNF48	O sistema deve ter um tempo médio de 1 (uma) hora para recuperação de falhas após o reparo de um componente ou serviço. (MTTR)
RNF49	O sistema deve ter um tempo médio entre falhas de 100 horas (MTBF).
RNF50	Evitar redigitação dos dados das interfaces referenciadas nas funcionalidades propostas.
RNF51	Evitar, em qualquer fase de um mesmo evento, a redigitação de dados que já foram registrados numa fase anterior.
RNF52	Suportar pelo menos 800 usuários concorrentes (com sessões abertas e utilizando recursos do SISTEMA) e 400 usuários logados (com sessões abertas, mas sem concorrência por recursos).
RNF53	Possibilitar que o método de acesso ao banco de dados seja realizado por SQL.
RNF54	A aplicação deverá permitir a utilização de criptografia entre o Servidor WEB e o Servidor de Aplicação.
RNF55	A aplicação deverá suportar padrão WS-security, ou HTTP security de segurança no uso de WEB services nos níveis de encriptação de dados, autenticação e autorização.
RNF56	Utilizar o protocolo HTTPS e Certificado Digital WEB SSL válido entre a conexão do usuário e o Front-end.
RNF57	A aplicação deverá permitir que as suas camadas de servidores WEB e de servidores de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas), mantendo escalabilidade próxima da linear em função do número total de processadores, dentro dos volumes da CONTRATANTE.
RNF58	A aplicação deverá possuir mecanismos de importação e exportação de dados em massa. Estes mecanismos devem ser capazes de lidar com altos volumes de dados.
RNF59	A solução deverá prover camada de funcionalidade (interface) para acesso às informações armazenadas na base de dados. Ou seja, ser capaz de prover uma camada de abstração nativa para acesso de informações armazenadas no seu modelo de dados. Camada de funcionalidades, de acesso às informações armazenadas no modelo de dados, deverá dispor de mecanismos de publicação como serviço nos padrões: WEB service baseado em aplicações WS-I (SOAP/HTTP) ou (REST/HTTP).
RNF60	Executar a solução em ambiente WEB, compatível no mínimo com os seguintes navegadores: Mozilla Firefox, Google Chrome em suas versões mais recentes.
RNF61	Prover um console lógico para administração e operação do sistema.
RNF62	Fazer uso da língua portuguesa em todas as funções.
RNF63	Validar/confirmar gravações através de informações on-line, com a exibição de mensagens em português, em todas as funções que couber.
RNF64	Garantir que as integrações futuras sejam desenvolvidas nos padrões definidos nestes requisitos.
RNF65	Permitir a realização de backups dos dados de forma on-line (com o banco de dados em utilização).
RNF66	Permitir rollback de transação interrompida.
RNF67	Em todo o sistema, manter o mesmo padrão de layout e operação (template) nas telas dos diversos módulos.

7. DAS HORAS CONTRATADAS PARA DESENVOLVIMENTO

7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar 1200 (um mil e duzentas) horas para o esforço no desenvolvimento de novas funcionalidades, sob demanda da CONTRATANTE, durante a vigência do contrato. A CONTRATADA deverá fornecer junto com a proposta o valor da hora, a ser paga pela CONTRATANTE conforme utilização;

7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais com conhecimento comprovado em suporte e desenvolvimento do software, bem como equipamentos disponibilizados para acompanhamento de atualizações, implementações de novas funcionalidades e ou customizações do software de acordo com as especificações, locais e prazos determinados e aprovados

formalmente pela CONTRATANTE;

7.3. Durante a vigência contratual, a pedido do Fiscal do Contrato indicado pela CONTRATANTE, eventuais solicitações para implementação de novas funcionalidades (excetuando atualizações) deverão ser atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos. Este período poderá ser alterado se a CONTRATADA apresentar ao CONTRATANTE um planejamento, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. Tal planejamento deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, embasando o aceite posterior;

7.4. O pagamento será efetivado após homologação e aceite definitivo dos serviços descritos na respectiva Ordem de Serviço. Para o aceite, serão considerados apenas os produtos provenientes dos desenvolvimentos implementados após a aprovação da CONTRATANTE, conforme as funcionalidades solicitadas na ordem de serviço correspondente, durante o período de 30 (trinta) dias;

7.5. O pagamento será efetuado a partir das notas fiscais emitidas de acordo com os valores estabelecidos e com a comprovação das horas utilizadas para o desenvolvimento do produto solicitado pela CONTRATANTE;

7.6. O critério utilizado para validação e aceite das funcionalidades desenvolvidas pela CONTRATADA, será definido na fase de planejamento e definição dos requisitos para a funcionalidade solicitada.

8. QUANTITATIVOS INICIAIS PREVISTOS

8.1. A CONTRATANTE define no Anexo I os quantitativos de referência dos hardwares e softwares, aderentes às unidades implantadas, que inicialmente serão 26 (vinte e seis) unidades, com previsão de que 5 (cinco) unidades sejam implantadas no decorrer da vigência deste Contrato, totalizando 31 unidades.

8.2. No decorrer da vigência contratual poderão ser criadas, excluídas ou acrescidas localidades, onde os serviços serão prestados, de acordo com a conveniência do CONTRATANTE, obedecido o disposto no art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93.

8.3. Após notificada sobre eventual acréscimo ou supressão nos valores ou quantidades contratadas, obedecido o disposto no art. 65 da Lei Federal 8.666/93, a CONTRATADA deverá atender a nova demanda no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

8.4. A CONTRATADA entregará a solução conforme definição prevista no Anexo IV. Todos os itens não previstos no Anexo IV, devem ser entregues no prazo máximo de 30 dias corridos após a assinatura do contrato. A CONTRATADA deverá seguir o prazo definido pela CONTRATANTE no Anexo IV, sendo esse prazo contado a partir da assinatura do contrato. A CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de implementação da solução em todas as unidades, testes da solução e integração com o banco de dados atual da CONTRATANTE, observando o Anexo IV e, sendo aprovada pela CONTRATANTE e testada toda a solução, a CONTRATANTE definirá uma data de migração do sistema.

8.5. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE, após a execução do objeto, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento se referir.

8.6. A CONTRATANTE fará o pagamento conforme os itens efetivamente instalados nas Unidades de Atendimento Integrado.

9. TREINAMENTO

9.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento completo da solução, separado por perfis de usuários conforme o item 5.2 com no máximo 20 dias após a assinatura do contrato. Deverá fornecer também treinamentos anuais de reciclagem para todos os colaboradores informados pela CONTRATANTE. Os treinamentos poderão ser EAD, desde que sejam online ao vivo e deverá ser disponibilizado manual completo da solução em DOC e PDF.

10. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

10.1. Durante todo o período de vigência do contrato decorrente da homologação desta licitação, a CONTRATADA deverá prestar todos os Serviços de assistência técnica preventiva e corretiva necessários ao funcionamento do Sistema, em todo o Estado de Minas Gerais.

10.2. As manutenções corretivas têm por finalidade corrigir os defeitos apresentados pelo(s) equipamento(s), seus acessórios e componentes, compreendendo os necessários ajustes, regulagens e substituições de peças, por conta e garantia da CONTRATADA. As manutenções preventivas devem contemplar implementações de segurança, verificação de funcionalidades, checagem do sistema e equipamentos físicos. Os equipamentos deverão apresentar, durante toda a vigência do contrato, uma performance com um rendimento mínimo de 96% (noventa e seis por cento) de aproveitamento de sua perfeita operacionalização.

10.3. A assistência técnica e as manutenções corretivas serão realizadas pela CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE informados no Anexo II e nos locais em que foram instalados os equipamentos e softwares que compõem o Sistema Integrado de Atendimento ao Público, nas unidades no horário de segunda a sexta-feira de 7:00 às 19:00, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do(s) fabricante(s) do(s) equipamento(s), efetuando-se os necessários ajustes, reparos e substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE. A CONTRATADA será acionada para prestar os Serviços de assistência técnica, manutenção e reparo no(s) equipamento(s) fornecido(s) por meio de, sistema próprio de chamados e, ainda, via chamado telefônico e por e-mail.

10.4. A CONTRATADA deverá restabelecer o funcionamento referente aos chamados abertos seguindo as seguintes Prioridades:

- Prioridade zero (todo incidente ou demanda que provoque a parada parcial ou total do sistema dentro da Unidade) contatar a Unidade em até 30 (trinta) minutos para início do atendimento das demandas ou incidentes registrados com resolução do problema em até 4 horas após o início do atendimento.
- Prioridade um (todo incidente ou demanda que não provoque a parada parcial ou total do sistema dentro da Unidade) contatar a Unidade em até 1 (uma) hora para início do atendimento das demandas ou incidentes registrados com resolução do problema em até 8 horas após o início do atendimento.
- Prioridade dois (todos os envios de equipamentos para as Unidades) o envio de equipamentos para as Unidades no caso substituição, deverá

ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas a partir do registro da solicitação e deverão ser reestabelecidos em até 8 horas após o recebimento dos equipamentos.

- Prioridade três (todas as demandas relacionadas à customização ou desenvolvimento de rotinas e funções) contatar a CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas com o status e cronograma de entrega de qualquer desenvolvimento solicitado, que deverá ser previamente aprovado antes de qualquer implementação.

10.5. O(s) equipamento(s) que apresentar(em) defeito, que não tiverem a sua operacionalidade restabelecida no prazo fixado no subitem anterior deverá(ão) ser substituído(s) pela CONTRATADA por outro com a mesma especificação técnica ou superior, sem ônus para CONTRATANTE, no período máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

10.6. As manutenções corretivas e preventivas no(s) equipamento(s) deverão ser executadas por técnicos especializados, treinados, mantidos e coordenados pela CONTRATADA, que assumirá toda e qualquer responsabilidade pelos Serviços prestados pelos mesmos, quer sejam nas dependências físicas do CONTRATANTE ou fora delas.

10.7. Na execução dos Serviços a CONTRATADA deverá utilizar somente peças novas, genuínas, todas com garantia; e, nos trabalhos de limpeza, lubrificação e reparos, deverão ser empregados acessórios, ferramentas, produtos de limpeza e lubrificantes recomendados pelo(s) fabricante(s) dos componentes e Unidades do(s) equipamento(s).

10.8. Nos casos em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamento(s) para a oficina ou laboratório da CONTRATADA; tal iniciativa e providência correrão por sua conta, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, devendo ser obedecidos os procedimentos regulamentares internos de segurança e, obrigatoriamente, ser a retirada precedida de autorização por escrito pelo responsável. Despesas decorrentes de Serviços tais como, deslocamento de técnicos, estadia, alimentação, despesas de transporte de equipamentos e outras porventura, necessárias correrão por conta da CONTRATADA.

10.9. A CONTRATADA deverá desinstalar os equipamentos, removê-los e reinstalá-los, em caso de mudança de local de instalação, e ainda, desinstalá-los e removê-los ao término do contrato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

10.10. Para cada atendimento realizado a CONTRATADA deverá apresentar um "Relatório de Visita", contendo os dados relevantes sobre a intervenção feita no equipamento, tais como: a hora do chamado, nome da pessoa que o recebeu, nome do técnico, hora de início e término do atendimento, identificação da Unidade defeituosa, defeitos apresentados, providências adotadas, peças substituídas, e quaisquer outras anotações pertinentes. O "Relatório de Visita" deverá ser entregue ao Responsável designado pela CONTRATANTE.

