



## EDITAL DE LICITAÇÃO

**Modalidade: Pregão Eletrônico**

**Tipo: Menor Preço**

**Processo nº1321127-651/2013**

**Objeto:** Fornecimento de solução de monitoramento online do fluxo de cidadãos, incluindo instalação de hardware, software, customização, implantação, treinamento, assistência técnica, garantia, suporte e manutenção, destinados a Secretaria de Saúde de Minas Gerais.

### Recibo

A empresa \_\_\_\_\_,

situada \_\_\_\_\_

retirou o presente Edital de licitação através do site [www.saude.mg.gov.br](http://www.saude.mg.gov.br) / [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), e deseja ser informada de qualquer alteração caso ocorra pelo telefone fax\_\_\_\_\_.

Município/data

\_\_\_\_\_  
**(Assinatura legível)**

Obs: este recibo deverá ser remetido à Coordenação de Compras – SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MINAS GERAIS.

Fax: [samara@saude.mg.gov.br](mailto:samara@saude.mg.gov.br) Tel: 3916-0085



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 651/2013  
PROCESSO: Nº1321127-651/2013**

**OBJETO:** Fornecimento de solução de monitoramento online do fluxo de cidadãos, incluindo instalação de hardware, software, customização, implantação, treinamento, assistência técnica, garantia, suporte e, manutenção destinados a Secretaria de Saúde de Minas Gerais.

- **RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO:** DIA 19/10/2013 a 04/11/2013 às 09:00h
- 
- **ABERTURA DAS PROPOSTAS DE PREÇO:** DIA 04/11/2013 ÀS 09:30
- **INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** DIA 04/11/2013 ÀS 10:00h

Não havendo expediente na data supracitada, a data limite para recebimento das propostas de preço e a abertura da sessão estarão prorrogadas para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário.

- **TEMPO DA DISPUTA:**

Após o tempo normal, haverá o aleatório de até 30 (trinta) minutos.

- **SITE PARA REALIZAÇÃO DO PREGÃO**

[www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br)

- **CONSULTAS AO EDITAL:**

[www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br) e [www.saude.mg.gov.br](http://www.saude.mg.gov.br)

- **COORDENADOR DO PROCESSO - PREGOEIRO:** Samara de Oliveira Moreira Areal, Masp: 388.232-1

- **CONTATOS E ESCLARECIMENTOS:**

- E-mail: [samara@saude.mg.gov.br](mailto:samara@saude.mg.gov.br) e [ccs@saude.mg.gov.br](mailto:ccs@saude.mg.gov.br)
- Telefone (31) 3916-0085

- **FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS:**

PODERÃO SER FORMULADAS CONFORME ESTABELECIDO NO EDITAL

- **ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO - RECURSOS E IMPUGNAÇÕES**

- Direcionado à Diretoria de Compras na Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves - Rodovia Prefeito Américo Gianetti s/nº, Serra Verde – BH/MG - Ed. Minas, 13º Andar - nos horários de 09:00 às 11:30 ou de 14:30 às 17:00.

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** HORÁRIO DE BRASÍLIA (DF)

**PREÂMBULO**



**O GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio da Secretaria de Estado de Saúde**, com endereço à Rodovia Prefeito Américo Gianetti s/nº, Serra Verde – BH/MG Ed. Minas, 13º Andar- CEP 31.630-900 CNPJ 18.715.516/0001-88 bem como Fundo Estadual de Saúde, CNPJ: 03.133.408/0001-20, torna pública a abertura do **Processo Licitatório nº 1321127-651/2013**, na modalidade **Pregão Eletrônico nº 651/2013**, do tipo **menor preço**, regido pela Lei nº 8.666 de 21.06.93, Lei nº 10.520 de 17.07.02, Lei Estadual nº 14.167 de 10.01.02, Lei Estadual nº 13.994 de 18.09.2001, Decreto Estadual nº 44.786 de 18.04.08, 45902/2012, Lei Complementar nº 123, de 14.12.06, Decreto Estadual nº 44.787, de 18.04.08, Resolução SEPLAG nº 8727/2012 e suas alterações, demais normas pertinentes, bem como condições estabelecidas neste Edital.

O Pregão será realizado pelo Pregoeiro: Samara de Oliveira Moreira Areal, Masp: 388232-1 e tendo como equipe de apoio, Regina Alice Lemos, Mat: 67.820-7 e Maisa Lana da Silva Oliva – Masp: 1.344.666-1, designados através da Resolução da Secretaria de Estado da Saúde nº 3890 de 31 de agosto de 2013.

## **1 - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

1 - O Pregão será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.

1.1 - Os trabalhos serão conduzidos por funcionário da SES/GRS, credenciado na função de Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o Portal Compras.

1.2 - Todos os atos da fase externa deste pregão eletrônico serão realizados eletronicamente.

## **2 - OBJETO**

2.1 - A descrição detalhada do objeto da presente licitação consta do Anexo I deste Edital.

2.2 - Constitui anexo deste instrumento convocatório, dele fazendo parte integrante:

Anexo I – Especificações Técnicas/Termo de Referência

Anexo II - Planilha Proposta de Preço.

Anexo III – Declarações.

Anexo IV – Minuta do Contrato.

Anexo V – Termo de Encerramento.

## **3 – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

3.1 - As despesas decorrentes do objeto licitado correrão por conta da Dotação Orçamentária: 1321.10.122.138.2010.0001 – 339039 – 10.1

## **4 – CONSULTAS AO EDITAL E ESCLARECIMENTOS**

4.1 – Os esclarecimentos e as formalizações de consultas deverão informar o número do pregão eletrônico e, feitas exclusivamente através do *e-mail*: samara@saude.mg.gov.br ou via fac-símile, no horário de 08:00 às 12:00 ou de 14:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira.

4.2 - Informações complementares sobre credenciamento poderão ser obtidas pelos telefones indicados.

4.3 - As empresas e/ou representantes que adquirirem o instrumento convocatório se obrigam a acompanhar as comunicações referentes ao procedimento, no site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), [www.saude.mg.gov.br](http://www.saude.mg.gov.br) ou as publicações no Diário Oficial do Estado – “Minas Gerais”, quando

## **5 – RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO**

5.1 – A licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos para o envio da proposta e sua abertura, atentando também para a data e horário de início da disputa.



## 6 – REFERÊNCIA DE TEMPO

6.1 – 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 registrados no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

## 7 - CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

7.2 - Não poderá participar da presente licitação empresas:

- a) que se encontram punidas nas sanções previstas nos incisos III e IV do art. 87 da Lei Federal 8.666 de 1993;
- b) em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
- c) em recuperação judicial ou extrajudicial, em processo de falência, dissolução ou liquidação;
- d) empresas que não preencham os requisitos deste edital;
- e) que inobservar as demais vedações constantes no art. 9º da Lei 8.666/93.

7.3 - A observância das vedações do item anterior é de inteira responsabilidade do licitante que, pelo descumprimento, sujeita-se às penalidades cabíveis.

## 8 - CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO PORTAL COMPRAS

8.1 - Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão credenciar-se pelo site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), opção “FORNECEDOR”, conforme instruções nele contidas, no prazo mínimo de 3 (três) dias úteis antes da data de realização do pregão eletrônico.

8.1.1 - O credenciamento do licitante, assim como sua manutenção, dependerá de registro atualizado no CAGEF.

8.1.2 – O credenciamento implica o recebimento de login e senha eletrônicos de acesso ao sistema, enviado através de e-mail pelo Gestor do Credenciamento da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

8.2 - O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao coordenador do sistema ou ao órgão ou à entidade promotora da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

8.3 - O credenciamento do licitante e de seu representante junto ao sistema eletrônico implica em responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

8.3.1 – O uso da senha de acesso é plenamente válido para firmar as declarações exigidas no pregão e a contratação dele decorrente, sendo considerado, para efeitos jurídicos, equivalente à assinatura.

8.3.2 – Informações complementares para credenciamento: 0800.940.2000 ou (31) 3516.0399.

8.4 – Nos termos da RESOLUÇÃO CONJUNTA SEPLAG/SEF N.º 8727, DE 21 DE SETEMBRO DE 2012, a comprovação de Micro Empresa e Empresa de Pequeno Porte, deverá ser comprovada com a juntada do CAGEF.

## 9 - PROPOSTA DE PREÇO

9.1 - Após o preenchimento do formulário eletrônico, o fornecedor deverá manifestar, em campo próprio, seu pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e demais condições previstas no edital e seus anexos; a licitante, ainda, será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta e lances.

9.2 - Todas as condições estabelecidas no Anexo I considerar-se-ão tacitamente aceitas pela licitante no ato do envio de sua proposta comercial.

9.2.1 - O envio da proposta vinculará o seu autor a todas as condições e obrigações inerentes ao certame.

9.2.2 - Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, frete e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a execução do objeto, os quais se darão a expensas da CONTRATADA.

9.3 – Na Proposta deverão ser informados o banco, nome/número da agência e conta corrente da licitante.

9.3.1 - O **prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias** contados a partir da data da sessão pública.

## 10 – PARTICIPAÇÃO E PROCEDIMENTOS DO PREGÃO



10.1 - A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha, pessoal e intransferível, do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preço, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecidos neste edital.

10.2 - O Pregoeiro, na data e hora estabelecidas neste Edital, procederá à abertura do certame e promoverá, subsequentemente, a divulgação das propostas de preço recebidas, que o sistema publicará sem a divulgação de autoria, com vistas a implementar a competição.

10.2.1 – Constatado o empate entre propostas, e em tempo anterior ao início dos lances, será realizado, obrigatoriamente, sorteio aleatório pelo próprio sistema eletrônico.

10.2.2 - Caso não haja funcionalidade para o sorteio, os licitantes cujas propostas estiverem empatadas serão convocados por meio eletrônico para a realização de sorteio presencial em local a ser definido pelo Pregoeiro.

10.3 - A partir do horário previsto no sistema será iniciada a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preço recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das mesmas.

10.4 – Após a análise das propostas, o pregoeiro fará a divulgação através do sistema eletrônico e convidará as licitantes a apresentarem lances.

10.5 - Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento, do respectivo horário de registro e do valor nele consignado;

10.5.1 – Durante o transcurso da etapa de lances, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado pelo sistema.

10.6 - As licitantes poderão oferecer lances decrescentes, observado o horário fixado e as regras de aceitação estabelecidas neste Edital.

10.6.1 - Somente serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tiver sido registrado no sistema;

10.6.2 - Alternativamente ao disposto no item anterior, o licitante poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema, desde que expressamente indicado neste Edital e permitido pelo sistema eletrônico;

10.7 - No caso de empate entre dois ou mais lances, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

10.8 - Caso as licitantes não realizem lances, os valores das propostas serão válidos para efeito de classificação final, sendo verificada a conformidade da proposta de menor preço e valor estimado da contratação.

10.8.1 - Conforme acordado entre o pregoeiro e todos os licitantes participantes, poderá ser definido o percentual ou o valor de redução mínima entre os lances e o tempo máximo para a sua formulação.

#### **Das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte**

10.9 – Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

10.9.1 – A microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada poderá, no prazo de **5 (cinco)** minutos controlados pelo Sistema, que se iniciará após dada a ciência pelo Pregoeiro, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

10.9.1.1 – O Sistema encaminhará mensagem automática, por meio do *chat*, convocando a microempresa ou empresa de pequeno porte que se encontra em segundo lugar, a fazer sua última oferta no prazo de **5 (cinco)** minutos sob pena de decair do direito concedido;

10.9.2 – Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada, na forma do subitem anterior, o sistema, de forma automática, convocará as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no item 10.9, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

10.9.3 – No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 10.9 desta condição, o Sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final do desempate.

10.10 – Na hipótese da não contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente melhor classificada do certame, se, após negociação, houver compatibilidade de preço com o valor estimado para a contratação e esta for considerada habilitada nos termos das exigências editalícias.

10.11 - No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para a recepção dos lances. O pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

10.12 - Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes de nova data, se for o caso, e de horário para sua continuidade, no endereço eletrônico utilizado para realização da sessão.