10.11. No caso do atraso do atendimento aos chamados de assistência técnica, manutenção e restabelecimento do sistema e dos equipamentos, a multa observará os limites abaixo especificados:

- De 5% (cinco por cento) sobre o valor de faturamento total da unidade cujo o atraso foi detectado para atraso de até uma hora;
- De 10% (dez por cento) sobre o valor de faturamento total da unidade cujo o atraso foi detectado para atraso de até duas horas;
- De 20% (vinte por cento) sobre o valor de faturamento total da unidade cujo o atraso foi detectado para atrasos de mais de duas horas;

11. DOS LOTES:

11.1. LOTES EXCLUSIVOS PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE:

Conforme exposto no art.48, inciso I da Lei Complementar 123/2006 c/c art. 8º do Decreto Estadual nº 47.437/2018, a licitação poderá ser aberta a todos os licitantes nos casos em que o valor total estimado do lote for maior do que R\$ 80.000,00 e que os itens e lotes forem indivisíveis, o que é o caso da presente contratação.

12. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

O objeto deste Termo de Referência destina-se ao atendimento ao cidadão nas Unidades de Atendimento Integrado - UAI no estado de Minas Gerais. A solução permite o gerenciamento e o controle do momento da chegada do cidadão até o momento final de seu atendimento, incluindo o acompanhamento das ações internas necessárias para a produção do documento (Back office) e a finalização do processo que consistirá na avaliação da experiência deste com o serviço recebido da unidade.

A solução licitada permite a rastreabilidade de cada atendimento realizado, possibilitando a otimização dos processos de atendimento, a revisão contínua da capacidade operacional e a consequente redução de custos operacionais para o estado de Minas Gerais.

13. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE

Conforme disposto no art. 1º do Decreto Estadual nº 48.012/2020, a aquisição de bens e de serviços comuns será precedida, obrigatoriamente, de licitação pública na modalidade de pregão, preferencialmente eletrônico, nos termos do art. 4º da Lei nº 14.167, de 10 de janeiro de 2002.

Por serviços comuns entende-se aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no objeto do edital, por meio de especificações usuais praticadas no mercado (art. 3º, II, do Decreto Estadual nº 48.012/2020).

Uma vez que foi possível neste Termo de Referência descrever os padrões de desempenho e qualidade que se espera do serviço prestado por meio de especificações usuais praticadas no mercado sem prejuízo para a compreensão daqueles que atuam no ramo, conforme explicitado neste TR e seus anexos, a utilização do pregão eletrônico torna-se imperiosa.

14. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:

14.1. Será admitida a participação de consórcios em função da complexidade do objeto, o que implica necessidade de ampliação da concorrência do presente certame. Conforme jurisprudência do Tribunal de Contas da União, "...a aceitação de consórcios na disputa licitatória situa-se no âmbito do poder discricionário da administração contratante, conforme art. 33, caput, da Lei n. 8.666/1993, requerendo-se, porém, que sua opção seja sempre previamente justificada no respectivo processo administrativo, conforme entendimento dos Acórdãos de ns. 1.636/2006-P e 566/2006-P" - TCU Ac n. 2869/2012-Plenário (Item 1.7.1).

14.2. É admitida a participação de empresas reunidas em Consórcio, observando as seguintes regras:

- a) Todas as empresas integrantes do consórcio deverão apresentar os

documentos de habilitação exigidos no item 10, do EDITAL, admitindo-se para efeito de qualificação técnica quando exigida, o somatório dos atestados do consórcio.

b) Adicionalmente deverão ser apresentados para habilitação estabelecida no item 10 do EDITAL, declaração expressa de responsabilidade solidária de todos os consorciados pelos atos praticados pelo Consórcio, em relação à licitação e, posteriormente, à eventual contratação a comprovação do compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados, o qual deverá observar os requisitos abaixo descritos:

(i) A empresa líder do CONSÓRCIO será aquela detentora da maior participação fornecimento/serviço.

(ii) No citado compromisso deverão estar explicitadas a denominação do consórcio, identificação da empresa Líder, as obrigações de cada empresa, os respectivos percentuais de participação, os amplos poderes da empresa LÍDER do consórcio para representar as empresas consorciadas no processo de **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 69/2020** e no respectivo Contrato.

c) É proibida a participação de empresa consorciada neste Pregão EDITAL n.º 69/2020, através de mais de um consórcio ou isoladamente.

d) As empresas que integram o consórcio são responsáveis solidárias pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação, quanto na de execução do contrato.

e) O consórcio vencedor fica obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio, na Junta Comercial do Estado de Minas Gerais, devendo constar no instrumento definitivo:

(i) cláusulas explicitando que o mesmo não poderá ser alterado ou extinto sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, até o cumprimento de todas as obrigações assumidas contratualmente, inclusive as concernentes às garantias contratuais e de responsabilidade civil.

(ii) prazo de duração do CONSÓRCIO coincidirá, no mínimo, com o prazo contratual acrescido de 90 (noventa) dias.

(iii) que está vinculado às normas constante deste EDITAL e respectivo contrato.

f) O CONTRATO a ser formalizado com a CONTRATANTE será firmado por todas as empresas integrantes do CONSÓRCIO que assumirão a responsabilidade solidária por todos os atos, fatos e obrigações do CONSÓRCIO. As empresas componentes do CONSÓRCIO outorgarão à Empresa Líder procuração, dando-lhe plenos poderes de representação, inclusive para receber avisos, notificações e citações judiciais.

g) No caso de ação judicial, a CONTRATANTE poderá movê-la, a seu critério, contra uma ou contra todas as empresas integrantes do CONSÓRCIO.

h) A líder do Consórcio será responsável por todas as informações de interesse do objeto contratual, para o cumprimento das responsabilidades do Consórcio perante a CONTRATANTE.

i) Os documentos acima exigidos são obrigatórios somente para empresas reunidas em consórcio.

j) No caso de CONSÓRCIO, o prazo para formalização do instrumento contratual, será de 15 (quinze) dias corridos. Decorrido esse prazo deverá ser apresentado o instrumento definitivo de constituição do CONSÓRCIO, devidamente registrado na Junta Comercial. Este prazo poderá ser prorrogado, a critério da SEPLAG.

k) Caso haja interesse em apresentar Atestado de Visita no item deste EDITAL, esta poderá ser realizada pelo representante legal do Consórcio ou empresa líder.

15. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

15.1. Atestado(s) comprobatório(s) da capacidade técnica da Licitante para prestação dos serviços ofertados, atendendo às seguintes funcionalidades e quantitativos mínimos:

- Funcionalidades:
 - Gestão de Atendimento por Senha;
 - Monitoramento;
 - Relatórios;
- Quantitativos mínimos:
 - 7 Unidades Implantadas funcionando simultaneamente;
 - 7000 atendimentos diários, que podem ser somados das 7 Unidades citadas no item anterior;
- Equipamentos:
 - Impressora de senha;
 - Painel de senha;
 - Avaliador de atendimento;

15.1.1. Para atendimento dos quantitativos indicados acima é admitido o somatório de atestados e todos os requisitos deverão ser comprovados através dos atestados apresentados.

15.2. Os atestados deverão conter:

- a) Nome empresarial dados de identificação da instituição emitente (CNPJ), endereço, telefone, e-mail).
- b) Local de data da emissão;
- c) Nome, cargo e assinatura do responsável pela veracidade das informações;
- d) Período da execução da atividade;
- e) Demais exigências elencadas neste Termo de Referência.

15.3. O licitante deve disponibilizar, quando solicitado pelo pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentados, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram

executadas as atividades.

15.4. Declarações quanto ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/93, quais sejam:

15.4.1. Declaração de que o licitante não é declarado como inidôneo ou de que não está suspenso do direito de licitar e contratar com a Administração Pública.

15.4.2. Declaração de que o Licitante não possui, em seu quadro, trabalhadores menores de 18 anos realizando trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e que em nenhuma hipótese emprega trabalhadores menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, na forma da lei, conforme modelos dispostos nos anexos do Edital.

16. CRITÉRIOS DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:

Por o objeto da contratação contemplar prestação de serviços, é indispensável que a CONTRATADA atenda aos requisitos de qualificação técnica descritos neste termo de referência.

17. DA PROVA DE CONCEITO:

17.1. DA PROVA DE CONCEITO:

17.1.1. Após a aceitação do menor valor ofertado, e visando a conclusão acerca da aceitabilidade proposta, a sessão será suspensa para que o fornecedor detentor da menor oferta possa apresentar em até 10 (dez) dias úteis após a suspensão da sessão pública, a amostra da solução ofertada para a realização de Teste de Conformidade, conforme procedimentos descritos neste item e no Anexo IX.

17.1.2. O licitante que deixar de apresentar a solução ofertada para a realização do Teste de Conformidade, conforme procedimentos descritos no anexo IX deste Termo de Referência, terá a sua proposta desclassificada.

17.1.3. A data e local para realização do Teste de Conformidade serão informados pelo pregoeiro na sessão pública do certame.

17.1.4. O prazo para conclusão do Teste de Conformidade é de no máximo 5 (cinco) dias úteis, a contar do término do prazo para a entrega da solução, mediante expedição de Nota técnica pela área técnica competente, Superintendência Central de Canais de Atendimento - SCCA/SEPLAG.

17.1.5. A sessão do pregão será retomada em 1 (um) dia útil, a contar do término do prazo para conclusão do Teste de Conformidade.

17.1.6. Caso a solução ofertada não atenda às especificações exigidas no Edital, o fornecedor detentor da melhor proposta terá sua proposta desclassificada, sendo convocado o fornecedor subsequente, que tiver ofertado menor preço, para realizar os procedimentos relativos à aceitabilidade da proposta nos termos deste documento, e assim sucessivamente, até a validação de um produto que atenda os requisitos exigidos.

17.1.7. A área técnica competente designará equipe para compor a Comissão Técnica de Avaliação das amostras com o objetivo de certificar o atendimento integral de todos os requisitos técnicos, funcionais e operacionais obrigatórios, especificados neste Termo de Referência.

17.1.8. Todos os custos inerentes à apresentação das Amostras, tais como despesas com viagens, estadias, equipe técnica, equipamentos, e demais, correrão exclusivamente por conta do Licitante, inclusive a responsabilidade pela instalação e apresentação total da amostra.

17.1.9. O licitante também deverá fornecer e demonstrar durante a apresentação das Amostras, ferramenta web capaz de permitir à CONTRATANTE abrir e acompanhar chamados para assistência técnica do objeto deste pregão, devendo a ferramenta contemplar os seguintes recursos e funcionalidades mínimos:

- a) Acesso de usuários via login e senha;
- b) Possibilidade de alteração de senha para o usuário logado;
- c) Possibilidade de seleção da unidade para abertura de chamado técnico;
- d) Possibilidade de seleção do equipamento para o qual solicitação assistência técnica;
- e) Recurso para abertura de ocorrências;
- f) Possibilidade de listar ocorrências com seus respectivos históricos e status;
- g) Campo para registro de observação;
- h) Campo para registro de avaliação da qualidade dos serviços.

18. DA EXECUÇÃO DO OBJETO:

18.1. PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

18.1.1. O prazo de entrega, instalação, testes de funcionamento de uso, não poderá ser superior a 30 dias contados da publicação do extrato na Imprensa Oficial do Estado de Minas Gerais, no caso das UAIs que já se encontram em funcionamento.

18.1.2. No caso das Unidades não implantadas, a CONTRATADA deverá seguir o prazo definido pela CONTRATANTE no cronograma de implantação, dispõe de no máximo 30 dias contados a partir da solicitação formal da CONTRATANTE para realizar a entrega no local informado.

18.1.3. Os prazos de suporte e assistência técnica deverão ser cumpridos conforme item 10 deste Termo de Referência.

18.1.4. O cronograma de implantação encontra-se no ANEXO IV deste Termo de Referência.

18.2. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

18.2.1. Os locais de entrega estão especificados no ANEXO II deste Termo de Referência.

18.2.2. A solução deverá ser entregue nos locais indicados pelo CONTRATANTE localizados dentro dos limites territoriais de Minas Gerais, no horário compreendido entre 08:00h e as 17:00h de segunda a sexta-feira.

18.3. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

18.3.1. O recebimento do objeto, pelo CONTRATANTE, dar-se-á por meio dos seguintes procedimentos, observado o disposto no art. 74 da Lei Federal 8.666/93:

18.3.1.1. **provisoriamente**, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações contidas no Anexo III, e, encontrada alguma irregularidade será fixado prazo para correção pela CONTRATADA;

18.3.1.2. **definitivamente**, após 30 (trinta) dias, mediante a verificação do atendimento das especificações contidas no Anexo III e consequente aceitação, observado o art. 10 do Decreto n.º 37.924/96.

18.3.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

18.3.3. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

18.3.4. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

18.3.4.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

18.3.4.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

18.3.4.1.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou materiais empregados em sua realização, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

18.3.4.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

18.3.4.2. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

18.3.4.2.1. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

18.3.4.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

18.3.4.2.2.1Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

18.3.5. No prazo de até 30 (trinta) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

18.3.5.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

18.3.5.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

18.3.5.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

18.3.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

18.3.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

19. DO PAGAMENTO:

19.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de até **30 (trinta)** dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE.

19.2. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE, após a execução do objeto, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento

se referir, bem como, demais documentos necessários para a efetiva comprovação da execução do objeto, se houver.

19.3. A Administração receberá o Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica (DANFE) juntamente com o objeto e deverá realizar a verificação da validade da assinatura digital e a autenticidade do arquivo digital da NFE-e (o destinatário tem à disposição o aplicativo "visualizador", desenvolvido pela Receita Federal do Brasil) e a concessão da Autorização de Uso da NFE-e, mediante consulta eletrônica à Secretaria da Fazenda o Portal Nacional da NFE-e.

19.4. O pagamento da Nota Fiscal fica vinculado à prévia conferência pelo gestor.

19.5. As Notas Fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do documento considerado válido pela CONTRATANTE.

19.6. Ocorrendo atraso de pagamento por culpa exclusiva da Administração, o valor devido será atualizado financeiramente, entre as datas do vencimento e do efetivo pagamento, de acordo com a variação do Sistema Especial de Liquidação e Custódia - SELIC.

19.7. A CONTRATADA deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.

19.8. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista da CONTRATADA não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e rescisão contratual.

20. DO CONTRATO:

20.1. Encerrado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante declarado vencedor será convocado para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, de acordo com os art. 62, da Lei 8.666/93 e art. 4º, XXI, da Lei 10.520/2002.

20.2. O contrato tem vigência por 24 (vinte e quatro) meses, a partir da publicação de seu extrato no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, podendo ser prorrogado por idêntico período até o limite máximo de 48 (quarente e oito) meses, mediante celebração de termos aditivos, conforme dispõe o art. 57, IV da lei n.º 8.666/93.

21. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DA RELAÇÃO JURÍDICA:

21.1. Atendendo às exigências contidas no inciso III do art. 58 e §§ 1º e 2º, do artigo 67 da Lei nº. 8.666 de 1993, será designado pela autoridade competente, agente para acompanhar e fiscalizar o contrato, como representante da Administração.

21.2. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência à CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

21.3. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

21.4. O CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.

21.5. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial de contrato, que possibilite a aplicação das sanções previstas neste instrumento, deverão ser observadas as disposições do art. 40 (e seguintes) do Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012.

21.6. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º do art. 67, da Lei nº.8.666/93.

21.6.1. Caberá ao gestor os controles administrativos/financeiros necessários ao pleno cumprimento do contrato.

22. DAS GARANTIAS:

22.1. GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO:

22.1.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

22.1.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

22.1.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de três décimos por cento por dia (0,3%), até o trigésimo dia de atraso, do valor total do contrato.

22.1.2.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

22.1.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

22.1.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

22.1.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

22.1.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

22.1.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

22.2. GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO: FABRICANTE, GARANTIA LEGAL OU GARANTIA CONVENCIONAL

22.2.1. Garantia legal estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) de (30 dias - produtos não-duráveis); (90 dias - produtos duráveis) a partir da data de recebimento do produto, sem prejuízo de outra garantia complementar fornecida pelo licitante/fabricante em sua proposta comercial.

23. DA VISTORIA TÉCNICA:

23.1. Fica facultado aos interessados em participar desta licitação, realizar visita técnica, em qualquer uma das Unidades UAI descritas neste projeto, a fim de certificar-se plenamente das seguintes situações em cada UAI:

- a) Dimensão do ambiente de atendimento;
- b) Situação geral das instalações elétricas e lógicas da unidade;
- c) Ponto de fixação do Painel TV;
- d) Ponto de instalação do Módulo Emissor de Senhas;
- e) Ponto de instalação dos Terminais físicos dos atendentes;
- f) Pontos de instalação dos Terminais de avaliação;
- g) Certificação da quantidade de guichês de atendimento;
- h) Análise dos computadores utilizados pelos atendentes;
- i) Demais características, equipamentos e elementos que julgarem pertinentes para a correta implantação da Solução.

23.2. As visitas técnicas às Unidades poderão ser realizadas em até 1 (um) dia útil antes da data fixada em edital para a abertura da sessão do pregão, devendo ser agendada pelos interessados, com no mínimo 1 (um) dia de antecedência através do telefone: (031) 98782-1418 ou através do endereço eletrônico: aparecida.silva@planejamento.mg.gov.br com cópia para danilo.freitas@planejamento.mg.gov.br.

23.3. Mesmo não havendo visita, a proposta vincula o respectivo licitante, ficando claro que não será aceito, sob nenhuma hipótese, a intenção do licitante em alegar posteriormente desconhecimento das circunstâncias em que deverão ser executados os serviços ora licitados, sob pena de aplicação das penalidades legais por inexecução ou por descumprimento do contrato.

24. DA SUBCONTRATAÇÃO:

É vedado à CONTRATADA subcontratar total ou parcialmente o fornecimento ora ajustado.

25. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

25.1. DA CONTRATADA:

25.1.1. Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento.

25.1.2. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao CONTRATANTE para ateste e pagamento.

25.1.3. Atender prontamente as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.

25.1.4. Reparar, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.

25.1.5. Assegurar ao CONTRATANTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço/produto que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste documento.

25.1.6. Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços, responsabilizando-se por eventual transporte, acondicionamento e descarregamento dos materiais necessários a prestação, se houver.

25.1.7. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

25.1.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado ou à entidade estadual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

25.1.9. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados na prestação dos serviços, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.

25.1.10. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto deste Termo de Referência.

25.1.11. Não transferir para o CONTRATANTE a responsabilidade pelo pagamento dos encargos estabelecidos no item anterior, quando houver inadimplência da CONTRATADA, nem onerar o objeto deste Termo de Referência.

25.1.12. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

25.1.13. Manter preposto, caso necessário, aceito pela Administração, para representá-lo no local da execução do objeto contratado.

25.2. DA CONTRATANTE:

25.2.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

- 25.2.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta
- 25.2.3. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, se estiverem em desacordo com a especificação e da proposta comercial da CONTRATADA.
- 25.2.4. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 25.2.5. Conceder prazo de 03 (três) dias úteis, após a notificação, para a CONTRATADA regularizar as falhas observadas.
- 25.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 25.2.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares.
- 25.2.8. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários através dos documentos pertinentes.
- 25.2.9. Disponibilizar local adequado para a prestação do serviço, caso necessário.

26. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

26.1. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual n.º 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, e no Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

26.1.1. advertência por escrito;

26.1.2. multa de até:

26.1.2.1. 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;

26.1.2.2. 10 % (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia financeira de execução exigida ou por ocasião da prorrogação;

26.1.2.3. 20% (vinte por cento) sobre o valor do objeto após ultrapassado o prazo de 30 dias de atraso, ou no caso de não entregue objeto, ou entrega com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;

26.1.2.4. 2 % (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.

26.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

26.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da lei 10.520, de 2002;

26.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

26.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 26.1.1, 26.1.3, 26.1.4, 26.1.5.

26.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos pelo INFRATOR e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.

26.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei 8.666, de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 2002.

26.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

26.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

26.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.

26.7. As sanções relacionadas nos itens 26.1.3, 26.1.4 e 26.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual -CAFIMP e no Cadastro Geral de Fornecedores no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo de Minas Gerais - CAGEF.

26.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:

26.8.1. Retardarem a execução do objeto;

26.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;

26.8.2.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

26.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

26.9. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e

	<p>Código Braille impresso na membrana do teclado. O CONTRATANTE deve fornecer os termos de cada tecla ou função;</p> <p>A pintura de acabamento deve disponibilizar resistência ao uso, conforme a função deste dispositivo. Não será aceito pintura sobre base plástica ou resina, ou que não ofereça a resistência mínima para esta aplicação. A cor do acabamento deverá ser indicada pela CONTRATANTE à CONTRATADA;</p> <p>Cabo com comprimento mínimo de 2 m.</p> <p>Fica a critério da CONTRATADA disponibilizar emissores de senha com teclado tipo TOUCH SCREEN atendendo critérios de usabilidade de diversas idades e diferentes tipos de deficiências.</p>
2	PAINEL DE CHAMADA DE SENHAS
2.1	<p>O equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todos os seus dispositivos eletrônicos. Deve prover de dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por este documento, relativas à chamada de senha do Usuário que espera pelo atendimento, além da projeção controlada de informações programáveis, a critério do CONTRATANTE. Estes dispositivos mínimos são:</p>
2.1.1	<p>Monitor de projeção de conteúdos</p> <p>Tela com tecnologia LED;</p> <p>Tamanho, no mínimo, de 32" polegadas e máximo de 42" polegadas;</p> <p>Interface de entrada para sinal tipo HDMI;</p> <p>Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre 100 e 240 Vac, 60 Hz;</p>
2.1.2	<p>Captura de TV Digital de sinal aberto;</p> <p>Compatível para o padrão brasileiro ISDB-T; Alimentação via interface USB 2.0;</p> <p>Interface para receber antena de sinal digital;</p>
2.1.3	<p>Controlador e processador de funções</p> <p>CPU dual core 2GHz ou superior;</p> <p>Memória cache 2MB ou superior;</p> <p>Memória principal 2GB ou superior;</p> <p>HD 80 GB ou superior;</p> <p>Interface de saída de vídeo, tipo HDMI;</p> <p>Interface tipo USB 2.0, para áudio externo;</p> <p>Interface tipo USB 2.0, para dispositivo de captura de TV digital de sinal aberto (ISDB-T Brasileiro);</p> <p>Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre 100 e 240 Vac, 60 Hz. Plug compatível com o novo padrão brasileiro, sem adaptador;</p> <p>Gabinete do tipo slim, com espaço para todos os dispositivos previstos;</p> <p>Sistema operacional Windows ou Linux;</p>
2.1.4	<p>Deve acompanhar suporte para a fixação em parede, pilastras, teto ou chão, conforme for a necessidade específica de cada Unidade de Atendimento. Este suporte deve permitir os ajustes necessários para que o monitor seja posicionado de forma otimizada e confortável para os observadores na área de atendimento de espera da Unidade.</p>
3	TERMINAL DE MULTI-AVALIAÇÃO
3.1	<p>Este equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todos os seus dispositivos eletrônicos. Deve prover dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por este documento relativas à interface física operacional disponibilizada para o registro das avaliações do Usuário que buscar serviço em uma das Unidades de Atendimento do CONTRATANTE.</p> <p>Estes dispositivos mínimos devem ser:</p>
3.1.1	Visor de LCD
3.1.2	<p>Teclado</p> <p>Tipo membrana com calota metálica;</p> <p>Teclas com legendas impressas para a qualificação da qualidade das avaliações e teclas com funções complementares com qualificação das respostas de 1 a 4.</p>
3.1.3	Indicador luminoso de terminal disponível.
3.1.4	Indicador sonoro tipo beep para confirmação das operações de avaliação pelo usuário.
3.1.5	Código Braille impresso na membrana do teclado. O CONTRATANTE deve fornecer os termos de cada tecla ou função.