10.13 – O Pregoeiro poderá encerrar a sessão pública mediante encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de cinco até trinta minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrado o recebimento de lances;

10.13.1 - Imediatamente após o encerramento da etapa de lances, o sistema informará o menor preço referente ao LOTE e seu ofertante.

10.14 - O Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente a licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, para que possam ser obtidos preços mais favoráveis, bem como decidir sobre sua aceitação.

10.15 – Encerrada a etapa de lances e examinada a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço ofertado, o pregoeiro consultará por meio eletrônico, quando for o caso, a situação de regularidade da licitante detentora do melhor lance, perante o Cadastro de Fornecedores do órgão ou da entidade promotora do pregão.

10.15.1 – Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Cadastro de Fornecedores, ou que estiverem vencidos, deverão ser encaminhados, por fac-símile ou devidamente escaneados para o email indicado neste edital, no prazo de **até 30 (trinta) minutos**, após solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, fazendo prova plena destes se não lhes for impugnada a exatidão.

10.15.2 - Em caso de dúvida quanto à autenticidade do documento, o pregoeiro abrirá prazo de **2 (dois)** dias para apresentação do documento original.

10.15.2.1 - Havendo a solicitação no Anexo I de: CD ou similares, manual de instrução, folders e demais documentos demonstrativos do produto licitado, **em um prazo máximo de 2 (dois) dias após o término da sessão**, sob pena de inabilitação, a licitante detentora do menor preço deverá providenciar o respectivo protocolo na Gerência de Compras - em embalagem com a devida identificação do pregão-.

10.15.3 – Para a licitante detentora da melhor proposta, não cadastrada no CAGEF, deverão ser observados os procedimentos constantes nos subitens 10.15.1 e 10.15.2, quando da apresentação da documentação completa.

10.16 - Sendo aceitável a oferta de menor preço, o pregoeiro poderá solicitar ao licitante a apresentação, no prazo preestabelecido, sob pena de inabilitação ou desclassificação, a nova planilha de composição de preços readequada ao lance vencedor, via fac-símile, em via impressa com identificação da empresa proponente, CNPJ e assinada pelo seu representante legal ou credenciado, devidamente identificado e qualificado.

10.17 - Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar, imediata e motivadamente, a intenção de recorrer, no prazo de 10 (dez) minutos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio, sendo-lhe concedido o prazo de até 3 (três) dias úteis para apresentação das razões de recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados a apresentar contrarrazões dentro de igual prazo, a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

10.17.1 - Os procedimentos para interposição de recurso, compreendida a manifestação da intenção da licitante durante a sessão pública, e o encaminhamento das razões do recurso e de eventuais contrarrazões pelos demais licitantes, serão realizados exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em formulários próprios.

10.17.2 - A apresentação de documentos complementares, devidamente identificados, relativos às peças indicadas no recurso ou nas contrarrazões, se houver, será efetuada mediante protocolo, no endereço definido neste edital, observados os prazos previstos no subitem 10.17.

10.17.3 - A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará decadência do direito de recurso.

10.17.4 – O recurso contra a decisão do pregoeiro terá efeito suspensivo, exceto quando manifestamente protelatório ou quando o pregoeiro puder decidir de plano.

10.18 - Se, a proposta de preço for desclassificada ou a licitante for inabilitada, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e a habilitação da licitante, na ordem de classificação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda às exigências do instrumento convocatório.

10.19 – Apurada a melhor proposta, o Pregoeiro deverá negociar para que seja obtido um melhor preço.

10.20 - Da sessão, será gerada ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no [site www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

10.21 – Caso entenda que o preço é inexequível, o pregoeiro deverá, antes de desclassificar a oferta, estabelecer prazo para que a licitante demonstre a exequibilidade de seu preço; confirmada a inexequibilidade, e com a finalidade de tornar mais eficiente o certame, o pregoeiro poderá convocar os licitantes para a apresentação de novos lances, observadas as condições estabelecidas neste edital;



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

10.21.1 – Para demonstração da exeqüibilidade do preço ofertado, serão admitidos:

- a) planilha de custos elaborada pela própria licitante, sujeita a exame pela Administração; e
- b) contratação em andamento com preços semelhantes.

10.22 - Nos termos da Resolução SEPLAG nº8727/2012, as micro e pequenas empresas deverão comprovar a sua condição, pela juntada da CAGEF.

## **11 - JULGAMENTO**

11.1 - O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO** ofertado **POR LOTE** desde que observadas as especificações e outras condições estabelecidas neste instrumento convocatório e na legislação pertinente.

11.2 – Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado a licitante vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto.

11.3 - Será desclassificada a proposta que:

- a) não se refira à integralidade do LOTE;
- b) apresente as condições previstas no art. 48, II da Lei n.8.666/93;
- c) apresente preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado;
- d) não atenda às exigências do instrumento convocatório ou das diligências;
- e) não atenda às especificações do objeto desta licitação;
- f) não indique expressamente as marcas de todos os itens ofertados, ou acrescente expressões como “referência”, “similar” ou “conforme nossa disponibilidade de estoque”.

11.4 - O Pregoeiro, no julgamento das propostas, poderá desconsiderar evidentes falhas formais sanáveis e que não afetem o seu conteúdo ou, ainda, adotar medidas saneadoras quando cabíveis.

11.5 – Quando necessário para verificação das propostas, o Pregoeiro solicitará o assessoramento de Órgãos técnicos ou profissionais especializados.

11.6 – Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado a licitante vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto.

## **12 - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

12.1 – Para habilitação a licitante deverá estar com a documentação obrigatória válida, observado:

12.2 – Na hipótese dos documentos relacionados no Certificado de Registro Cadastral – CRC do Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF, emitido pela SEPLAG, estarem com os prazos vencidos, deverão ser apresentados novos documentos em vigor, sob pena de inabilitação.

### **Habilitação Jurídica – apresentar apenas um documento**

12.3 - Registro Comercial, no caso de empresa individual;

12.4 - Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

12.5 - Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

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

12.7 - Os documentos acima referidos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### **Da Regularidade Fiscal - apresentar todos os documentos**

12.8 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.

12.9 - Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;

12.10 - Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

12.11 - Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

12.12- Prova de regularidade para com a Seguridade Social expedida pelo Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS;



12.13 - Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

12.14- Prova de inexistência de débitos trabalhista – CNDT.

#### Da Qualificação Econômico-financeira

12.15- Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

12.16 - Serão aceitos como “na forma da lei” o Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

a) publicados em Diário Oficial; ou

b) publicados em Jornal; ou

c) por cópia ou fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante; ou

d) por cópia ou fotocópia do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou em outro órgão equivalente, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento.

12.17 - As empresas com menos de um exercício financeiro devem cumprir a exigência deste item mediante apresentação de Balanço de Abertura ou do último Balanço Patrimonial levantado, conforme o caso.

12.18 – O Balanço Patrimonial e as demonstrações contábeis deverão conter assinatura do representante legal da empresa licitante e do seu contador, ou, caso apresentadas por meio de publicação, permitir a identificação do veículo de publicação e a data de sua publicação.

12.19 - A indicação do nome do contador e do número do seu registro no Conselho Regional de Contabilidade - CRC são indispensáveis.

12.20 - Se necessária a atualização do balanço e do capital social, deverá ser apresentada, juntamente com os documentos em apreço, o memorial de cálculo correspondente.

12.21 - Análise Contábil-Financeira da empresa, para a avaliação de sua situação financeira, nos termos do subitem acima, a ser apresentada em memorial de cálculo dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), assinada pelo contador responsável, com as seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$LC = \text{ATIVO CIRCULANTE} / \text{PASSIVO CIRCULANTE}$$

$$SG = \text{ATIVO TOTAL} / \text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}$$

12.22 - Será considerada apta financeiramente a empresa que detiver **índices iguais ou maiores que 1,0** referentes à Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG).

12.23- A empresa que apresentar resultado menor que 1,0 em qualquer dos índices referidos deverá comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

12.23.1 – Para efeito de apuração dos índices mínimos será permitido o arredondamento com duas casas decimais após a vírgula, desprezando-se as demais, segundo os critérios matemáticos.

12.24 – As Microempresas e as Empresas de Pequeno Porte poderão apresentar em substituição ao balanço patrimonial e as memórias de cálculos, a Declaração Anual do Simples Nacional do último exercício.

12.24.1 – Para as Microempresas e as Empresas de Pequeno Porte que apresentarem o Certificado de Registro Cadastral – CRC do Cadastro Geral de Fornecedoros – CAGEF, emitido pela SEPLAG, será considerada a informação “Situação do Documento - ACEITO” visto a análise anterior feita por aquele órgão quando do cadastramento.

12.25 - Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial (concordata) expedida pelo cartório distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida, no máximo, 90 (noventa) dias antes da data fixada para a abertura das propostas.

#### Da Qualificação Técnica

12.26 – A Licitante vencedora deverá comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto, apresentando atestados de capacidade técnica a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando ter empresa licitante executado ou estar executando serviços compatíveis e **pertinentes com o**



objeto desta licitação.

**12.27 – Declaração expressa de que o licitante não emprega trabalhador nas situações previstas no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal assinada pelo representante legal, conforme modelo.**

**12.28 - Declaração de inexistência de fato impeditivo de sua habilitação que o impeça de participar de licitações, conforme modelo.**

12.29 - O Pregoeiro efetuará consulta ao *site* da Receita Federal para certificação sobre a regularidade da inscrição da empresa no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, confirmando, ainda, a autenticidade dos demais documentos extraídos pela *internet*, junto aos *sites* dos órgãos emissores, para fins de habilitação.

12.30 - Os documentos exigidos neste instrumento convocatório deverão ser apresentados em original ou em cópia legível autenticada por cartório competente, com exceção dos extraídos pela *internet*.

12.30.1 - Serão admitidas fotocópias sem autenticação cartorial, desde que os respectivos originais sejam apresentados ao Pregoeiro ou à Equipe de Apoio para autenticação.

12.30.2 - Como requisito para a contratação, **no prazo máximo de 02 (dois) dias**, a licitante vencedora deverá encaminhar os documentos exigidos neste edital – atualizados - ou aqueles resultantes de diligência.

12.31 - A apresentação dos documentos de habilitação em desacordo com o previsto neste Item inabilitará a proponente, sendo aplicado o disposto no item 10.18 do Edital.

12.32 – 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.

12.32.1 – A possibilidade da consulta prevista no subitem anterior não constitui direito da licitante, e a Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos no momento da diligência, hipóteses em que, em face do não saneamento das falhas constatadas, a licitante será declarada inabilitada.

12.33 - Uma vez incluído no processo licitatório, nenhum documento será devolvido, salvo se original a ser substituído por cópia reprográfica autenticada.

12.34 - Na eventualidade da empresa licitante possuir filiais, a documentação a ser apresentada deverá ser pertinente apenas à empresa matriz ou à empresa filial participante, ficando desde já ressaltado que a contratação se efetivará com a pessoa jurídica ofertante da documentação em comento.

12.35 – Havendo recolhimento centralizado do INSS, ou seja, abrangendo matriz e filiais, bastará a apresentação da CND referente à matriz.

12.36 - Os documentos que não possuírem prazo de vigência deverão ser datados dos últimos 90 (noventa) dias anteriores à data de abertura do Pregão.

### **13 – ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS**

13.1 – Esclarecimentos e impugnações aos termos do Edital deverão ser interpostas no prazo de até **5 (cinco) dias** após a publicação do aviso do edital, dirigidas ao Pregoeiro.

13.1.1 - As impugnações serão apreciadas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

13.2 – Os recursos deverão ser interpostos conforme subitem 10.17 do Edital.

13.2.1 – Os recursos serão apreciados no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

13.2.2 - O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.3 - Não serão conhecidas as impugnações e os recursos interpostos fora do prazo legal e/ou subscrito por representante que não comprove poder de representação legal, bem como se enviados por fac-símile ou email sem a devida comprovação de postagem ou protocolo do documento original.

13.4 – A empresa que remeter recursos e impugnações via postal, dentro do prazo legal, na mesma data, deverá encaminhar o comprovante de postagem por fac-símile ou email indicado no edital.