3.1.6	Interface tipo USB 2.0, sem adoção de dispositivo físico de conversão.
3.1.7	Alimentação apenas pela interface USB, sem utilização de fonte auxiliar, interna ou externa.
3.1.8	Equipamento tipo plug and play sem necessidade de instalação de software no terminal de atendimento.
3.1.9	Cabo de interligação, tipo USB 2.0, com comprimento mínimo de 1,5 m.
3.1.10	Anteparo mecânico para garantir o sigilo das operações de avaliação pelo Cidadão e perante o Atendente.
3.1.11	A pintura de acabamento deve garantir resistência ao uso, conforme a função deste dispositivo. Não será aceita pintura sobre base plástica ou resina, ou que não ofereça a resistência mínima para esta aplicação. A cor do acabamento deverá ser indicada pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
3.1.12	A face frontal deste equipamento deve dispor a íntegra do layout personalizado e previamente aprovado pela CONTRATANTE; Layout, incluindo disposição de logos; Teclas; Código Braille; Cores, até 4 (quatro).

ANEXO IV - CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Cronograma de Implantação			
	Módulos	Requisitos (Itens)	Prazo (Em dias Corridos após assinatura do Contrato)
Entrega	Entrega de Equipamentos	Anexo III	15
Instalação e Configuração	Instalação dos Equipamentos	Anexo III	20 ou conforme agendamento com a CONTRATANTE
	Modulo I	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.9, 5.10, 5.11	30
	Modulo II	5.8	45
	Modulo II	5.7, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15	60
Colocar o sistema em produção	Sistema	Todos	60

ANEXO V - LINK DE DADOS:

Unidade	Link em Mbps
UAIARAQUAÍ	2
UAI BARBACENA	2
UAI CARATINGA	2
UAI CORONEL FABRICIANO	2
UAI DIVINÓPOLIS	4
UAI LAVRAS	4
UAI MURIAÉ	2
UAI PARACATU	2
UAI PASSOS	2
UAI PATOS DE MINAS	2
UAI PONTE NOVA	2
UAI PRAÇA SETE	10
UAI BARREIRO	4
UAI CONTAGEM	4
UAI CURVELO	4
UAI DIAMANTINA	4
UAI IPATINGA	4
UAI POÇOS DE CALDAS	4
UAI POUSO ALEGRE	4
UAI SETE LAGOAS	4
UAI SÃO JOÃO DEL REI	4
UAI SÃO SEBASTIÃO DO PARAISO	4
UAI TEOFILO OTONI	4
UAI UBERABA	4
UAI VENDA NOVA	6
UAI ITABIRA	-
UAI FELÍCIO DOS SANTOS	-
UAI VIÇOSA	-
UAI LEOPOLDINA	-
UAI FRONTEIRA	-

ANEXO VI - QUANTITATIVOS DE ATENDIMENTOS - REFERÊNCIA: 2019

RELATÓRIO ATENDIMENTOS UAI			
Referência: 2019			
Nº	UNIDADES	ATENDIMENTOS	
		Total	Média
1	UAI CA	-	-
2	Araçuaí	52.100	4.342
3	Barbacena	116.006	9.667
4	Barreiro	217.717	18.143
5	Caratinga	104.109	8.676
6	Coronel Fabriciano	112.04	9.337
7	Contagem	150.209	12.517
8	Curvelo	66.277	5.523
9	Diamantina	33.404	2.784
10	Divinópolis	189.939	15.828
11	Ipatinga	139.827	11.652
12	Lawras	77.976	6.498
13	Muriae	107.360	8.947
14	Paracatu	105.325	8.777
15	Passos	117.186	9.766
16	Patos de Minas	125.348	10.446
17	Poços de Caldas	111.246	8.557
18	Ponte Nova	90.556	7.546
19	Pouso Alegre	92.607	7.124
20	Praça Sete	1.469.170	122.431
21	São Sebastião do Paraíso	50.830	4.236
22	Sete Lagoas	115.856	9.655
23	São João Del Rei	58.084	4.840
24	Teófilo Otoni	104.967	8.747
25	Uberaba	133.570	11.131
26	Venda Nova	281.364	23.447
27	Itabira	-	-
28	Felício dos Santos	-	-
29	Viçosa	-	-
30	Leopoldina	-	-
31	Fronteira	-	-
	SOMA	3.952.308	14.025

ANEXO VII - DOS SERVIÇOS

Os serviços listados neste anexo são referenciais e podem ou não existir em todas as unidades listadas acima.

Esta listagem não exclui a possibilidade de inserção de novos serviços ou exclusão de serviços existente.

SERVIÇOS UAI - ÓRGÃOS	
BANCO DO BRASIL - BB	
1	Outros Pagamentos
2	Pagamento DAE
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - T.R.E	
1	Alistamento Eleitoral
2	Atualização Dados Eleitor
3	Certidão Crime Eleitoral
4	Certidão Filiação Partidária
5	Certidão Negativa Alistamento
6	Certidão Quitação Eleitoral
7	Emissão Multa
8	Recadastramento Biométrico
9	Requerimento Justificativa
10	Requerimento Quitação Portadores Necessidades Especiais
11	Requerimento Regularização Eleitoral
12	Segunda Via Título Eleitor
13	Transferência Título Eleitor
14	Voto em Trânsito
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE MINAS GERAIS - IPSEMG	
1	Cadastro - Atualização Dados
2	Cadastro - Certidão Dependente
3	Cadastro - Consulta Carência

4	Cadastro - Cópia Processo
5	Cadastro - Documentação Complementar
6	Cadastro - Exclusão Dependente
7	Cadastro - Inclusão Dependente Direto
8	Cadastro - Informação Solicitação Anterior
9	Cadastro - Informe Contribuição Saúde
10	Cadastro - Orientação Cadastro Assistência Saúde
11	Cadastro - Processo Inclusão Dependente Especial*
12	Cadastro - Recurso Administrativo
13	Cadastro - Registro Óbito Servidor/Dependente
14	Cadastro - Renovação Dependente Especial
15	Cadastro - Retorno Assistência Saúde
16	Cadastro - Segunda Via Cartão
17	Cadastro Fornecedor SEPLAG
18	Dear - Carta Hipoteca
19	Dear - Certidão Negativa Débito
20	Dear - Certidão Tempo Contribuição
21	Dear - DAE Contribuição Saúde
22	Dear - Informação Solicitação Anterior
23	Dear - Revisão Contribuição Saúde
24	Geas - Auxílio Financeiro Funeral
25	Geas - Auxílio Financeiro Natalidade
26	Geas - Coparticipação Assistência Saúde
27	Geas - Declaração Vínculo Assistência Saúde
28	Geas - Documentação Complementar
29	Geas - Informação Solicitação Anterior
30	Geas - Recurso Administrativo
31	Geas - Reembolso Médico
32	Geas - Restituição Contribuição Saúde
33	Geas - Revisão Carência Saúde
34	Geas - Revisão Coparticipação
35	Pensão - Atualização Dados
36	Pensão - Atualização Valores
37	Pensão - Cancelamento Pensionista
38	Pensão - Certidão Dependente
39	Pensão - Cópia Processo
40	Pensão - Demonstrativo Pagamento
41	Pensão - Denúncia

42	Pensão - Documentação Complementar
43	Pensão - Exclusão Assistência Saúde
44	Pensão - Informação Solicitação Anterior
45	Pensão - Informe Imposto Renda Anual
46	Pensão - Isenção Imposto Renda
47	Pensão - Memória Cálculo
48	Pensão - Pagamento Retroativo
49	Pensão - Pagamento Suspenso
50	Pensão - Prazo Defesa
51	Pensão - Processo Inicial / Inclusão*
52	Pensão - Processo Orientação
53	Pensão - Recadastramento
54	Pensão - Recurso Administrativo
55	Pensão - Registro Conta Bancária
56	Pensão - Registro Representante Legal
57	Pensão - Reinclusão Processo
58	Pensão - Retorno Assistência Saúde
59	Pensão - Revisão Valor Inicial
60	Pensão - Saldo Pensão
61	Pensão - Vistas Processo
62	RH - Acerto Vencimentos Deixados
63	RH - Informação Solicitação Anterior
64	RH - Servidor IPSEMG / Diversos
65	Seguros - Alvará / Escritura Pública
66	Seguros - Cancelamento Contribuição
67	Seguros - Cópia Processo
68	Seguros - Declaração Beneficiário
69	Seguros - Documentação Complementar
70	Seguros - Informação Beneficiários
71	Seguros - Informação Solicitação Anterior
72	Seguros - Levantamento Inicial Processo
73	Seguros - Liberação Pagamento Maioridade
74	Seguros - Pagamento Cota Retida
75	Seguros - Processo Inicial*
76	Seguros - Processo Orientação
77	Seguros - Recurso Administrativo
78	Seguros - Restituição Contribuição
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS - JUCEMG	
1	Abertura de Empresas

2	Alvará de Localização e Funcionamento
3	Alvará Eventos Temporários
4	Cadastro Autônomo
5	Fechamento Empresas
6	Nota Fiscal
7	Processo Anuência
8	Protocolar Procuração JUCEMG
JUNTA MILITAR - JM	
1	Alistamento Militar
2	Atestado Desobrigação
3	Certidão Tempo Serviço
4	Cidadão Alistado Exterior
5	Consulta Situação Junta Militar
6	Entrega Documentos
7	Retificação Dados
8	Segunda Via Certificado
9	Semana Reservista
POLÍCIA FEDERAL - PF	
1	Atendimento Químicos
2	Atendimento Estrangeiros
3	Biometria Manual
4	Emissão Certidão PF
5	Emissão Passaporte
6	Entrega Passaporte
7	Entrega Certidão PF
8	Entrega Porte Arma
9	Entrega Registro Arma
10	Entrega Segurança Privada
11	Porte Arma
12	Pré-Atendimento - Passaporte
13	Registro Arma
14	Segurança Privada
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - COREN	
1	Atualização Dados Cadastrais
2	Cancelamento Inscrição
3	Emissão Boleto Pagamento
4	Emissão Certidões
5	Entrega Carteira Profissional
6	Inscrição Definitiva

7	Inscrição Remida
8	Inscrição Secundária
9	Mudança Categoria
10	Pagamento Taxa COREN
11	Parcelamento Débitos
12	Reativação Inscrição Suspensa
13	Registro Especialização
14	Registro Qualificação
15	Reinscrição
16	Renovação Carteira Vencida
17	Segunda Via Carteira
18	Suspensão Inscrição
19	Transferência Inscrição
RECEITA FEDERAL - R.F.B	
1	Inscrição CPF
2	Emissão CPF
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEPLAG	
1	Agendamento Perícia
2	Alteração Endereço SEPLAG
3	Consulta Médica
4	Fale Conosco
5	Fonoaudióloga (SEPLAG)
6	OGE
7	Perícia Médica
8	Protocolo
9	Recadastramento Inativo
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEDESE	
1	Capacitação Mão Obra
2	Captação Vagas
3	Intermediação Mão Obra
4	Retorno Seguro Desemprego
5	Seguro Desemprego
NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA À FAMÍLIA - NAF	
1	Atendimento Psicossocial
2	Cadastro Visita
3	Credenciamento Visitantes
4	Entrega Atestado Carcerário
5	Solicitação Atestado Dias Trabalhados/Estudados

MINISTÉRIO DA ECONOMIA - ME	
1	Alteração CTPS
2	Correção CTPS
3	Entrega Carteira Trabalho
COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE	
1	Certificado Digital
INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - IIMG	
1	Atestado Antecedente Criminais
2	Coleta Correção Identidade
3	Coleta Digital
4	Coleta Inclusão
5	Correção Carteira Identidade
6	Emissão Carteira Identidade
7	Emissão Carteira Identidade Estrangeiro
8	Entrega Carteira Identidade
9	Inclusão de Fórmula
PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON	
1	Abertura Processo
2	Atendimento Preliminar
3	Audiência
4	Carta Notificação
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE MINAS GERAIS - DETRAN	
1	Agendamento Prova Reciclagem
2	Alteração Dados Veículo
3	Alteração Endereço Condutor
4	Alteração Endereço Veículo
5	Atualização Dados Cadastrais
6	Autorização Remarcação N° Chassi Motor
7	Boletim Ocorrência
8	Comunicação Venda Veículo
9	Emissão 2º CRV
10	Emissão Alvará Liberação Veículo Apreendido
11	Emissão CRLV Remarcação Chassi
12	Emissão DAE
13	Emissão de Boletim CNH
14	Emissão de CNH 2ª Via
15	Emplacamento Veículos Automotores
16	Entrega Baixa Registro Veículos
17	Entrega Carta Arrematação Leilão

18	Entrega CNH
19	Entrega CRLV
20	Entrega CRLV Concessionária
21	Entrega Pré-Autorização Laudo Inmetro
22	Entrega Transf. Imp. Prontuário UF
23	Impressão 1ª Via CRLV
24	Impressão 2ª Via CRLV
25	Mudança de Categoria
26	Pré Autorização Laudo Inmetro
27	Prova Eletrônica de Legislação e Reciclagem
28	Recolhimento CNH Cumprimento Penalidade
29	Renovação CNH
30	Restituição CNH
31	Solicitação Baixa Registro Veículo
32	Transferência de Veículos
33	Transferência ou Importação Prontuário
TOTAL: 215 SERVIÇOS	

ANEXO VIII - LISTA DE CONCEITOS ADOTADOS:

LISTA DE TERMOS E CONCEITOS ADOTADOS

Esta lista de termos deve representar os alinhamentos conceituais para a composição da solução ofertada.

1. Assistência Técnica Preventiva - Entende-se por "assistência técnica preventiva" o conjunto de procedimentos de inspeção, verificação e reparo do hardware/software da solução, cujo objetivo é a prevenção de ocorrências que resultem em falha ou não funcionamento. A assistência técnica preventiva, em função de a solução ser crítica, está sujeita a prazos para realização, conforme descrito neste documento.
2. Assistência Técnica Corretiva - Entende-se por "assistência técnica corretiva" o conjunto de procedimentos corretivos de hardware e software aplicados à solução, como a troca de seus componentes, cujo objetivo é restaurar o pleno funcionamento da solução, depois de identificada uma falha em seu funcionamento ou uma redução em seu desempenho. A assistência técnica corretiva, em função de a solução ser crítica, está sujeita a prazos de atendimento e de solução do problema, conforme descrito neste documento.
3. Demanda - É a requisição do serviço a ser prestado por uma Unidade de Atendimento, que por sua vez efetiva o atendimento através das Atividades vinculadas ao serviço demandado. Um serviço pode ser composto por uma ou mais atividades.
4. ECC - "Error correction code" é um código no qual cada sinal de dados está em conformidade com regras específicas de construção. Os desvios dessas regras podem ser detectados e corrigidos. Esta técnica é normalmente usada em armazenamento de dados no computador (por exemplo: memórias) e em transmissões de dados.
5. HDMI - High-Definition Multimedia Interface (HDMI) é uma interface condutiva totalmente digital de áudio e vídeo capaz de transmitir dados não comprimidos. O HDMI fornece uma interface de comunicação entre qualquer fonte de áudio/vídeo digital para qualquer dispositivo de som ou vídeo digital, como monitor de computador e TV digital.
6. Hz - Unidade para medida de frequência = Hertz.
7. Materiais de Conexão - Todo e qualquer componente de hardware tais como cabos de energia, de rede, fibras ópticas, conversores e adaptadores de vídeo, transformadores, partes, peças componentes, módulos etc. necessários para a montagem e conexão dos apregoadores e dos controladores dos apregoadores no Plenário do Senado Federal para que tenham pleno funcionamento e

qualidade de imagem.

8. Monitor - No âmbito deste documento, o termo "monitor" é comumente utilizado em substituição à frase "Monitor profissional LFD".
9. Pixel - Menor elemento num dispositivo de exibição (como por exemplo, um monitor), ao qual é possível atribuir-se uma cor. De uma forma mais simples, um pixel é o menor ponto que forma uma imagem digital, sendo que o conjunto de milhares de pixels forma a imagem inteira.
10. Resolução de Imagem - Descreve o nível de detalhe que uma imagem comporta. O termo se aplica igualmente a imagens digitais, imagens em filme e outros tipos de imagem. Resoluções mais altas significam mais detalhes na imagem.
11. Suporte Técnico - Entende-se por "suporte técnico" a assistência técnica prestada pela CONTRATADA com o objetivo de solucionar dúvidas de funcionamento, ajustar configurações, atualizar a versão dos softwares, resolver defeitos de software e demais intervenções realizadas nos apregoadores e em seus controladores bem como em seus softwares de apoio.
12. Senhas Emitidas - É a quantidade de senhas que foram emitidas em um período. A soma entre as "senhas atendidas" e as "senhas não atendidas" deve ser sempre igual ao "total de senhas emitidas" em um mesmo período.
13. Serviços e atividades - Um serviço é composto de uma ou mais atividades. Atividades são os passos durante a execução de um serviço. Atividades consolidadoras são as atividades que indicam para o sistema a efetivação de um serviço.
14. Serviço totalmente atendido - Um serviço é considerado atendido quando todas as suas atividades consideradas consolidadoras de atendimento são realizadas.
15. Serviço parcialmente atendido - Um serviço é considerado parcialmente atendido quando existiu atendimento de uma das suas atividades (consolidadoras ou não), porém, pelo menos uma das suas atividades consolidadoras não é realizado.
16. Serviço não atendido - Um serviço é considerado não atendido, quando nenhuma de suas atividades foi realizada.
17. Status de conclusão de atividades - Uma atividade, por ser o menor fragmento do atendimento, possui dois status de conclusão: atendido (quando foi efetivamente executado) e não atendido (quando não foi executado).
18. Senha Atendida - É a senha cujos serviços demandados foram atendidos (vide serviço atendido).
19. Senha Parcialmente Atendida - É a senha que teve pelo menos um de seus serviços demandados considerado como atendido (vide serviço atendido) e que, ao mesmo tempo, conteve pelo menos um de seus serviços considerado como não atendido (vide serviço não atendido) ou parcialmente atendido (vide serviço parcialmente atendido).
20. Senha Não Atendida - É a senha que não teve nenhum dos seus serviços demandados considerados como um serviço atendido (vide serviço atendido)
21. Senha Cancelada - É a senha que teve seu atendimento cancelado por um atendente, supervisor ou pelo sistema.
22. Senha Não Emitida - A triagem pode identificar motivo para a não emissão da Senha para o Usuário. Por exemplo, caso constatar a falta de algum documento que o Usuário tenha esquecido. Deve haver o registro desta não emissão, incluindo o respectivo Motivo de Não Emissão da Senha.
23. Senhas Agendadas - É o total de senhas que foram emitidas com tipo agendado.
24. Suspensão - Tempo no qual o Atendente informa eventuais pausas no atendimento ao cliente. Sempre que o Atendente realizar uma suspensão o mesmo deve apontar um motivo previamente parametrizado. Sistema disponibiliza ao gestor todas as informações sobre as suspensões realizadas, bem como as quantidades e tempos.

25. **Total de Atendimentos** - O total de atendimentos é o total de atividades realizadas. Uma senha pode solicitar um ou mais serviços, sendo que cada serviço pode demandar uma ou mais atividades a serem executadas para o atendimento ao Usuário.
26. **Tempo de Espera** - É o tempo contado desde o momento em que a senha entra na fila até a sua chamada junto ao Guichê de atendimento. O cálculo deste tempo aumenta caso a senha entre em mais de uma fila.
27. **Tempo de Deslocamento** - É o tempo contado desde o momento em que a senha entra na fila e a chamada da senha no painel.
28. **Tempo de Atendimento** - É o tempo entre o início de atendimento e o término de atendimento. No cálculo deste tempo é incluído o Tempo de Pausa no atendimento.
29. **Tempo de Permanência** - É o tempo que o cliente permanece dentro da unidade de atendimento. O cálculo é feito a partir do momento em que a senha é emitida, até a sua finalização (atendimento de todas as atividades do serviço).
30. **Tempo de Pausa** - É o tempo entre o início e a conclusão de uma pausa no atendimento. Deve haver recurso para o registro do motivo da pausa efetivada. A pausa somente deve ser habilitada durante o atendimento de um Usuário.
31. **Tempo Extra** - É o tempo excedido do período considerado ideal para a realização de uma atividade. Deve haver recurso para o registro da justificativa deste desvio, além de permitir completo rastreamento.
32. **Tempo de Disponibilidade** - É o tempo entre o Login e Logout do guichê/atendente.
1. Contabiliza todo o período logado do atendente no período selecionado.
33. **Tempo de Ociosidade** - É o tempo entre o Login e Logout do guichê/atendente, subtraindo o Tempo de Atendimento, Deslocamento e o Tempo de Suspensão (independente se existe ou não senhas na fila para atendimento).
34. **Tempo de Ociosidade Real** - É tempo entre o Login e Logout do guichê/atendente, subtraindo o Tempo de Atendimento, Deslocamento e o Tempo de Suspensão, na ociosidade real o sistema não contabiliza esse tempo caso não exista senhas para o atendente em questão.
35. **Tempo de Suspensão** - Tempo no qual o Atendente informa eventuais pausas no atendimento ao cliente. Sempre que o Atendente realizar uma suspensão o mesmo deve apontar um motivo previamente parametrizado. Sistema disponibiliza ao gestor todas as informações sobre as suspensões realizadas, bem como as quantidades e tempos.
36. **Unidade de Atendimento Presencial** - É o espaço provido pela CONTRATANTE destinado ao recebimento, encaminhamento e realização dos atendimentos demandados pelo Usuário que buscam os serviços da CONTRATANTE.