13.4.1 – A SES não se responsabilizará por memoriais de recursos e/ou impugnações endereçados via postal, entregues em locais diversos da **Diretoria de Compras** e que, por isso, não sejam protocolizados no prazo legal.

13.5 - O resultado da impugnação e do recurso será divulgado nos sítios eletrônicos [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br) e [www.saude.mg.gov.br](http://www.saude.mg.gov.br), e comunicado à licitante que o interpuser via fac-símile ou e-mail.

### **14 - DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

14.1 - Inexistindo manifestação recursal, o Pregoeiro adjudicará o objeto da licitação a licitante vencedora, com a posterior homologação do resultado pela Autoridade Competente.



14.2 – Decididos os recursos porventura interpostos, e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Autoridade Competente adjudicará o objeto a licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

## **15 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

15.1 - A adjudicatária que, convocada no prazo de validade de sua proposta, deixar de entregar documentos solicitados ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado pelo prazo de até 5 (cinco) anos, e, quando suspenso, descredenciado dos sistemas de cadastramento onde estiver inscrita, sem prejuízo das multas aplicáveis e demais cominações legais.

15.2 - O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da CONTRATADA, sujeitando-se às seguintes penalidades:

15.2.1 – multa:

a) 02% (dois por cento) do valor da licitação.

b) 10% (dez por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço, no caso da adjudicatária, injustificadamente, desistir do fornecimento ou recusar-se à retirada desta.

15.2.2 – declaração de inidoneidade para licitar com a Administração Estadual.

15.3 - As sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente, de acordo com a gravidade do descumprimento, após regular processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa.

15.3.1 – Será de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação do ato, o prazo para manifestação.

15.4 - Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito.

15.5 - Consideram-se motivos de força maior ou caso fortuito aqueles constantes no art. 393 do Código Civil Brasileiro.

## **16 – DA FRAUDE E CORRUPÇÃO**

16.1 - Nos Projetos/Programas participantes do Segundo Programa de Parceria para o Desenvolvimento de Minas Gerais, financiados no todo ou em parte com recursos do Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD serão observadas as determinações que se seguem.

16.1.2 - O Banco exige que os Mutuários (inclusive os beneficiários dos empréstimos do Banco), como também concorrentes/fornecedores/contratados conforme os contratos financiados pelo Banco, observem o mais alto padrão de ética durante a aquisição e execução de tais contratos. Em consequência desta política, o Banco:

(a) define com os propósitos dessa disposição, os seguintes termos mostrados abaixo:

(i) "prática corrupta" significa a oferta, a doação, o recebimento ou a solicitação de qualquer coisa de valor para influenciar a ação de um funcionário público no processo de aquisição ou execução do Contrato; e

(ii) "prática fraudulenta" significa a deturpação dos fatos a fim de influenciar um processo de aquisição ou a execução de um Contrato em detrimento do Mutuário, e inclui prática conspiratória entre os concorrentes (antes ou após a apresentação da proposta) destinados a estabelecer os preços das propostas a níveis artificiais não-competitivos e privar o Mutuário dos benefícios da competição livre e aberta;

(iii) "prática conspiratória" significa um esquema ou arranjos entre dois ou mais concorrentes, com ou sem o conhecimento do Mutuário, destinado a estabelecer os preços das propostas a níveis artificiais não competitivos; e

(iv) "prática coercitiva" significa prejudicar ou ameaçar prejudicar, diretamente ou indiretamente, pessoas ou suas propriedades a fim de influenciar a participação delas no processo de aquisição ou afetar a execução de um contrato;

(v) "prática obstrutiva" significa

(aa) destruir, falsificar, alterar ou esconder intencionalmente provas materiais para investigação ou oferecer informações falsas aos investigadores com o objetivo de impedir uma investigação do Banco 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

(bb) agir intencionalmente com o objetivo de impedir o exercício do direito do Banco de investigar e auditar.

(b) rejeitará uma proposta para adjudicação se este determinar que o concorrente recomendado para adjudicação, diretamente ou por um agente, envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou



coercitivas durante a competição para o Contrato em questão;

(c) cancelará a parcela do empréstimo alocada a um contrato, se o Banco determinar, a qualquer momento, que os representantes do Mutuário ou de um beneficiário do empréstimo envolveram-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante a aquisição ou a execução daquele contrato, sem que o Mutuário tenha tomado satisfatoriamente as medidas adequadas e devidas para que o Banco venha a corrigir a situação;

(d) sancionará uma empresa ou indivíduo, inclusive declarando-os inelegíveis, indefinidamente ou por um período determinado de tempo, para adjudicação de contrato financiado pelo Banco, se este a qualquer momento determinar que eles, diretamente ou por um agente envolveram-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante a competição ou na execução de um contrato financiado pelo Banco; e

(e) terá o direito de exigir que uma disposição seja incluída nos Documentos de Licitação e nos contratos financiados por um Empréstimo do Banco, exigindo que concorrentes, provedores, contratantes e fornecedores autorizem o Banco inspecionar suas contas e registros e outros documentos relativos à apresentação da Proposta e execução do contrato a fim de serem examinados pelos auditores designados pelo Banco.

16.2 - Além disto, os concorrentes deverão estar cientes da disposição determinada nas Condições do Contrato que tratam do direito do Banco de inspecionar contas e registros do fornecedor.

## 17 – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 - A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação ou inabilitação da proponente, ou a rescisão contratual, sem prejuízo das sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

17.2 - Este instrumento convocatório e seus anexos são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe que se mencione em um documento e se omita em outro será considerado especificado e válido.

17.3 – O Pregoeiro, no julgamento das propostas e da habilitação, poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e de sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, com validade e eficácia, e acessível a todos os interessados.

17.3.1 – Poderá, ainda, desconsiderar omissões puramente formais observadas na documentação e na proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação.

17.3.2 - É facultado ao Pregoeiro solicitar aos Órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

17.4 - O não cumprimento de diligência poderá ensejar a inabilitação ou a desclassificação da licitante.

17.5 - Para atender a seus interesses, a SES reserva-se o direito de alterar quantitativos, sem que isto implique alteração dos preços unitários ofertados, obedecidos os limites estabelecidos no § 1º do art. 65, da Lei nº 8.666/93.

17.6 - A SES convocará oficialmente a licitante vencedora para, em um prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis**, efetuar a retirada do contrato e em outros **5 (cinco) dias úteis devolvê-lo devidamente assinado**, sob pena de decair seu direito, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93.

17.7 - **Às Microempresas e às Empresas de Pequeno Porte será concedido prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério da Autoridade para regularização da documentação fiscal, a contar do momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame.**

17.8 – A licitante vencedora terá o prazo de **30 (trinta) dias**, contados da retirada da Nota de



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

Empenho/Autorização de Fornecimento ou instrumento equivalente, para entrega dos produtos.

17.9 - A participação da licitante implica no conhecimento integral dos termos e condições inseridos neste instrumento convocatório, bem como das demais normas legais que disciplinam a matéria.

17.10 - A licitante vencedora deverá no ato da retirada do contrato, demonstrar comprovação das condições de habilitação consignadas no edital.

17.11 - A presente licitação não importa, necessariamente, em contratação, podendo a SES revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público derivadas de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado para conhecimento dos participantes da licitação.

17.12 – A Administração quando da aplicação das normas disciplinadoras da licitação, as interpretará em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não sejam comprometidos o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

17.13 - Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para solucionar quaisquer questões oriundas desta licitação.

Belo Horizonte, xx de xxx de 2013

**Belmiro Gustavo Ribeiro**  
**Superintendente de Gestão**



ANEXO I

PREGÃO ELETRÔNICO 651/2013

PROCESSO Nº: 1321127-651/2013

TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

**OBJETO:** Fornecimento de solução de monitoramento online do fluxo de cidadãos, incluindo instalação de hardware, software, customização, implantação, treinamento, assistência técnica, garantia, suporte e manutenção, destinados a Secretaria de Saúde de Minas Gerais.

**1.DA JUSTIFICATIVA:**

Imprescindibilidade da continuidade dos serviços de gestão, controle e organização do atendimento realizado pelo Serviço Público Estadual por meio de ferramentas e serviços de monitoramento online do fluxo de atendimento.

**2.ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO**

**2.1 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA - MEMORIAL DESCRITIVO**

A solução deve contemplar as seguintes características mínimas:

2.1.1.Funcionalidades dedicadas aos Clientes, Atendentes, Supervisores, Coordenadores, Gerentes, Secretários, Diretores e Gestores da Secretaria, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento.

2.1.2.Recursos de Agendamentos, Encaminhamentos, Monitoramentos, Relatórios, Alarmes, Chats, atendimentos Presenciais, Ponto dos Usuários com reconhecimento biométrico (uso futuro), Atendimento Remoto via Telefone Voip (uso futuro), completo Configurador, tudo acessado exclusivamente por *browser em plataforma web*.

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

2.1.4.Adotar hardware simplificado e robusto para hospedar software aplicativo das funcionalidades dedicadas à Unidade de Atendimento para entrega de medicamentos.

2.1.5.Adotar procedimento de avaliação para que o Cidadão possa registrar sua opinião sobre um ou mais quesitos qualitativos configuráveis e dinâmicos a serem indicados pela SECRETARIA DE SAÚDE, que deverão ser aprovados pela contratante.

2.1.6.Dispor de ótima usabilidade para a plena operação dos recursos disponíveis, com notável desempenho e total garantia da qualidade.

2.1.7.Mediante interrupção da comunicação com o banco de dados centralizado e modulo gerencial, garantir independência e continuidade operacional da Unidade de Atendimento por prazo indeterminado, incluindo respectiva manutenção da integridade dos dados operacionais até o restabelecimento do acesso respectivo e módulo gerencial.

2.1.8.A solução deve garantir o pleno funcionamento da Unidade de Atendimento, independente da disponibilidade do ambiente gerencial corporativo. A configuração da Unidade pode ser no ambiente intranet da



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

Unidade ou a partir do ambiente intranet e internet corporativo.

2.1.9.A composição da solução deve adotar arquitetura que contemple o pleno funcionamento da Unidade em módulo único para operação e supervisão. O gerenciamento corporativo deve compor um segundo módulo, dedicado ao controle e armazenamento de todos os dados gerados pelas Unidades, produzir todo o conhecimento corporativo necessário à completa Gestão do Atendimento, disponibilizar ainda, as funcionalidades dedicadas ao Agendamento do Atendimento via intranet ou internet, realizados pelos atendentes dos diversos setores da SECRETARIA ou pelo próprio interessado.

2.1.10.Dispor e Utilizar Banco de Dados único para todo o ambiente corporativo, com solução automática e integrada de redundância externa do banco de dados.

2.1.11.O módulo de gerenciamento deve receber, armazenar e processar todos os dados gerados pelo ambiente operacional, e gerar todas as informações necessárias à completa gestão corporativa e otimização dos fluxos no Atendimento.

2.1.12.O Usuário deve possuir Perfil de Acesso de acordo com sua área de atuação, em todas as funcionalidades do Sistema;

2.1.13.Visando o aumento expressivo na produtividade e eficiência dos profissionais de gestão da SECRETARIA, a solução deve disponibilizar uso de relatórios no formato WEB, com criação de relatórios personalizados e observando as seguintes características técnicas:

- Ferramenta OLAP com criação de cubos *drop drill*;
- Considerando a dinâmica das atividades de gerenciamento na SECRETARIA, a solução deverá dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração;
- Também para facilitar análises e discussões sobre os temas do atendimento ao Cidadão, a solução deverá alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos e vice versa;
- Ter possibilidade de incluir novas colunas com fórmulas editadas pelo usuário e baseadas em colunas pré existentes;
- Também deve possibilitar alteração automática de cores nas células configuradas de acordo com dados apurados nas mesmas;

2.1.14.Ainda no ambiente do módulo de gerenciamento, a solução deverá ser parametrizada, disponibilizando a emissão de diversos relatórios estatísticos, com informações do tipo: data e hora de chegada do requerente, identificação, cadastro e vinculação de requerente ao atendimento, do atendimento, identificação do atendente, Guichê e tipo de Serviço, Atividades, totalização de atendimento por atendente, por setor, por período e geral de atendimento, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, por faixa de horário, dia, mês e ano, além de poder atender novas demandas de apuração conforme solicitação e descrição futura da SECRETARIA.

2.1.15.A solução deverá ser padronizada para todas as Unidades onde forem adotadas, considerando hardware, software, funcionalidades, procedimentos operacionais e métodos de integração com sistemas da SECRETARIA ESTADUAL. Observar os seguintes equipamentos e características mínimas para receberem personalização da SECRETARIA:

2.1.15.1.Terminais de Avaliação: Layout do teclado personalizado e exclusivo. A SECRETARIA deverá previamente aprovar o layout do teclado, que deverá contar com indicador luminoso e beep para confirmar o comando de avaliação do Cidadão.

2.1.15.2.Terminal Emissor de Senha: Configuração do teclado com personalização de cores, legendas e sequenciamento das telas;

2.1.15.3.Painel de Chamada de Senha: Formato e layout da tela, tempo de projeção e áudio configurável para chamada tipo beep e tipo voz, conforme a Prioridade da Senha a ser chamada; Deve possuir interface de captura para projeção de sinal de TV aberta e em tecnologia digital, fechada, além de vídeos. Tudo comandado



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

por recursos programáveis de software nativos do sistema;

A chamada por voz deve ser livre de “sotaque” e estar distante dos efeitos da digitalização.

2.1.16. Todos os módulos de software da solução devem ser acessados única e exclusivamente por um browser padrão de mercado e garantir total portabilidade para as estações de trabalho dos Usuários, em todos os níveis e permissões. A substituição de qualquer estação de trabalho dos atendentes e supervisores deve ser totalmente transparente para o funcionamento do sistema em pauta, exceto nos dispositivos emissores de senha que utilizarem o computador do atendente, o qual poderá hospedar o *driver* da impressora.

2.1.17. Todas as funcionalidades configuradas e disponibilizadas para os usuários do sistema deverão acompanhar recurso de integração com outros sistemas, adotando um modelo padrão de WebService. Não será adotada interface por troca de arquivo ou acesso direto a Base de Dados corporativa deste sistema de Gestão do Atendimento.

2.1.18. Os módulos de software podem demandar *plug-ins* para serem executados, no entanto, por motivos de segurança da rede interna das Unidades de Atendimento da SECRETARIA, qualquer dos módulos da solução ofertada que operar por *plug-ins* não deve:

2.1.18.1. Manipular arquivos locais do computador onde o *plug-in* estiver sendo executado (exceto *upload* e *download*, caso seja necessário, operado manualmente por um Usuário).

2.1.18.2. Abrir qualquer porta de comunicação do computador local para comunicação com ambiente externo (exceto comunicação com o servidor a partir do qual foi carregado, trafegando especificamente protocolo HTTP).

2.1.19. Para garantir máxima portabilidade das estações de trabalho na rede corporativa da SECRETARIA, e também controle na segurança dos dados trafegados, a solução ofertada não pode necessitar da instalação de JVM (Java Virtual Machine) no computador do Usuário ou de qualquer outro módulo do sistema de Gestão do Atendimento, neste escopo, devendo utilizar-se apenas de *browser*.

2.1.20. As funcionalidades locais de atendimento, nas Unidades da SECRETARIA ESTADUAL, não podem acessar diretamente o Banco de Dados corporativo do sistema de Gestão do Atendimento. Todos os recursos operacionais de Atendimento, incluindo a emissão da senha da recepção ou triagem, o atendimento no guichê/ mesa e os recursos para a supervisão da Unidade devem, necessariamente, utilizar *browser*.

2.1.21. É indispensável garantir plena independência operacional da solução no âmbito da Unidade, e impedir paralisação no atendimento por indisponibilidade da Base de Dados corporativa do sistema. As comunicações do ambiente operacional na Unidade e o ambiente de gestão corporativa devem acontecer somente para o envio das mensagens operacionais do atendimento e para o recebimento dos agendamentos efetivos para cada Unidade;

2.1.22. A solução deve disponibilizar recuperação automática de falhas de comunicação entre o ambiente da Unidade de Atendimento e o ambiente de gestão corporativa;

2.1.23. A solução deve dispor de módulo de Agendamento próprio e completamente integrado ao sistema de Gestão do Atendimento;

2.1.24. Disponibilizar geração de informações para análise de demanda por Unidade e por Serviço, considerando Senhas emitidas, Senhas totalmente atendidas e Senhas parcialmente atendidas;

2.1.25. A solução deve disponibilizar todos os recursos necessários para o completo aproveitamento dos dados históricos existentes, on-line, relativos a atendimento nas Unidades da SECRETARIA, com reflexo automático em todas as apurações a partir das ferramentas nativas da solução ofertada;

2.1.26. Todas as Unidades de Atendimento da SECRETARIA deverão utilizar interface única para a geração das



apurações gerenciais corporativas, incluindo relatórios, quadros indicadores e de status operacional;

2.1.27.O controle do atendimento deve considerar os seguintes conceitos fundamentais:

**2.1.27.1.Serviço e Atividade:**

- 2.1.27.1.1.Serviço composto por uma ou mais Atividades;
- 2.1.27.1.2.Atividade como objeto da execução do Atendente;
- 2.1.27.1.3.Senha emitida para Serviço, podendo ser um ou vários;
- 2.1.27.1.4.Não emitir Senha para uma Atividade, Categoria ou Prioridade;
- 2.1.27.1.5.Alterar a sequencia de execução de Atividade;
- 2.1.27.1.6.Incluir Atividades ao Serviço, vinculado à Senha e durante o Atendimento;
- 2.1.27.1.7.Incluir novos Serviços à Senha, durante o Atendimento;
- 2.1.27.1.8.Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento, Serviços e Atividades;

**2.1.27.2.Prioridade:**

- 2.1.27.2.1.Variável componente da Senha e determinante para identificação dinâmica da ordem de chamada;
- 2.1.27.2.2.Alterar a Prioridade durante o Atendimento;
- 2.1.27.2.3.Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento e Prioridade;

**2.1.27.3.Categoria:**

- 2.1.27.3.1.Variável componente da Senha e classificatória para a vinculação entre Locais de Atendimento, Serviços e Atividades;
- 2.1.27.3.2.Alterar a categoria durante o Atendimento;
- 2.1.27.3.3.Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento e Categoria;

**2.1.27.4.Unidade, Seção e Guichê:**

- 2.1.27.4.1.Estrutura de Local físico para o atendimento de uma Senha.

**2.1.27.5.Atendimento:**

- 2.1.27.5.1.Uma Atividade com início e fim de atendimento;

2.1.28. Dispor de recursos para treinamentos e reciclagens de Usuários através de Manual e Vídeos Aulas, conforme as seguintes funcionalidades mínimas:

2.1.28.1.Todos os Manuais e Vídeos Aulas devem ser acessados on-line e através dos próprios módulos do sistema em pauta;

2.1.28.2.Esta funcionalidade deve dispor de página inicial contendo “menu” interativo e com todos os itens disponíveis;

2.1.28.3.A estrutura e layout de cada Manual deve conter completa explanação do produto, com textos e ilustrações. A sequência dos itens deve destacar passo-a-passo todas as funcionalidades do sistema.

2.1.28.4.Um ícone de Ajuda deve estar presente no “menu” principal do sistema, sempre ao alcance direto do Usuário;

2.1.28.5.Possuir configuração e acesso direto do Usuário a instruções de trabalho, visando ao esclarecimento de dúvidas e máxima padronização na realização das atividades que compõem os serviços demandados; Na forma de “link”, o acesso deve ser via Terminal do Atendente e ter vinculação direta com a atividade do serviço demandado;

2.1.28.6.A prestação dos serviços de Assistência Técnica, manutenção e desenvolvimento deverão obedecer ao seguinte critério mínimo:



2.1.28.7. Disponer de sistema on-line e a partir da Web para o registro, monitoramento e apuração das ocorrências de assistência técnica. Este recurso deve ser acessado pelo Usuário, a partir do mesmo ambiente operacional do atendimento, Supervisão ou Gerenciamento.

## **2.2. RECURSOS MÍNIMOS**

### **2.2.1. Equipamentos do Sistema**

A solução ofertada deve utilizar todos os equipamentos com recursos nativos de conectividade e processamento para o ambiente ethernet/ ambiente de rede, TCP/IP com todas as suas camadas, exceto o Terminal de Avaliação do atendimento que deverá utilizar a interface USB da estação de trabalho do Usuário Atendente.

### **2.2.2. Tipos de Dispositivos de Hardware e Software**

#### **2.2.2.1. Terminal Emissor de Senhas para a Triagem – tipo autoatendimento;**

O modelo de Terminal Emissor de Senha não deve utilizar hardware que dependa de software tipo sistema operacional. Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo de controle da Unidade, obedecendo as demais características técnicas em pauta. Deve funcionar com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação e com baixa qualidade de energia elétrica. Este modelo deve possuir interface de fácil utilização, viabilizando a emissão da Senha de Atendimento, sem a necessidade do auxílio de pessoa para auxiliar (Posso Ajudar).

Alimentação via adaptador externo, incluso, tipo fonte chaveada alimentada em 110 a 220V, bivolt;

Portas Ethernet RJ-45 10/100/ Mbps ou superior, com possibilidade de configuração;

Alarme sonoro;

Teclado tipo membrana ou botão com sensibilidade tátil ao toque;

Código Braille nas teclas de finalização para a emissão da senha e nas teclas indicadores dos serviços.

Os termos destas legendas serão posteriormente indicados pela SECRETARIA;

#### **2.2.2.2. Impressora de Senhas para Triagem;**

O modelo de Terminal Emissor de Senha não deve utilizar hardware que dependa de software tipo sistema operacional. Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo de controle da Unidade, obedecendo as demais características técnicas em pauta. Deve funcionar com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação e com baixa qualidade de energia elétrica.

Alimentação via adaptador externo, incluso, tipo fonte chaveada alimentada em 110 a 220V, bivolt;

Portas Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps ou superior, com possibilidade de configuração;

Alarme sonoro;

#### **2.2.2.3. Terminal Lógico Emissor de Senhas (Totem);**

O modelo de Terminal Lógico Emissor de Senhas com hardware e software próprios, deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo de controle da Unidade, obedecendo as demais características técnicas em pauta. Deve funcionar com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação e com baixa qualidade de energia elétrica. Este modelo deve possuir interface de fácil utilização, viabilizando a emissão da Senha de Atendimento, sem a necessidade do auxílio de pessoa para auxiliar (Posso Ajudar).

Alimentação via adaptador externo, incluso, tipo fonte chaveada alimentada em 110 a 220V, bivolt;

Portas Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps ou superior, com possibilidade de configuração;

Alarme sonoro;

Teclado tipo membrana ou botão com sensibilidade tátil ao toque.

#### **2.2.2.4. Software Emissor de Senhas Configurável;**

O modelo de Software Emissor de Senha deve garantir máxima usabilidade e permitir ao Usuário ou requerente



total facilidade para navegar e indicar serviço, prioridade, categoria, além de dados complementares. Deve contar com procedimento avançado de configuração, com telas operadas por mouse. O módulo de impressão da Senha pode ser do tipo *stand-alone* e ser conectado ao Emissor, via USB, com drive nativo para o sistema operacional da estação de trabalho do Usuário.

Diversos Terminais Emissores de Senha podem compartilhar um mesmo módulo impressor, na mesma Unidade de Atendimento. Todas as suas características e funcionalidades devem estar disponíveis em um browser padrão de mercado.