ANEXO IX - PROVA DE CONCEITO SGA

1. Descrição do Requisito	Critério de avaliação	Cumpre	Não Cumpre
2. (Atividades)	(Medição da CONTRATANTE)		
3. TESTE DE AMOSTRA E INSTALAÇÃO			
3.1 Deve apresentar a amostra de: <ul style="list-style-type: none"> • 02 (dois) dispositivo eletrônico de pesquisa de satisfação; • 02 (duas) TVs LED de 32" a 42" que serão utilizados como painel de senha. • Computador gerenciador do Painel; • 01 (um) impressora térmica com interface ethernet. 	Conferir se os itens apresentados atendem em quantidade e especificação técnica, conforme o presente TR.		
4. TESTES FUNCIONAIS			
4.1 Os testes deverão ser realizados na(s) amostra(s) apresentada(s) no item 1 desse	Conferir se os Testes de Funcionalidades estão sendo realizados nos mesmos		

caderno.	equipamentos já utilizados nas outras etapas do Teste.		
5. SEGURANÇA DO SISTEMA			
5.1 Criação de perfis ou grupos de usuários, com níveis de acesso definidos.	Verificar se os usuários estão associados a grupos e se existem os respectivos níveis de acesso.		
5.2 Registrar uma alteração de dado crítico para a operação do sistema e analisar a trilha de auditoria.	Deverão ser gravadas data e hora do evento auditado, usuário e IP da máquina ou rede de onde o evento foi comandado.		
5.3 Verificar se o login no sistema e a respectiva permissão de acesso à funcionalidade estão sendo controladas ao tentar acessar à uma funcionalidade não permitida.	Permissão de acesso negada ou disponível à depender da configuração do grupo de usuário		
5.4 Cadastrar serviços associados ao grupo e ao usuário	Usuário não deverá conseguir acessar serviços não autorizados ao seu grupo.		
5.5 Realizar a troca de senha ao acessar o sistema.	Sistema não deverá permitir a utilização de senhas repetidas.		
5.6 Bloquear o acesso simultâneo do mesmo usuário ao sistema.	Apresentar mensagem específica de bloqueio por acesso simultâneo ao tentar entrar com o segundo usuário após a confirmação que o primeiro usuário já está logado.		
5.7 Autorizar a execução de uma funcionalidade para um operador com nível de acesso restrito por meio de um usuário e senha de um segundo usuário.	Sem que haja a necessidade de reconfiguração do sistema, o operador do sistema deverá ser capaz de realizar uma autorização à um grupo de usuário com o objetivo de liberar uma funcionalidade específica e sem afetar a todo o grupo a que este usuário pertence.		
5.8 Garantir a integridade dos dados, mesmo na ocorrência de falha no acesso ao banco de dados centralizado ou no funcionamento dos equipamentos que compõem a solução.	Verificar se o servidor local consegue operar com as configurações internas mesmo após a perda de comunicação com a internet e o banco de dados centralizado, gerando senhas e realizando atendimentos. Após o restabelecimento da conexão as informações devem ser armazenadas no banco de dados centralizado.		
6. MÓDULO DE ATENDIMENTO			
6.1 Triagens e emissores de senha	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
6.1.1 Emitir senha com impressão	Verificar se a senha impressa atende os requisitos e parâmetros (serviço, prioridade e categoria) bem como (Número da senha, data e hora da emissão da senha, prioridade da senha)		
6.1.2 Emitir senha sem impressão	Verificar se senha emitida sem impressão entra numa fila e é contabilizada com as demais senhas daquela Secretaria/Orgão		
	Demonstrar o processo de vinculação da senha ao		

6.1.3 Vincular determinada senha a um cidadão	vinculação da senha do cidadão e demonstrar no sistema como os dados desse cidadão são armazenados		
6.1.4 Adicionar mais de um serviço à determinada senha da mesma seção.	Demonstrar os serviços vinculados à senha e como os serviços são dispostos no sistema através dos módulos atendimento, configurador local e supervisão		
6.1.5 Adicionar mais de um serviço, de mais de uma seção distintas, à determinada senha.	Demonstrar os serviços vinculados à senha e como os serviços são dispostos no sistema através dos módulos atendimento, configurador local e supervisão		
6.1.6 Ativar e desativar senha proveniente do agendamento.	Demonstrar a ativação da senha proveniente do agendamento e demonstrar o momento da chamada no painel; Demonstrar a desativação de uma senha proveniente de agendamento e o status dela no sistema		
6.1.7 Cancelar uma senha	Demonstrar o cancelamento de uma senha antes da chamada ou com status pendente e demonstrar o cancelamento em módulos de monitoração e relatórios		
6.1.8 Configurar o formato de uma senha	Demonstrar a configuração de uma senha, alterando um texto estático		
7. Atendimento em guichê	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
7.1 Chamada da senha no guichê	Demonstrar que a parametrização permite a chamada das senhas emitidas na demonstração do módulo emissor/triagem, automaticamente.		
7.2 Próxima senha	Demonstrar que a parametrização permite a chamada automática da próxima senha		
7.3 Alterar o serviço atribuído à senha	Demonstrar que o atendente pode alterar o serviço atribuído àquela senha chamada		
7.4 Visualizar as senhas em espera antes da chamada no painel	Demonstrar que o guichê pode visualizar as senhas em espera antes da chamada no painel		
7.5 Rechamada de senha e senha pendente	Demonstrar que a senha pode ser rechamada com atuação do atendente		
7.6 Senha Pendente	Demonstrar que depois de chamada e rechamada duas vezes a senha altera para status pendente. Demonstrar o status nos módulos monitoração e relatórios		
	Nos perfis de supervisor, configurador local e configurador global, demonstrar as alterações nos agrupamentos das senhas:		

7.7 Agrupar as senhas na fila por prioridade e por atividade com proporcionalidade na chamada das prioridades ou por ordem de chegada dependendo da necessidade da unidade.	1) Por proporcionalidade na chamada das prioridades. Exemplo para cada 03 senhas padrão, 01 preferencial e para cada 02 padrão 01 preferencial +80 2) Por ordem de chegada. Simultaneamente com a primeira modalidade em determinada seção e a segunda modalidade em outra seção diferente da primeira		
7.8 O guichê deve permitir ao atendente visualizar os seus próprios dados de atendimento	Demonstrar a tela do atendente com os seguintes dados visíveis: - Quantidade de atendimentos realizados; - Senhas chamadas e cidadão ausente; - Senhas congeladas; - Senhas redirecionadas; - Tempo médio de atendimento; - Horário do primeiro login; - Tempo total logado; - Tempo total ocioso;		
7.9 Descongelar uma senha	Demonstrar que é possível descongelar uma senha e que ela será chamada imediatamente		
7.10 Redirecionar senha	Demonstrar o redirecionamento de uma senha dentro da mesma seção e redirecionar para outra seção. Demonstrar a função redirecionar e aguardar até que a senha seja chamada		
7.11 Editar dados do cidadão vinculado à senha	Demonstrar a edição dos dados do cidadão na senha e visualizar a edição nos módulos supervisão e relatórios		
7.12 Pausar atendimento	Demonstrar dois tipos de pausa de atendimento com as justificativas de Almoço e Café		
8. Padrão de Atendimento	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
8.1 Filtros dos guichês por Atividades, categorias e prioridades	Demonstrar a mudança dos filtros de guichê por atividade e demonstrar que as senhas seguem o direcionamento. Demonstrar a mudança do filtro de guichê por categoria e demonstrar que as senhas seguem o direcionamento do filtro. Demonstrar a mudança do filtro de prioridades e demonstrar que as senhas seguem o direcionamento do filtro		
8.2 Filtros adicionais.	Demonstrar que é possível cadastrar um filtro adicional que contemple dois dos parâmetros acima por exemplo		
9. Atendimento da senha	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
9.1 Iniciar Atendimento	Demonstrar o recurso iniciar atendimento		
9.2 Alterar Serviço	Demonstrar o recurso alterar serviço		
	Demonstrar o recurso		

9.3 Adicionar Serviço	Demonstrar o recurso adicionar serviço		
9.4 Adicionar Atividades	Demonstrar o recurso adicionar atividades		
9.5 Alterar Atividade	Demonstrar o recurso alterar atividade		
9.6 Alterar Categoria	Demonstrar o recurso alterar categoria		
9.7 Alterar Prioridade	Demonstrar o recurso alterar prioridade		
9.8 Incluir Atividade Adicional	Demonstrar o recurso incluir atividade adicional		
9.9 Cancelar Atendimento	Demonstrar o recurso cancelar atendimento		
9.10 Edição de Comentários na Senha	Demonstrar o recurso de editar um comentário da senha		
9.11 Congelar Senha	Demonstrar o recurso de congelar senha		
9.12 Cancelar Senha	Demonstrar o recurso de cancelar senha		
9.13 Próxima Senha	Demonstrar o recurso próxima senha acionada pelo atendente		
9.14 Finalizar atendimento	Demonstrar o recurso finalizar atendimento		
10. Avaliação do Atendimento	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
10.1 Avaliar o atendimento	Demonstrar a modalidade de avaliação do atendimento, conforme solicitado.		
11. MÓDULO AGENDAMENTO SERVIÇOS	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
11.1 Ativação da senha agendada na triagem	Demonstrar a ativação da senha agendada pela triagem, ou seja, que nesse caso a chamada não é automática.		
11.2 Encaminhamento automático e ativação de senha usados simultaneamente.	Demonstrar que é possível usar as duas funcionalidades simultaneamente. Exemplo: Secretaria A com chamada automática e Secretaria B com ativação pela triagem.		
11.3 Gerenciamento dos agendamentos	Demonstrar que o módulo de supervisão da unidade de atendimento conta com visualização de todas as senhas agendadas de uma determinada data selecionada, ordenada por dia, horário agendado, seção.		
12. GERENCIAMENTO E GESTÃO DE USUÁRIOS	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
12.1 Autenticação do usuário interno	Demonstrar que a solução ofertada contempla recurso de autenticação segura por usuário e senha. Deve registrar o usuário na unidade de atendimento, como condição para o acesso ao sistema de gestão do atendimento.		
13. Gerenciamento de usuários	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
13.1 Cadastrar um usuário para o perfil do	Demonstrar que o perfil do Configurador Global acessa todos os recursos de configurações do sistema e		

Configurador Global	administração do sistema, monitoração do atendimento e relatórios, e parâmetros operacionais;		
13.2 Cadastrar um usuário com perfil Supervisor.	Demonstrar que o perfil supervisor acessa a monitoração de atendimento e relatórios de todas as seções de atendimento;		
13.3 Cadastrar um usuário com perfil Configurador Local.	Demonstrar que o perfil de Configurador Local de unidade acessa recursos de monitoração e parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades de atendimento da unidade que o mesmo está vinculado, o mesmo pode estar vinculado a uma ou mais unidades;		
13.4 Cadastrar um usuário com perfil Emissor/Triagem.	Demonstrar que o perfil Emissor/Triagem realiza todas as funcionalidades de nível de triagem, inclusive de registro da demanda do cidadão, incluindo cadastro, prioridade, apresentação de quesitos sobre o serviço demandado; registro de não emissão da senha, incluindo motivo; emissão da senha; ativação da chegada de agendados, além de registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo pré-configurado;		
13.5 Cadastrar um usuário com perfil Atendente.	Demonstrar que o perfil Atendente somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de guichê.		
14. Configuração da Solução	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
14.1 Ambiente de configuração único e centralizado.	Demonstrar que a solução oferece funcionalidade de configuração através de ambiente único e centralizado.		
14.2 serão analisados 5 dos itens abaixo: <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro do perfil do atendente • Cadastro do perfil de terminal Emissor • Cadastro do perfil do supervisor • Cadastro do perfil de configurador local • Cadastro do perfil de configurador Global • Cadastro do grupo de atendentes • Permitir associar múltiplos atendentes a múltiplos grupos de atendentes • Cadastro de seção (Secretaria/Órgão) • Cadastro de grupos de seção • Cadastro de numeradores de senha • Cadastro de serviços • Cadastro de atividades • Cadastro de grupos de atividades • Cadastro de prioridades • Cadastro de categorias • Cadastro de motivos de suspensão • Cadastro de motivos de não emissão de senha • Cadastro de motivos de cancelamento • Cadastro de unidades de atendimento • Cadastro de avaliação de atendimento • Cadastro de perguntas, suas respostas e respectivas notas a serem atribuídas para cada resposta • Mensagens dispostas em senhas e painéis de senhas 	A CONTRATANTE definirá no mínimo 05 itens escolhidos aleatoriamente que serão demonstrados no momento do teste.		
MÓDULO RELATÓRIO			
15. Relatórios Gerenciais	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre

15.1 Geração de relatório gerencial automático	Demonstrar a geração automatizada de relatórios diários e gerenciais periódicos, pré-configurados e automatizados incluindo textos e gráficos.		
15.2 Gerar um relatório de Tempo Médio de Espera, um relatório de Avaliação do Cidadão e um relatório de Atendimentos Agendados	<p>Demonstrar a geração dos relatórios, sendo que a solução deve alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra, pizza e linha) e vice versa;</p> <p>Demonstrar que a solução OLAP permite exportação, no mínimo para os seguintes formatos: HTML, XLS, PDF e Imagem (JPG ou similar).</p> <p>A solução ofertada deve fornecer cubos OLAP contemplando as seguintes dimensões mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localidade (por nível na hierarquia); - Grupo de unidade; - Unidade; - Prioridade de senha; - Categoria; - Seção - Serviços; - Grupo de serviço; - Atividade; - Grupo de atividade; - Atendente; - Grupo de atendente; - Avaliação; - Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: <ul style="list-style-type: none"> - Ano - Trimestre - Mês - Dia - Hora <p>Demonstrar os relatórios utilizando 3 dimensões ou mais em cada relatório solicitado</p>		
16. MÓDULO DE SUPERVISÃO	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
16.1 Tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das seções, de cada unidade de Atendimento (deverão estar configuradas pelo menos duas unidades para a prova)	<p>Demonstrar que a tela de monitoramento contenha as listagens de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senhas na fila - Recurso visual que diferencie as senhas por prioridade - Possibilidade de filtragem das senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço. - Guichês - Recurso visual que diferencie os guichês por estado do mesmo como vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado. - Identificação do usuário logado no guichê caso exista. - Se o atendente estiver em suspensão, deve ser possível identificar qual o motivo e o horário de início da suspensão. 		
16.2 Tela de monitoramento do fluxo de	<p>Demonstrar que o monitor de triagem lista no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atendentes emissores logados; - Dados individuais de cada emissor; - Quantidade de senhas emitidas pelo atendente; - Quantidade de senhas não emitidas; - Quantidade de descongelamentos; 		

emissão de senhas de cada uma das triagens de senha em cada unidade de atendimento.(deverão estar configuradas pelo menos duas unidades para a prova)	- Indicativo de suspensão (horário de suspensão e motivo da suspensão) caso esteja suspenso. - Prover recurso que permita listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento. - Recurso que possibilite listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada unidade de atendimento.		
16.3 Pesquisa de senhas por: • Número da senha • Por dia	Demonstrar a pesquisa		
16.4 Rastrear uma senha	Demonstrar que a solução possibilita ao gestor rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independente do seu estado atual (finalizada ou ativa).		
MÓDULO DE ATENDIMENTO			
17. Padrão do Atendimento	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
17.1 Cada modalidade de padrão de atendimento deve automaticamente ser ativada mediante variações no número de pessoas/senhas na fila de espera da seção, prioridade das senhas, serviços/atividades, tempos de espera e competência do atendente.	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a CONTRATANTE.		
17.2 Atendimento Virtual da Demanda	Demonstrar todo o fluxo de atendimento virtual, desde o acesso a sala virtual e o atendimento em si com todas as funcionalidades.		
18. Avaliação do Atendente	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
18.1 Avaliação do atendente Multiavaliação.	Demonstrar a funcionalidade existente de edição, recebimento e apuração, bem como poderá ser adequada para a CONTRATANTE.		
19. MÓDULO AGENDAMENTO	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
19.1 Disponibilizar Biblioteca de Serviços para a Internet (Web Service), objetivando a integração do Portal Agenda Minas para realização do agendamento.	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a CONTRATANTE.		
20. MÓDULO SUPERVISÃO	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
20.1 Pesquisar senhas por cidadão	Demonstrar que a solução permite pesquisar senhas por Cidadão específico, incluindo visualização de todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento. Demonstrar que a solução permite pesquisar o Cidadão por no mínimo, nome, documento principal e documento secundário. O resultado deve indicar no mínimo: • Número da senha • Horário de emissão • Unidade de atendimento Ou demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a CONTRATANTE.		

21. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
21.1 Recurso de geração e distribuição de informações corporativas do atendimento, em ambiente de dashboard e sala de situação, acessível de forma controlada para todos os níveis gerenciais do CONTRATANTE, e em todas as plataformas da web.	Demonstrar a funcionalidade existente e como poderá ser adequada para a CONTRATANTE.		
21.2 Demonstrar as seguintes funcionalidades no Painel de Monitoramento: <ul style="list-style-type: none"> Tempo Médio de Atendimento (TMA) atual, por serviço; Tempo Médio de Espera (TME) atual, por serviço; Tempo de espera da senha mais antiga na fila Quantidade atendimentos realizados Quantidade de guichês logados. Quantidade de guichês suspensos. Quantidade de avaliações recebidas Quantidade de atendimentos por prioridade Quantidade de atendimentos por categoria Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado Quantidade de senhas classificadas por faixa de espera configurável 	Deverá ser demonstrados todos estes contadores de atendimento		
22. PAINEL DE SENHAS	Critério de Avaliação	Cumpre	Não Cumpre
22.1 Chamar até três senhas simultaneamente, exibindo as últimas quatro senhas chamadas.	Demonstrar as funcionalidades do painel de chamadas de senha conforme solicitado.		

Responsável pela elaboração:

Rute Luciana Vieira
Gestora Operacional

Aprovação:

Reginaldo Carvalho Gonçalves
Superintendente Central de Canais de Atendimento



Documento assinado eletronicamente por **Rute Luciana Rodrigues Vieira, Empregado (a) Público (a)**, em 18/02/2021, às 12:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Reginaldo Carvalho Gonçalves, Superintendente**, em 18/02/2021, às 12:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25638469** e o código CRC **8166EA1B**.



ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Central de Compras

Versão v.20.09.2020.

ANEXOS

ANEXO II- MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PROPOSTA COMERCIAL PARA PREGÃO ELETRÔNICO Nº 69/2020 (preenchida em papel timbrado da proponente)					
DADOS A CONSTAR NA PROPOSTA					
Razão Social					
CNPJ					
Endereço					
Telefone					
Endereço Eletrônico					
Nome do Representante Legal					
CPF do Representante Legal					
LOTE	DESCRIÇÃO ITEM	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR MENSAL (Valor Unitário x Quantidade)	VALOR TOTAL (24 MESES)
	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento	1	R\$	R\$	R\$
	Licença Software de Guichê	605	R\$	R\$	R\$

01	Atendimento (Presencial/Virtual)		R\$	R\$	R\$
	Licença Software Configurador - OLAP	30	R\$	R\$	R\$
	Licença Software Supervisão Web, Mobile e Local	128	R\$	R\$	R\$
	Licença Software Tela de Situação	2	R\$	R\$	R\$
	Licença Software Terminal Multiavaliação	695	R\$	R\$	R\$
	Licença Terminal Emissor de Senhas	111	R\$	R\$	R\$
	Painéis LCD/LED 32" (TV, suporte e CPU)	8	R\$	R\$	R\$
	Painéis LCD/LED 42" (TV, suporte e CPU)	31	R\$	R\$	R\$
	Modulor Emissor de Senhas/Triagem	29	R\$	R\$	R\$
	Terminal de Multiavaliação	300	R\$	R\$	R\$
	SUBTOTAL	-	-	-	R\$
	DESCRIÇÃO ITEM	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO		VALOR TOTAL
	Horas Contratadas para Desenvolvimento	1.200 h/h	R\$		R\$
	TOTAL (SUBTOTAL + 1.200 H/H)	-	-		R\$
Prazo de Validade da Proposta					
Local de Entrega					

Declaro que serão atendidas todas as condições comerciais estabelecidas no Anexo I do Edital

Declaro que nos preços propostos encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas e financeiros, taxas, seguros e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto a ser contratado na presente licitação e que estou de acordo com todas as normas da solicitação de propostas e seus anexos.

Declaro que esta proposta foi elaborada de forma independente.

Data e Local

Assinatura do Representante Legal da Empresa



Documento assinado eletronicamente por **Ianka Stephanie Romualdo Caetano Barros, Servidor(a) Público(a)**, em 18/02/2021, às 13:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25669684** e o código CRC **103F0248**.

Referência: Processo nº 1500.01.0901081/2020-14

SEI nº 25669684

Rodovia Papa João Paulo II, nº 4001 - Bairro Serra Verde - Belo Horizonte - CEP 31630-901



ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Central de Compras

Versão v.20.09.2020.

SEPLAG/CECOMP

Belo Horizonte, 18 de fevereiro de 2021.

ANEXO III - SUGESTÕES DE MODELOS DE DECLARAÇÕES

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE MENORES

A _____, CNPJ nº. _____, com sede à _____, declara, sob as penas da lei, a inexistência de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

Data e local.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 13 DE
DECRETO ESTADUAL Nº 47.437, de 2018**

A _____, CNPJ nº. _____, com sede à _____, declara, sob as penas da lei, que cumpre todos os requisitos legais para sua categorização como _____, estando no rol descrito no item 5.3 deste edital, não havendo quaisquer impedimentos que a impeça de usufruir do tratamento favorecido diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, e Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

Data e local.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DAS CONDIÇÕES DO EDITAL E SEUS ANEXOS

A _____, CNPJ nº. _____, com sede à _____, declara, sob as penas da lei, que está ciente das condições contidas neste edital e seus anexos.

Data e local.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE AUSÊNCIA DE TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO

A _____, CNPJ nº. _____, com sede à _____, declara, sob as penas da lei, que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal.

Data e local.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Em cumprimento à possibilidade facultativa descrita no Edital do **Pregão Eletrônico**

nº **XX/20XX**, **Processo nº XX**, declaro que o Sr. _____, CPF _____, devidamente credenciado pela empresa _____, CNPJ: _____, compareceu e vistoriou irrestritamente os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, e tomou plena ciência das condições locais e das dificuldades existentes, bem como de todas as informações e elementos técnicos, necessários à execução dos serviços a serem licitados.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Data e local.