#### **2.2.2.5. Terminal de Atendimento e Chamamento da Senha – tipo stand-alone (Uso Futuro);**

O modelo de Terminal do Atendente também não deve utilizar hardware que dependa de software tipo sistema operacional. Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo de controle da Unidade, obedecendo as demais características técnicas em pauta. Deve funcionar em ambiente de temperatura elevada, sem ventilação e com baixa qualidade de energia elétrica. Este modelo deve possuir interface de fácil utilização pelo Atendente, acompanhar Terminal de Avaliação acoplado com cabo e com as mesmas funcionalidades e layout dos demais Terminais de Avaliação do Atendimento;

- Alimentação via adaptador externo, incluso, tipo fonte chaveada alimentada em 100V a 240V bivolt.
- Portas Ethernet RJ-45 10/100/1000 Mbps ou superior, com possibilidade de configuração;
- Display alfanumérico LCD, mínimo de 2 linhas com, no mínimo, 16 caracteres cada uma, com backlight; Alarme sonoro;

- Terminal de Avaliação com cabo, incluindo os seguintes recursos mínimos;
- Teclas para registro da avaliação do requerente: Muito Bom, Bom, Regular, Ruim, Muito Ruim com sensibilidade tátil;
- Led indicador de terminal ativo;
- Led indicador de avaliação registrada;
- Cabo de conexão com comprimento mínimo de 1,5m;
- Teclado tipo membrana ou botão com sensibilidade tátil, incluindo os seguintes comandos mínimos;
- Login e Logout
- Alterar Serviço
- Rechamar Senha
- Próxima Senha
- Suspende / Retornar atendimento
- Atividade adicional
- Chamar Senha específica
- Iniciar Atendimento
- Pausar / Continuar atendimento
- Alterar Passo
- Cancelar Senha
- Finalizar Atendimento
- Teclado Numérico, 0 – 9, Limpa, Ok e Esc

#### **2.2.2.6. Software para Guichê de Atendimento, tipo virtual, configurável pelo Usuário;**

O modelo de Software para Atendimento deve garantir máxima usabilidade e permitir ao Usuário total facilidade para navegar e comandar todas as funcionalidades configuradas para o seu perfil. Deve contar com procedimento avançado de configuração. Todas as suas características e funcionalidades devem estar disponíveis no ambiente de um browser sobre Linux e Windows, qualquer versão.

#### **2.2.2.7. Terminal de Avaliação do Atendimento;**

O modelo de Terminal de Avaliação não deve utilizar hardware que dependa de software tipo sistema operacional. Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo de software para atendimento, tipo virtual, obedecendo as demais características técnicas em pauta.

Deve funcionar com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação, utilizar interface USB nativa, sem conversor, e ser alimentado pela própria porta USB da estação de trabalho do Atendente. Deve ser totalmente



*plug and play;*

- Teclas para registro da avaliação do Cliente: Ótimo, Bom, Regular, Ruim, com sensibilidade tátil;
- Alarme sonoro;
- Terminal de Avaliação com cabo, incluindo os seguintes recursos mínimos:
- Led indicador de terminal ativo;
- Beep Indicador de avaliação registrada;
- Cabo de conexão tipo padrão USB, comprimento mínimo 2m;

A avaliação registrada deve ser capturada pelo Terminal do Atendente, ser vinculada ao atendimento efetivado, encaminhada e armazenada na Base de Dados corporativa.

- Por motivo de segurança e portabilidade, este dispositivo não deve utilizar qualquer software instalado na estação de trabalho do Atendente.
- Dispor de display para realização de pesquisas de satisfação com perguntas de caráter qualitativo pré-determinadas pela SECRETARIA, contendo, no mínimo, 2 (duas) linhas, com 20 (vinte) caracteres cada uma, com backlight; Alarme sonoro;

#### **2.2.2.8. Software de Supervisão e Monitoramento do Atendimento;**

O modelo de Terminal do Supervisor deve disponibilizar todas as funcionalidades de monitoramento, visualização de alarmes, chats e configurações dedicadas ao perfil do supervisor da Unidade de Atendimento. Deve ser 100% compatível com qualquer browser utilizado no mercado. Todas as funcionalidades deste terminal supervisor devem fazer parte do software aplicativo único de controle da Unidade de Atendimento, hospedado em um dos dispositivos Painéis de Chamada de Senha da Unidade, item 2.2.2.9. Deve dispor de todas as informações e indicadores, tipo status e totalizadores, relativos ao dia em atendimento. Devido à exigência de independência operacional da Unidade de Atendimento, a apuração de dados históricos não faz parte do escopo de funcionalidades deste Terminal do Supervisor. As funcionalidades mínimas dedicadas ao Supervisor da Unidade estão listadas no item 2.2.5.4.

#### **2.2.2.9. Painel de Chamada de Senha com Monitor LED 32”;**

O Painel deve projetar de forma controlada a Chamada da Senha, acumulando as seguintes funcionalidades mínimas, utilizando tela tipo LED:

- Hospedar o hardware e programa aplicação que controla todas as funcionalidades do presente objeto no âmbito de cada Unidade de Atendimento, além de estabelecer conexão com o ambiente remoto da Gestão Corporativa do Atendimento, servidores corporativos;
- Utilizar hardware simplificado;
- Utilizar sistema operacional Linux, qualquer versão;
- Possuir interface de captura para sinais de TV aberta e a cabo;
- Possuir ferramenta de edição, configuração e processamento de tela para a projeção de vídeos, todas as informações de identificação da Senha chamada e Mensagem de Texto;
- Deve disponibilizar chamada tipo alarme sonoro configurado e chamada por voz, observando fluência e entonação com forte característica natural;
- Classificação do tipo da chamada sonora (beep ou voz) através da prioridade, atividade, seção, hora de emissão, categoria e serviço da senha a ser chamada;
- Tempo variável de exibição da chamada, a partir da prioridade da senha;
- Possuir controle configurável de volume para todas as chamadas.
- Exibir últimas senhas chamadas, indicando Numero da Senha e Local do Atendimento;
- Ligar e Desligar, automático e configurável.

#### **2.2.2.10. Unidade Servidora Corporativa;**

2.2.2.10.1. Deve utilizar computador tipo PC, servidor;

2.2.2.10.2. Deve portar sistema operacional Linux, versão compatível com as funcionalidades previstas;

2.2.2.10.3. Possuir discos rígidos configurados em RAID 1, tamanho 500GB ou superior, cada disco;



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

2.2.2.10.4.Utilizar Base de Dados tipo MySQL ou Oracle 11G ou superior;  
Porta Ethernet RJ-45 1Gbps ou superior;

2.2.2.10.5.No-break 2KVA, mínimo de 1 hora, porta USB de comunicação tipo USB para controle e gerenciamento;

2.2.2.10.6.Deve possuir servidores dedicados e exclusivos para a SECRETARIA, com redundância em cluster, ambos atendendo todas as funcionalidades e exigências dos sistemas operacionais e aplicativos, operando com funcionalidades em tempo real, em sistema de 24 / 7 (vinte e quatro por sete), com microprocessador com dissipador e cooler apropriados, com frequência de operação interna.

### **2.2.3.Configuração Geral**

Para garantir disponibilidade das funcionalidades mínimas, a solução deve dispor de modulo configurador único e centralizado, além de permitir as seguintes configurações mínimas:

2.2.3.1.Cadastro de Unidade: permite cadastrar, editar ou excluir uma Unidade de Atendimento

2.2.3.2.Cadastro de alarmes: permite cadastrar, editar ou excluir alarmes referentes ao processo de atendimento, Prioridades, suspensão, ociosidade, tempo de espera na fila, entre outros.

2.2.3.3.Cadastro de horário de funcionamento: permite definir os horários de funcionamento de uma Unidade.

2.2.3.4.Cadastro de Seções: permite cadastrar, editar ou excluir uma Seção de Atendimento em uma Unidade.

2.2.3.5.Cadastro de Atividades: permite cadastrar, editar ou excluir as Atividades executadas em uma determinada Unidade.

2.2.3.6.Cadastro de Serviços: permite cadastrar, editar ou excluir os Serviços executados em uma determinada Unidade, sendo que cada Serviço pode conter uma ou mais Atividades.

2.2.3.7.Cadastro de Contadores: permite cadastrar, editar ou excluir um Contador, o qual é utilizado para fazer a geração de números das Senhas a serem emitidas.

2.2.3.8.Cadastro de Prioridades: permite cadastrar, editar ou excluir uma Prioridade de atendimento.

2.2.3.9.Cadastro de Guichês: permite cadastrar, editar ou excluir um Guichê de atendimento.

2.2.3.10.Cadastro de permissões de Usuário: permite cadastrar, editar ou excluir uma permissão para o Usuário, para cada funcionalidade do sistema.

2.2.3.11.Cadastro de Impressões digitais de Usuário: mínimo de 5 (cinco) imagens (dedos) por Usuário.

2.2.3.12.Cadastro de Usuários: permite cadastrar, editar ou excluir um Usuário do sistema, com suas respectivas permissões de acesso ao mesmo, incluindo leitura e gravação da impressão digital.

2.2.3.13.Cadastro de dispositivos: permite cadastrar, editar, excluir e configurar dispositivos do sistema como: painéis, impressoras, totens, terminais, entre outros.

2.2.3.14.Cadastro de Avaliação: permite cadastrar o quesito da Avaliação referente ao atendimento recebido pelo requerente. Uma avaliação se trata de questionamento sobre o atendimento, referente à satisfação do requerente.

2.2.3.15.Cadastro de Seções de Supervisão: permite cadastrar, editar ou excluir uma Seção Supervisão, que é uma subseção que permite supervisionar partes de uma Seção, agrupando Guichês e Atividades de uma mesma Seção.



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

2.2.3.16.Cadastro de Categoria: permite cadastrar, editar ou excluir uma Categoria e é utilizada para diferenciar as Senhas de acordo com a necessidade de sua emissão.

2.2.3.17.Cadastro de Classe de Atividade/Serviço: permite cadastrar, editar ou excluir uma Classe de Atividade/Serviço, que é utilizada para organizar melhor a listagem de Atividades/Serviços, durante um atendimento.

2.2.3.18.Cadastro de documentos necessários para atendimento do Serviço

2.2.3.19.Cadastro de Motivo de Suspensão: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Suspensão, o qual é utilizado quando o atendimento é suspenso pelo atendente, para que o mesmo realize alguma outra Atividade como, por exemplo: almoço, ida ao banheiro, entre outros.

2.2.3.20.Cadastro de Motivo de Pausa: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo Pausa, o qual é utilizado quando o atendimento é pausado pelo atendente, para que o mesmo realize alguma outra Atividade em paralelo como, por exemplo: atender telefone, imprimir boleto, entre outros.

2.2.3.21.Cadastro de Motivo de Não Emissão: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Não Emissão, o qual é utilizado para justificar porque uma Senha não foi emitida no sistema.

2.2.3.22.Cadastro de Motivo de Cancelamento: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Cancelamento, o qual é utilizado para justificar um evento de cancelamento de Senha no sistema, como: desistência, não comparecimento, entre outros.

2.2.3.23.Cadastro de Motivo de Tempo Extra: permite cadastrar, editar ou excluir um Motivo de Tempo Extra, o qual é utilizado para justificar um evento de tempo excedido pelo atendente no atendimento.

2.2.3.24.Cadastro de Dependência: permite cadastrar, editar ou excluir uma Dependência, o qual é utilizado para estabelecer dependências entre os Serviços cadastrados no sistema, quando os mesmos estão presentes em uma Senha.

2.2.3.25.Cadastro de requerente: permite cadastrar, editar ou excluir um requerente para um atendimento, por meio dos seguintes dados, além de outros dados de cadastro que sejam julgados necessários pela SECRETARIA:

- Documento Principal (CPF ou CNPJ) – chave primária do cadastro;
- Documento complementar (mesmo tamanho que campo doc. principal)
- Nome do requerente (35 caracteres);
- Login
- Data de nascimento, formato xx/xx/xxxx (numérico);
- E-mail;
- Endereço CEP (numérico)
- Endereço Logradouro (40 caracteres);
- Endereço número (5 posições numéricas)
- Endereço complemento (10 caracteres);
- Endereço Bairro (20 caracteres)
- Telefones fixo
- Telefone celular;
- Informações complementares (50 caracteres)

2.2.3.25.1.A solução deve dispor de recursos de auto complementação do nome do logradouro mediante digitação do respectivo CEP, além de compor o campo bairro.

2.2.3.25.2.A solução deve dispor de recurso de auto complementação do nome do requerente mediante digitação do respectivo CPF e CNPJ.



2.2.3.25.3.A SECRETARIA determinará os dados indispensáveis para o cadastramento do requerente, podendo este ser realizado sem que todos os campos estejam preenchidos.

2.2.3.26.Horário configurável para eliminação das Senhas remanescentes após o final do expediente.

2.2.3.27.Horário configurável para reinício dos contadores de geração dos números das Senhas.

2.2.3.28.Contadores e Prefixos configuráveis para cada combinação de Serviços e Prioridades.

2.2.3.29.Filtros para os Guichês de atendimento, possibilitando melhor distribuição do atendimento, incluindo Prioridades, Atividades, Categorias e Serviços.

2.2.3.30.Ajuste automático e dinâmico dos filtros de Guichês de acordo com a ociosidade ou disponibilidade dos atendentes.

2.2.3.31.Alteração automática e dinâmica dos filtros de Guichês de acordo com a demanda de pessoas na fila.

2.2.3.32.Alteração automática e dinâmica dos filtros de Guichê de acordo com o horário de funcionamento da Unidade.

2.2.3.33.Backup automático dos dados do sistema, em horário previamente configurado.

2.2.3.34.Ordenação das Senhas na fila por horário de emissão ou pelo horário de entrada na fila de espera.

2.2.3.35.Tempo mínimo de espera para considerar o deslocamento do requerente entre a triagem e a sala de espera, dependendo do layout da Unidade ou Seção de Atendimento.

2.2.3.36.Alertas do tipo pop-up e aviso sonoro na interface dos atendentes para aviso de novas Senhas na fila de espera, enquanto Guichê estiver ocioso.

2.2.3.37.Alertas do tipo pop-up e aviso sonoro na interface dos atendentes para aviso de atendimento não iniciado um período após a chamada da Senha.

2.2.3.38.Relação de chamada entre as Prioridades para balancear o atendimento e o tempo de espera. Possibilidade destas relações serem diferentes para cada ambiente de espera (Seção).

2.2.3.39.Tempo de espera na fila para as Prioridades, possibilitando à Senha aumentar dinamicamente a sua Prioridade após este tempo vencido.

2.2.3.40.Número máximo de Senhas emitidas por Serviço, paralisando a emissão de Senhas ao ser alcançado.

2.2.3.41.Chamada automática, onde o atendente com mais tempo ocioso chama automaticamente a Senha da fila.

2.2.3.42.Diferentes níveis de Prioridade para cada Guichê.

2.2.3.43.SMS para envio de avisos de chamada da Senha para o requerente.

2.2.3.44.SMS para envio de avisos de final do atendimento da Senha para o requerente.

2.2.3.45.SMS para envio de alarmes aos supervisores do sistema.

2.2.3.46.Desativação de um Serviço para interromper a emissão de Senhas para o mesmo.

2.2.3.47.Reativação do Serviço para continuar a emissão de Senha.

2.2.3.48.Acertar o relógio do servidor pelo browser.

2.2.3.49.Sincronismo automático de relógio.

2.2.3.50.Formato de impressão de Senha com opções de incluir:

- Textos estáticos;
- Horário de emissão da Senha (\*);
- Número da Senha (\*);
- Lista de Atividades da Senha;
- Lista de Serviços da Senha;
- Lista de documentos necessários para execução dos Serviços da Senha;
- Categoria da Senha (\*);
- Seção de Atendimento da primeira Atividade;



- Nome do Cliente (\*);
- Telefone do Cliente;
- Número do documento do Cliente (\*);
- Prioridade da Senha (\*);
- Serviço atual da Senha (\*);
- Atividade atual da Senha (\*);
- Hora estimada para chamada (\*);
- Comentário da Senha;
- Figura previamente carregada.

OBS: Permitir a impressão dos itens anteriores marcados com (\*) em código de barras, se necessário e, sob demanda da SECRETARIA.

#### 2.2.3.51. Configuração de botão personalizado para uso nos Guichês, combinando as funcionalidades:

- Próxima Senha: utilizada para chamada do próximo requerente a ser atendido, levando em conta os critérios de Prioridade, alocação, Atividade e o tempo de espera do Cliente. Esta opção exibe no painel a mensagem de chamada da Senha e preenche suas informações.
- Inicia Atendimento: permite ao Atendente iniciar o Atendimento da Senha chamada.
- Finaliza Atendimento: permite ao Atendente finalizar o Atendimento de uma Senha iniciada somente após a avaliação realizada pelo requerente.
- Cancela Senha: permite cancelar uma Senha chamada.
- Altera Categoria: permite ao Atendente alterar a Categoria de uma Senha que está sendo atendida, para outra da listagem de Categorias cadastradas.
- Altera Prioridade: permite ao Atendente alterar a Prioridade de uma Senha que está sendo atendida, para outra da listagem de Prioridades cadastradas.
- Altera Serviço: permite ao Atendente alterar o Serviço da Senha que está sendo atendida, sendo que, esta função é utilizada para envio de uma Senha a outro setor de Atendimento.
- Adiciona Atividade: permite ao Atendente adicionar mais Atividades para um mesmo requerente, além da que havia sido emitida na Senha.

#### 2.2.4. Integração com Sistemas externos

2.2.4.1. Importação/exportação de arquivos XML;

2.2.4.2. Integração dos recursos operacionais com outros sistemas, via procedimento WebService;

2.2.4.3. Fornecimento de dados e informações para outros sistemas, via procedimento WebService;

2.2.4.4. Aquisição de dados e informações de outros sistemas, via procedimento WebService;

#### 2.2.5. Funcionalidades Operacionais

##### 2.2.5.1. Recepção / Triagem

2.2.5.1.1. Senhas com múltiplos Serviços, permitindo que o requerente possa realizar um ou mais Serviços utilizando uma única Senha para os atendimentos.

2.2.5.1.2. Emitir Senha em dispositivo *stand-alone*, com uso de módulo de impressão térmica de 80 mm de largura e sem uso de computador desktop.

2.2.5.1.3. Emitir Senha via browser gerando impressão em dispositivo ligado a USB ou a rede intranet.

2.2.5.1.4. Seleção de Serviços, Prioridade e categoria para emissão da Senha.

2.2.5.1.5. Emitir Senha sem a impressão de ticket (Senha virtual).

2.2.5.1.6. Agendar qualquer Atividade da Senha para o mesmo dia, durante a emissão da Senha.

2.2.5.1.7. Vincular os dados do requerente à senha, durante o processo de emissão.



- 2.2.5.1.8. Ativar Senha proveniente do agendamento, mediante presença do requerente, imprimindo a Senha para o mesmo.
- 2.2.5.1.9. Visualizar/imprimir lista de documentos necessários para o atendimento dos Serviços solicitados pelo requerente.
- 2.2.5.1.10. Limpar os dados inseridos durante a seleção dos parâmetros da Senha a ser emitida.
- 2.2.5.1.11. Editar as dependências entre as Atividades da Senha a ser emitida.
- 2.2.5.1.12. Indicar o motivo pelo qual o requerente não vai emitir a Senha.
- 2.2.5.1.13. Incluir comentário sobre a Senha com a opção de imprimir ou não.
- 2.2.5.1.14. Aviso ao emitir a Senha de que nenhum Guichê está disponível para atendê-la.
- 2.2.5.1.15. Visualizar panorama das seções para informar ao requerente o andamento da fila de espera.
- 2.2.5.1.16. Visualizar panorama dos Serviços para informar ao requerente o andamento da fila de espera.
- 2.2.5.1.17. Visualizar status dos Guichês para informar ao requerente a capacidade de atendimento.
- 2.2.5.1.18. Emitir senhas sequenciais mesmo quando houver falta de energia elétrica na Unidade, devendo estas senhas serem contabilizadas no sistema logo após a normalização da rede elétrica. Este recurso deve contar com dispositivo no-break no equipamento da triagem, apenas.

#### **2.2.5.2. Atendente**

2.2.5.2.1. Atendimento em uma ordem determinada, como por exemplo, buscando sempre o maior tempo de espera, cadastro de dependências entre Serviços, entre outros.

2.2.5.2.2. Chamada de próxima Senha:

- Escolhida automaticamente pelo sistema;
- Senha específica, com o atendente informando o número da Senha;
- De uma determinada Atividade selecionada pelo atendente;
- De uma determinada Prioridade selecionada pelo atendente;
- De uma determinada categoria selecionada pelo atendente.

2.2.5.2.3. Iniciar o Atendimento da Senha;

2.2.5.2.4. Finalizar o Atendimento da Senha somente após avaliação:

- Finalizando a Senha caso tenha atendido todas as demandas;
- Enviar para a fila correspondente caso tenha outros passos pendentes;
- Executar Atendimento adicional, incluindo nova Atividade na Senha.
- Executar Atendimento adicional, incluindo novo Serviço na Senha.

2.2.5.2.5. Alterar a Atividade que está em atendimento na Senha;

2.2.5.2.6. Alterar a Prioridade da Senha em atendimento;

2.2.5.2.7. Alterar a categoria da Senha em atendimento;

2.2.5.2.8. Suspender Atendimento com motivo para se ausentar do Guichê;

2.2.5.2.9. Retornar de suspensão;

2.2.5.2.10. Cancelar Senha chamada;

2.2.5.2.11. Cancelar Senha em Atendimento;

2.2.5.2.12. Alterar o próximo passo da Senha (pular etapas do atendimento);



2.2.5.2.13. Alterar o Serviço da Senha:

- Atendendo o Serviço escolhido caso tenha condições de filtro;
- Devolvendo a Senha para a fila correspondente caso não tenha condições de filtro;
- Agendando as próximas Atividades da Senha.

2.2.5.2.14. Criar nova Senha para atendimento imediato;

2.2.5.2.15. Pausar Atendimento de uma Senha em execução com motivo;

2.2.5.2.16. Retornar Atendimento pausado;

2.2.5.2.17. Editar/incluir os dados do requerente em atendimento;

2.2.5.2.18. Incluir comentário sobre a Senha;

2.2.5.2.19. Usar o botão personalizado previamente configurado;

2.2.5.2.20. Alterar a quantidade de atendimentos da Atividade atual da Senha (atendimento múltiplo);

2.2.5.2.21. Executar o próximo passo da Senha se houver condição de filtro, sem enviar a Senha de volta para a fila.

2.2.5.2.22. Adicionar na Senha Serviço a ser executado;

2.2.5.2.23. Excluir Atividades da lista de Atividades pendentes da Senha;

2.2.5.2.24. Editar dependência entre as Atividades da Senha;

2.2.5.2.25. Solicitar para outro atendente, que esteja ocioso, apoio no atendimento a Senha; 2.2.5.2.26. Transferir a Senha para outro atendente que esteja ocioso;

2.2.5.2.27. Congelar a Senha para reativa-lá mais tarde;

2.2.5.2.28. Reativar Senha congelada.

**2.2.5.3. Supervisão**

2.2.5.3.1. Desligar o sistema;

2.2.5.3.2. Cancelar todas as Senhas;

2.2.5.3.3. Reiniciar contadores de geração dos números das Senhas;

2.2.5.3.4. Alterar padrão de atendimento (configuração pré-determinada de filtros dos Guichês);

2.2.5.3.5. Emitir Senhas, inclusive fora do horário configurado;

2.2.5.3.6. Listar alarmes do sistema.

2.2.5.3.7. Lista dos eventos do sistema

2.2.5.3.8. Lista dos erros de avaliação

2.2.5.3.9. Cancelar Senhas em lote da fila

2.2.5.3.10. Cancelar Senhas dos Guichês

2.2.5.3.11. Visualizar status atual dos Guichês de cada Seção

2.2.5.3.12. Status (Desconectado, atendendo, pausado, ocioso, entre outros);

2.2.5.3.13. Tempo decorrido no status

2.2.5.3.14. Senha em atendimento (se houver);

**2.2.5.4. Visualizar panorama da Unidade por seção:**

- Atendente logado (se houver)
- Quantidade de Senhas na fila;



- Quantidade de Atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
- Número da última Senha chamada.