Assinatura

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

Em cumprimento à possibilidade facultativa descrita no Edital do **Pregão Eletrônico nº XX/20XX**, **Processo nº XX**, a _____, CNPJ nº _____, com sede à _____, declara, sob as penas da lei, que opta pela não realização de visita técnica, considerando a descrição do serviço contida no Termo de Referência, Anexo do Edital.

Declara e assume inteiramente a responsabilidade e consequências por essa omissão, se compromete a não alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste pregão.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Data e local.

Assinatura



Documento assinado eletronicamente por **Ianka Stephanie Romualdo Caetano Barros, Servidor(a) Público(a)**, em 18/02/2021, às 13:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25673519** e o código CRC **AE62EEA0**.

Referência: Processo nº 1500.01.0901081/2020-14

SEI nº 25673519



SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Rodovia Papa João Paulo II, nº 4001 - Bairro Serra Verde / Belo Horizonte - CEP
31630-901

Versão v.20.09.2020.

Processo nº 1500.01.0901081/2020-14

ANEXO IV

TERMO DE CONTRATO

CONTRATO Nº [REDAZIDO], DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO E A EMPRESA [INSERIR NOME DA EMPRESA], NA FORMA ABAIXO:

O Estado de Minas Gerais, por meio do(a) Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG, com sede no(a) [inserir endereço completo], na cidade de [inserir cidade]/Estado de [inserir Estado], endereço de correio eletrônico: [inserir e-mail], inscrito(a) no CNPJ sob o nº [inserir nº do CNPJ], doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo [inserir nome do representante do contratante], inscrito no CPF sob o nº [inserir nº do CPF] Resolução de competência nº [inserir nº da resolução de delegação de competência] e a empresa [inserir nome da empresa], endereço de correio eletrônico [inserir e-mail], inscrito(a) no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ - sob o número [inserir nº do CNPJ], com sede na [inserir nome da cidade sede da empresa], neste ato representada pelo Sr(a). [inserir nome do representante da contratada], inscrito(a) no CPF nº [inserir nº do CPF], doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Contrato, decorrente d o **Pregão Eletrônico nº 69/2020** que será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002, Decreto Estadual nº 48.012/2020, [inserir legislação específica pertinente à contratação], e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993, com suas

alterações posteriores, aplicando-se ainda, no que couber, as demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo de Contrato é a contratação de serviços para fornecimento de solução de monitoramento, gestão online do fluxo de atendimento front office e back office, atendimento remoto, pesquisa de satisfação e api para integração com o sistema de agendamento, da CONTRATANTE, com fornecimento de todos os equipamentos e softwares necessários ao pleno funcionamento, assim como a sua instalação, customização, implantação, treinamentos, desenvolvimento sob demanda, assistência técnica e suporte, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão nº 69/2020 e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Discriminação do objeto:

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO/MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL ANUAL (R\$)
1	Locação de Sistemas para Gerenciamento e Gestão do atendimento ao público	1		

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO LOCAL E DA EXECUÇÃO DO OBJETO

2.1. A execução do objeto dar-se-á nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo do Edital, inclusive no tocante a prazos e horários.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - VIGÊNCIA

3.1. Este contrato tem vigência por 24 (vinte e quatro) meses, a partir da publicação do seu extrato no órgão oficial de imprensa; podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, IV, da Lei 8.666/93, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

3.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

3.1.2. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

3.1.3. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

3.1.4. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3.1.5. Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;

3.1.5.1. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

3.1.6. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

4. CLÁUSULA QUARTA - PREÇO

4.1. O valor total da contratação é de R\$ [inserir valor] ([inserir valor por extenso]).

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

5. CLÁUSULA QUINTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. A despesa decorrente desta contratação correrá por conta da (s) dotação(ões) orçamentária(s), e daquelas que vierem a substituí-las:

1501 04 122 041 4099 0001 3 3 90 40 02 0 10 1

5.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento e demais condições a ele referentes encontram-se no Edital e no Termo de Referência.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA, observado o interregno mínimo de 12 meses, contados da apresentação da proposta, conforme disposto na Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 8.898/ 2013 e nos arts. 40, XI, e 55, III, da Lei nº 8.666/93, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.1.1. O direito a que se refere o item 7.2 deverá ser efetivamente exercido mediante pedido formal da CONTRATADA até 180 dias após o atingimento do lapso de 12 meses a que se refere o caput desta cláusula sob pena de preclusão do direito ao seu exercício.

7.1.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, manter-se-á o marco inicial descrito no item 7.1.

7.1.3. Desde que devidamente justificado e expressamente previsto no termo aditivo, o direito ao reajuste poderá ser exercido em momento posterior, até o encerramento do vínculo contratual.

7.2. Os efeitos financeiros retroagem à data do pedido apresentado pela CONTRATADA, observando-se o prazo prescricional de 5 anos.

8. CLÁUSULA OITAVA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

8.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ [inserir valor da garantia] ([inserir valor da garantia por extenso]), na modalidade de [inserir modalidade de garantia], correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor total, no prazo de [prazo para prestação da garantia], observadas as condições previstas no Termo de Referência.

9. CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO

9.1. A fiscalização da execução do objeto será efetuada por Representante /Comissão especialmente designado pela CONTRATANTE no Termo de Designação de Gestor e Fiscal, na forma estabelecida pelo Termo de Referência.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

10.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA e os materiais que serão empregados são aqueles previstos no Termo de Referência e no Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

11.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FRAUDE E CORRUPÇÃO

12.1. Nos procedimentos licitatórios realizados pelo Estado de Minas Gerais serão observadas as determinações que se seguem.

12.2. O Estado de Minas Gerais exige que os licitantes/contratados, observem o mais alto padrão de ética durante a licitação e execução dos contratos. Em consequência desta política, define, com os propósitos dessa disposição, os seguintes termos:

12.2.1. “prática corrupta” significa a oferta, a doação, o recebimento ou a solicitação de qualquer coisa de valor para influenciar a ação de um agente público no processo de licitação ou execução do contrato;

12.2.2. “prática fraudulenta” significa a deturpação dos fatos a fim de influenciar um processo de licitação ou a execução de um contrato em detrimento do CONTRATANTE;

12.2.3. “prática conspiratória” significa um esquema ou arranjo entre os concorrentes (antes ou após a apresentação da proposta) com ou sem conhecimento do CONTRATANTE, destinado a estabelecer os preços das propostas a níveis artificiais não competitivos e privar o CONTRATANTE dos benefícios da competição livre e aberta;

12.2.4. “prática coercitiva” significa prejudicar ou ameaçar prejudicar, diretamente ou indiretamente, pessoas ou suas propriedades a fim de influenciar a participação delas no processo de licitação ou afetar a execução de um contrato;

12.2.5. “prática obstrutiva” significa:

12.2.5.1. destruir, falsificar, alterar ou esconder intencionalmente provas materiais para investigação ou oferecer informações falsas aos investigadores com o objetivo de impedir uma investigação do CONTRATANTE ou outro órgão de controle sobre alegações de corrupção, fraude, coerção ou conspiração; significa ainda ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte envolvida com vistas a impedir a liberação de informações ou conhecimentos que sejam relevantes para a investigação; ou

12.2.5.2. agir intencionalmente com o objetivo de impedir o exercício

do direito do CONTRATANTE ou outro órgão de controle de investigar e auditar.

12.3. O Estado de Minas Gerais rejeitará uma proposta e aplicará as sanções previstas na legislação vigente se julgar que o licitante, diretamente ou por um agente, envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante o procedimento licitatório.

12.4. A ocorrência de qualquer das hipóteses acima elencadas, assim como as previstas no Anexo I da Portaria SDE nº 51 de 03 de julho de 2009, deve ser encaminhada à Controladoria Geral do Estado - CGE para denúncia à Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Ministério da Justiça para adoção das medidas cabíveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - ANTINEPOTISMO

13.1. É vedada a execução de serviços por empregados que sejam cônjuges, companheiros ou que tenham vínculo de parentesco em linha reta ou colateral ou por afinidade, até o terceiro grau com agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, salvo se investidos por concurso público.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. As sanções referentes à execução do contrato são aquelas previstas no Edital e no Termo de Referência.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - RESCISÃO

15.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

15.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

15.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.4. O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

15.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

15.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

15.4.3. Indenizações e multas.

15.5. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15.6. As partes entregarão, no momento da rescisão, a documentação e o material de propriedade da outra parte, acaso em seu poder.

15.7. No procedimento que visar à rescisão do vínculo contratual, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente,

será assegurado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras, inclusive a suspensão da execução do objeto.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES

16.1. O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 65 de Lei n.º 8.666/93, desde que devidamente motivado e autorizado pela autoridade competente.

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

16.1.2. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS CASOS OMISSOS.

17.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA RESCISÃO ANTECIPADA

18.1. A CONTRATANTE poderá rescindir antecipadamente este Contrato, em virtude de constatação de desvantagem no modelo ou no preço, sem ônus para a Administração, garantidos, os pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - PUBLICAÇÃO

19.1. A publicação do extrato do presente instrumento, no órgão oficial de imprensa de Minas Gerais, correrá a expensas da CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal 8.666/93 de 21/06/1993.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - FORO

20.1. As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato.

E por estarem ajustadas, firmam as partes este instrumento assinado eletronicamente.

CONTRATANTE:

CONTRATADA:



Documento assinado eletronicamente por **Ianka Stephanie Romualdo Caetano Barros, Servidor(a) Público(a)**, em 18/02/2021, às 13:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25673655** e o código CRC **98381407**.

Referência: Processo nº 1500.01.0901081/2020-14

SEI nº 25673655



ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Central de Compras

Versão v.20.09.2020.

ORDEM DE SERVIÇO

ANEXO V - MINUTA DA ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviço: _____

Processo: _____ Procedimento de Contratação: _____

Órgão ou entidade: _____

CNPJ: _____

Unidade de Compra: _____

Dados do empenho

Nº e ano do empenho	Data do empenho	Unid. Contábil/executora	Unid. Orçamentária	Nº do contrato ou instrumento equivalente

Elemento-Item de despesa: _____

Fornecedor: CNPJ: _____

Razão Social: _____

Endereço: _____ (endereço completo)

Telefones: _____

Banco: Nº Banco _____ - Nome do Banco _____

Agência: _____

Conta Corrente: _____

Unidade de Pedido: _____

Endereço de Entrega: _____

Item de serviço: _____

Especificação: _____

Demais informações necessárias para contratação: _____

Unid. aquisição / fornecimento	Frequência De Entrega	Qtd.	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)

Valor Total da Ordem de Serviço: R\$ _____ (Valor total por extenso)

SENHOR FORNECEDOR, não emitir cobrança bancária. Os nossos pagamentos são efetuados através de ordem de pagamento direto para sua conta corrente.

CONDIÇÕES GERAIS

As notas fiscais deverão ser emitidas em nome de:

Nome: _____

CNPJ: _____

Telefones: _____ ou _____

Endereço: _____ (endereço completo)

Observações:

Belo Horizonte, _____ de _____ de _____

Aprovação do Emitente

Assinatura do Fornecedor

Data: ____/____/____



Documento assinado eletronicamente por **Ianka Stephanie Romualdo Caetano Barros, Servidor(a) Público(a)**, em 18/02/2021, às 13:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25674075** e o código CRC **63D36242**.

Referência: Processo nº 1500.01.0901081/2020-14

SEI nº 25674075