**2.2.5.5. Visualizar panorama da Unidade por Atendente:**

- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Tempo de atendimento mínimo;
- Tempo de atendimento máximo.

**2.2.5.6. Visualizar panorama de Seção por Atendente:**

- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Tempo de atendimento mínimo;
- Tempo de atendimento máximo.

**2.2.5.7. Visualizar panorama da Unidade por Atividade:**

- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
- Número da última Senha chamada.

**2.2.5.8. Visualizar panorama de Seção por Atividade**

- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila);
- Número da última Senha chamada.

**2.2.5.9. Visualizar panorama da Unidade por classe de Atividade**

- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento.
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).

**2.2.5.10. Visualizar panorama de Seção por classe de Atividade**

- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento.
- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).

**2.2.5.11. Visualizar panorama da Unidade por classe de Atividade e Atividade com navegação pelas classes**

- Quantidade de Senhas na fila;
- Quantidade de Senhas na fila para duas Prioridades (Comum e preferencial);
- Quantidade de atendimentos;
- Média de tempo de atendimento;



- Média de tempo de espera;
- Tempo de espera real (tempo de espera da Senha mais antiga atualmente na fila).

#### **2.2.5.12.CHAT: utilizada para efetuar conversações com outros Usuários do sistema.**

##### **2.2.5.12.1. Permissões para atendente e triagem:**

- Sem permissão nenhuma de chat;
- Livre para conversar com qualquer Usuário;
- Permissão para os atendentes somente responderem quando forem solicitados;
- Permissão para enviar mensagens apenas para supervisores;
- Permissão para usar somente mensagens predefinidas no chat.

##### **2.2.5.12.2.Permissões para supervisores:**

- Sem permissão nenhuma de chat;
- Livre para conversar com qualquer Usuário;
- Permissão para usar somente mensagens predefinidas no chat.

#### **2.2.6.Agendamento**

##### **2.2.6.1.Agendamento via Central de Relacionamento Telefônico (Uso Futuro)**

A solução ofertada deve disponibilizar recursos de agendamento para que o Usuário Atendente possa efetuar agendamentos de pessoas que necessitam dos Serviços vinculados aos setores presentes nas Unidades de Atendimento da SECRETARIA, conforme as seguintes condições e configurações:

###### **2.2.6.1.1. O agendamento deverá contemplar as seguintes necessidades:**

2.2.6.1.1.1 Agendamento de um interessado para atendimento em um determinado horário e dia. Atendimento individual do interessado, um interessado para um atendimento;

2.2.6.1.1.2Agendamento de vários interessados para participação em um mesmo treinamento, palestra, etc. em horário e dia determinados. Atendimento coletivo aos interessados, vários interessados para um evento;

2.2.6.1.1.3Disponibilização de banners durante o agendamento para orientação dos interessados.

###### **2.2.6.1.2.Configuração de Período de Agendamento por Unidade, determinando:**

2.2.6.1.2.1.Período mínimo para agendamento;

2.2.6.1.2.2. Período máximo para agendamento

###### **2.2.6.1.3.Configuração de Agendamento por Unidade e Serviço, determinando:**

2.2.6.1.3.1.Quais Serviços poderão ser agendados e em quais Unidades;

2.2.6.1.3.2. Quais dias da semana a Unidade irá receber atendimentos agendamentos;

2.2.6.1.3.3. Intervalo de tempo (em minutos) para efetuar o registro de um agendamento;

2.2.6.1.3.4. Quantidade de senhas que podem ser agendadas para cada intervalo;

2.2.6.1.3.5. Horários de início e término para o agendamento;

###### **2.2.6.1.4.Cadastro de usuários “Agendadores” com os seguintes campos:**

- Nome
- Login
- Senha
- Documento Principal (CPF ou CNPJ) – chave primária do cadastro;
- Documento complementar (mesmo tamanho que campo doc. Principal);
- Nome do requerente (35 caracteres);
- Data de nascimento, formato xx/xx/xxxx (numérico);



- E-mail;
- Endereço CEP (numérico)
- Endereço Logradouro (40 caracteres);
- Endereço número (5 posições numéricas);
- Endereço complemento (10 caracteres);
- Endereço Bairro (20 caracteres)
- Telefones fixo
- Telefone celular;
- Informações complementares (50 caracteres)

2.2.6.1.5. Configuração de usuários “Agendadores” com as seguintes funcionalidades:

2.2.6.1.5.1. Cadastrar novos usuários

2.2.6.1.5.2. Incluir e excluir Agendamentos

2.2.6.1.6. Registro de agendamentos

2.2.6.1.7. Listagem de horários disponíveis para agendamento por dia

2.2.6.1.8. Diferenciação de horários vagos, ocupados ou semi-ocupados por cores na listagem;

2.2.6.1.9. Visualizações da agenda de acordo com necessidade de abrangência dos Serviços oferecidos na Unidade como:

2.2.6.1.9.1. Visualização por dia (mostra o dia em uma listagem organizado pelos intervalos de agendamento)

2.2.6.1.9.2. Visualização por semana (mostra os dias em uma tabela organizada pelas semanas exibindo o total e o máximo de agendamentos efetuados);

2.2.6.1.9.3. Visualização por mês (mostra os dias em um calendário organizado pelos dias do mês exibindo o total e o máximo de agendamentos por dia);

2.2.6.1.9.4. Possibilidade de efetuar “Reserva de Horário” durante o agendamento, para garantir que o intervalo selecionado não será utilizado por outro usuário “Agendador” naquele momento;

2.2.6.1.10. Cadastro e pesquisa de Cliente para agendamento

2.2.6.1.10.1. Pesquisa por nome

2.2.6.1.10.2. Pesquisa por número de documento principal

2.2.6.1.10.3. Pesquisa por número de documento complementar

2.2.6.1.11. Cadastro de Cliente para agendamento contendo os mesmos campos determinados no item 2.2.3.25 deste edital;

2.2.6.1.12. Visualização de histórico de agendamentos realizados por Cliente com detalhamento:

2.2.6.1.12.1. Serviço solicitado;

2.2.6.1.12.2. Situação do agendamento (pendente confirmação, enviado, confirmado, não compareceu);

2.2.6.1.12.3. Horário agendado;

2.2.6.1.12.4. Observações incluídas;

### **2.2.6.2. Funcionalidades do Agendamento pelo próprio Requerente;**

A solução deve disponibilizar acesso direto, via internet, para o requerente. Este acesso deve ser através de “link” a ser definido pela SECRETARIA. Todas as funcionalidades devem ser de fácil utilização e conter todas as variáveis e opções capazes de proporcionar ao mesmo a efetivação do seu agendamento. Observar os seguintes recursos e características mínimas:



2.2.6.2.1.O agendamento deverá contemplar as seguintes necessidades:

2.2.6.1.1.4Agendamento de um interessado para atendimento em um determinado horário e dia. Atendimento individual do interessado, um interessado para um atendimento;

2.2.6.1.1.5Agendamento de vários interessados para participação em um mesmo treinamento, palestra, etc. em horário e dia determinados. Atendimento coletivo aos interessados, vários interessados para um evento;

2.2.6.1.1.6Disponibilização de banners durante o agendamento para orientação dos interessados.

2.2.6.2.2. Tela de cadastro do solicitante, contendo os campos determinados no item 2.2.3.25 deste edital, além de login e senha;

2.2.6.2.3. Possibilidade de recuperar senha de usuário através do e-mail cadastrado;

2.2.6.3.Possibilidade de alterar os dados cadastrados como:

2.2.6.3.1.Nome

2.2.6.3.2. Email

2.2.6.3.3. Senha

2.2.6.4.Envio de email para confirmação de cadastro no sistema de agendamento;

2.2.6.5.Registro de Agendamento:

2.2.6.5.1.Possibilidade de selecionar a Unidade na qual será efetuado o atendimento agendado;

2.2.6.5.2. Possibilidade de selecionar o Serviço desejado;

2.2.6.5.3. Possibilidade de selecionar a data do atendimento;

2.2.6.5.4. Possibilidade de selecionar a hora do atendimento;

2.2.6.5.5. Possibilidade de visualizar agendamentos efetuados anteriormente e seus respectivos “status” (pendente de confirmação, enviado, confirmado).

2.2.6.5.6. Possibilidade de inserir um texto como “Observação”, para informar o atendente sobre algo relacionado ao atendimento agendado.

2.2.6.5.7. Envio de email para confirmação de comparecimento ao local de atendimento.

### **2.2.7.Funcionalidades Gerais**

2.2.7.1.Backup manual dos dados do sistema a qualquer momento ou backup automático configurável.

2.2.7.2.Restauração de backup das configurações.

2.2.7.3.Alteração de Senha de acesso do Usuário em qualquer interface operacional do sistema.

2.2.7.4.A solução ofertada deve observar a característica de independência entre o ambiente operacional nas Unidades de Atendimento e o ambiente gerencial corporativo. Nenhum recurso operacional de alçada da Unidade de Atendimento pode ser prejudicado em caso de indisponibilidade do módulo gerencial corporativo.

### **2.2.8.Usuários e Perfis**

A solução deve alcançar os seguintes recursos em Usuários e Perfis:

2.2.8.1.Permitir um número ilimitado de Usuários;

2.2.8.2.Dispor de no mínimo quatro perfis básicos para Usuários:

Configurador

Supervisor

Emissor/Triagem

Atendente



2.2.8.3.O perfil Configurador deve acessar todos os recursos operacionais e configurações do sistema;

2.2.8.4.O perfil Supervisor deve acessar recursos de monitoração e parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades de atendimento;

2.2.8.5.O perfil Emissor/Triagem 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 incluindo motivo, Emissão da Senha; Ativação da chegada de agendados, além de Registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo.

2.2.8.6.O perfil Atendente somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Guichê.

## 2.2.9.Prioridades

O Sistema deve oferecer diferentes níveis de Prioridades, como:

**2.2.9.1.Tempo Vencido:** para indicar que o Cliente deve ser atendido de imediato;

**2.2.9.2.Agendado:** para indicar que o Cliente deve ser atendido a partir do horário agendado;

**2.2.9.3.Outras Prioridades:** serão configuradas pelo Usuário, dependendo da estrutura e atribuições vinculadas ao Serviço ou a Atividade prestada.

Neste caso, o sistema deve receber diferentes níveis de Prioridades configuradas pelo Usuário, desde que abaixo da Prioridade Agendado.

## 2.2.10.Avaliações

**2.2.10.1.**Avaliação é o Indicador de Qualidade comandado pelo Cliente, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento.

**2.2.10.2.**As opções mínimas para o registro da avaliação são: Ótimo, Bom, Regular, Ruim.

**2.2.10.3.**A Avaliação deve ser comandada pelo Cliente através de um Terminal de Avaliação, instalado junto a cada Guichê de Atendimento. Além do quesito da avaliação, a qualidade da avaliação deve contemplar os seguintes dados complementares:

2.2.10.3.1. Cliente

2.2.10.3.2.Local

2.2.10.3.3.Atendente

2.2.10.3.4.Serviço

2.2.10.3.5.Atividade

2.2.10.3.6.Prioridade

2.2.10.3.7.Categoria

2.2.10.3.8.Data e Hora-Certa

2.2.10.3.9.Avaliação do Cliente

## 2.2.11.Alarmes

**2.2.11.1.**O Sistema deve dispor de alarmes para informar, dinamicamente, sobre situações do atendimento conforme o interesse da SECRETARIA.

**2.2.11.2.**Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes;

**2.2.11.3.**A solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de Alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos.

**2.2.11.4.**Alarmes mínimos:

### 2.2.11.4.1.Tempo Máximo do Serviço atingido

Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do Serviço solicitado pelo Cliente. Este tempo é medido a partir da chegada do Cliente na Unidade de Atendimento, até a efetiva conclusão da última Atividade composta para o Serviço demandado.

Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

### 2.2.11.4.2. Tempo Máximo na Fila da Seção atingido



Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para a espera do Cliente na Seção de Atendimento. Este tempo é medido a partir da chegada do Cliente na Seção de Atendimento, até a sua chamada para o Guichê de atendimento;

Cada Prioridade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Seção de Atendimento;

#### **2.2.11.4.3. Tempo Máximo de Atendimento da Atividade atingido**

Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento da Atividade no Guichê. Este tempo é medido entre a chegada do Cliente ao Guichê e efetiva finalização do atendimento da Atividade.

Cada Atividade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

#### **2.2.11.4.4. Tempo Máximo de Suspensão do atendimento atingido**

Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo permitido da Suspensão do Atendimento no Guichê. Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Guichê e o respectivo retorno.

Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema terá um Tempo Máximo estipulado.

#### **2.2.11.4.5. Quantidade Máxima de Clientes na Fila atingida**

Este Alarme sinaliza excesso de Clientes na fila de espera de uma Seção.

Cada Seção configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de Clientes na espera do atendimento.

### **2.2.11.5.Os principais meios para publicação de alarmes serão:**

#### **2.2.11.5.1.E-mail**

O Sistema deve transmitir através de e-mail, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.

Pode-se configurar um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme.

#### **2.2.11.5.2. SMS para celular**

O Sistema deve transmitir para telefone celular, via SMS, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.

Pode-se configurar um número aberto de telefones celulares para receber a mensagem do Alarme.

#### **2.2.11.5.3. Módulo Supervisor**

O Sistema deve transmitir para o Módulo Supervisor a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.

Todos os Módulos Supervisores abertos e logados devem receber a mensagem do alarme, simultaneamente.

### **2.2.12.Características Adicionais**

#### **2.2.12.1.Sequenciadores de Senhas**

O Sistema deve operar com um Sequenciador único de Senhas, ou um Sequenciador específico para cada modalidade de Serviço configurado, incluindo Sequenciador para Senhas Normais e Sequenciador para Senhas Agendadas.

#### **2.2.12.2.Prefixo**

Possibilitar a utilização de prefixo, como um conjunto de caracteres configurados e específicos para cada Sequenciador utilizado.

#### **2.2.12.3.Valor Inicial e Valor Final**

Cada Sequenciador deverá ser inicializado automaticamente com um valor previamente ajustado, e toda vez que atingir o Valor Final configurado, retoma o Valor Inicial.

#### **2.2.12.4.Máximo de Senhas por Período**



É o limitador para a emissão de Senhas no período configurado.

Ao atingir o número máximo de Senhas estipulado para o período, o Sistema deverá parar de emitir Senha.

#### **2.2.12.5.Backup**

- Toda configuração do Sistema deve ser objeto de backup no Banco de Dados, a partir de comando específico;
- O sistema também deve disponibilizar comando para Restauração de backup para os mesmos dados de configuração.
- Deverão ser realizados testes de integridade dos backups e das bases de dados referentes aos módulos operacionais a cada 30 (trinta) dias; utilizando a metodologia de amostragem exceto para a base de dados da maior Unidade em numero de atendimentos que deverá ser testada a cada nova amostragem e excluindo sempre as bases de dados já testadas na amostragem anterior.
- Fornecer documentação de teste que comprove a segurança e confiabilidade dos dados gerados e registrados pelo sistema. A cada atualização ou nova versão do software posta em operação deverão ser feitos testes com a massa de dados aleatórios para que sejam confrontados com os resultados gerados pelo sistema no que tange as quantidades de registros de atendimentos, tempos e outras grandezas que o mesmo deve mensurar.

#### **2.2.12.6.Relógio e Data do sistema**

- O Sistema deve possuir Relógio e Calendário próprios, utilizados nos registros de todos os eventos operados;
- Deve ser disponibilizado comando para ajuste da hora certa e o calendário do sistema.

#### **2.2.12.7.Horário Programável de funcionamento do Sistema**

- O Sistema deve disponibilizar registro de Hora Inicial e Hora Final para o funcionamento do sistema;
- Deve ser disponibilizado comando para ajuste das variáveis deste recurso.

#### **2.2.12.8.Suspensão e retorno on-line de Serviços**

- O Sistema deve dispor de recurso para habilitar e desabilitar o atendimento de Serviços específicos, automaticamente;
- Deve disponibilizar comando para ajuste das variáveis deste recurso.

#### **2.2.12.9.Cancelamento automático das Senhas pendentes de um dia para o outro, ou entre períodos de atendimento.**

- Este recurso habilita o Sistema para cancelar todas as Senhas emitidas e não atendidas no período;
- A configuração deve permitir ou não o processamento desta ação.

#### **2.2.12.10.Cancelamento automático de Senha após um número configurável de Rechamada.**

- O Cancelamento automático de Senha é um recurso configurado para eliminar a Senha que não comparecer ao Guichê de atendimento após um número configurável de Re-chamadas;
- A configuração deve permitir indicar o número máximo de re-chamada de Senha no Guichê, antes do seu cancelamento;

#### **2.2.12.11.Recursos para o Configurador**

Para atender os requisitos funcionais, o sistema deve disponibilizar módulo de configuração com os itens mínimos de funcionalidade já solicitados no item 2.2.3.

#### **2.2.12.12.Recursos para os Supervisores**

As ações de gerenciamento do atendimento devem receber recursos especiais do Sistema, considerando os seguintes itens:

##### **2.2.12.12.1.Acesso a Supervisor**

- Acesso feito por Usuário cadastrado com perfil de supervisor;
- Login e Senha de Supervisores cadastrados;
- Desconexão de Supervisão por ociosidade (ex: browser fechado)

##### **2.2.12.12.2. Monitoramento**



O Sistema deve disponibilizar recurso de monitoramento, a partir da escolha da Unidade e Seção de atendimento, considerando as seguintes variáveis:

- Guichês ociosos
- Guichês atendendo
- Guichês em atendimento
- Guichês aguardando Senha
- Guichês desconectados
- Guichês suspensos

#### **2.2.12.12.3. Comandos**

O Sistema deve disponibilizar os seguintes comandos através do terminal do supervisor:

- Login no Supervisor
- Seleção da Unidade de Atendimento
- Seleção da Seção de Atendimento
- Emitir Senha
- Cancelar Senha
- Listagem de Eventos
- Exibir Dados da Seção
- Editar Senhas
- Alterar Serviço
- Alterar Prioridade
- Alterar Categoria
- Alterar Próxima Atividade
- Atividades da Senha
- Agendar Atividades da Senha
- Alterar Atendente
- Editar Guichês da Seção
- Monitorar status dos Guichês
- Identificar Atendentes no Guichê
- Monitorar Avaliação do Cliente

#### **2.2.12.13. Recursos para os Guichês**

Com funcionalidades dinâmicas, o Guichê deve habilitar o Atendente para comandar o sistema através de operações simples e intuitivas.

Deve-se prever os seguintes recursos para Guichês:

##### **2.2.12.13.1. Acesso a Guichê**

- Horário de funcionamento por Guichê
- Login e Senha de Atendentes cadastrados
- Desconexão de Guichê por ociosidade (ex: browser fechado)

##### **2.2.12.13.2. Chamadas de Clientes**

- Guichês configurados para chamada manual de próximo Cliente
- Guichês configurados para chamada automática de próximo Cliente

##### **2.2.12.13.3. Filtros**

- Guichês com filtros de Serviço
- Guichês com filtros de Atividades
- Guichês com filtros de Categorias
- Guichês com filtros de Prioridades

##### **2.2.12.13.4. Alocação Dinâmica de Guichê**

Este recurso será utilizado quando poucos Guichês forem alocados diante de muita demanda de atendimento na Seção;

- A alocação dinâmica também será utilizada quando Guichê ocioso e demanda pendente de atendimento em



outros Guichês da Seção for percebido por ela.

**2.2.12.13.5. Alteração no Serviço e Atividades adicionais**

O sistema deve dispor de recurso para alterar o Serviço ou Atividade vinculada à Senha.

**2.2.12.13.6. Suspensão do Atendimento**

O atendente poderá operar a suspensão do atendimento, através de comando específico.

**2.2.12.13.7. Avaliação do Atendimento**

Deve-se possibilitar habilitar ou desabilitar avaliações vinculadas a um Guichê.

**2.2.12.13.8. Comandos do Guichê**

Cada Guichê deve disponibilizar os seguintes comandos para o atendente:

- Logon / Logout
- Chamada de Próxima Senha
- Re-chamada de Senha
- Chamada de Senhas por Categoria
- Chamada de Senhas por Atividade
- Chamada de Senha Específica
- Atendimento de uma Atividade Adicional
- Alteração de Serviço
- Alteração de Categoria
- Alteração de Prioridade
- Alteração de Passo
- Início e finalização de atendimento
- Agendamento de Atividades
- Cancelamento de Senha

**2.2.12.13.9. Montagem de Serviço**

Para garantir maior flexibilidade na composição do Serviço demandado pelo Cliente, o Guichê deve ser habilitado a editar o Serviço solicitado pelo Atendente. Isto significa que a partir de um Serviço solicitado pelo Cidadão, o Atendente pode interferir na sua composição, podendo retirar e incluir Atividades;

O Atendente não poderá retirar Atividades que já foram realizadas.

**2.2.12.13.10. Suspensão por motivo configurado**

O Sistema deverá disponibilizar comando para que o Atendente registre a suspensão do Guichê de atendimento.

**2.2.12.13.11. Dados monitorados no Guichê**

O Sistema, através do seu terminal do atendente, deve disponibilizar as seguintes informações:

- Identificação da Seção
- Identificação do Guichê
- Identificação do Atendente
- Status do Guichê

**2.2.12.13.12. Status**

O Sistema deverá disponibilizar os seguintes status:

**2.2.12.13.12.1. Ocioso**

Status visualizado após o login ou após o término de um atendimento para indicar Guichê disponível para o atendimento.

**2.2.12.13.12.2. Aguardando Cliente**

Status visualizado após a chamada da Senha, indicando que o atendente aguarda deslocamento do Cliente até o Guichê.

**2.2.12.13.12.3. Em Atendimento**

Status visualizado após o início do atendimento, indicando que o atendente iniciou o atendimento e registra o tempo do mesmo.



#### 2.2.12.13.12.4.Suspensão

Status visualizado após o atendente suspender o atendimento no Guichê;

#### 2.2.13.Relatórios Gerenciais

O Sistema ofertado deve disponibilizar os seguintes relatórios gerenciais, conforme lista abaixo. Todos os relatórios devem possuir recursos mínimos de exportação para arquivo tipo PDF e para planilha padrão Excel com agrupamento, dependendo do filtro utilizado.

##### Quantidade de atendimento:

- Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento; Atendente; Serviço; Classe do Serviço.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: quantidade de requerentes atendidos.

##### Número de senhas retiradas:

- Consolidação por seção, tipo de atendimento, prioridade e atendente.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: número total de senhas retiradas, independentemente de seu efetivo atendimento.

##### Tempo de deslocamento:

- Consolidação por Cliente; Prioridade (N, P); Seção; Atendimento; Guichê.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Tempo entre o momento da chamada da Senha e o início do atendimento.

##### Tempo disponível para atendimento:

- Consolidação por Guichê, Seção, Atendimento, Atendente.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Tempo em que o Guichê esteve efetivamente atendendo.

##### Tempo Ocioso:

- Consolidação por Seção, Atendimento, Funcionário.  Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Tempo em que o atendente ficou ocioso durante o horário do seu expediente, registrando todos os horários de ligamento e desligamento do funcionário durante seu período de atendimento.

##### Satisfação do Requerente:

- Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento; Atendente; Guichê; Serviço; Classe do Serviço.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Nível de satisfação do requerente, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

**Tempo de Espera:**

- Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento; Atendente; Serviço.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Duração entre a retirada da senha pelo requerente até o momento em que o mesmo é chamado para atendimento.

**Atendimento:**

- Consolidação por prioridade, normal ou prioritário; Seção; Atendimento.
- Consolidação temporal por hora, dia, mês, ano e período.
- Consolidação de medidas estatísticas por parâmetros como: mínimo, máximo, total e média.
- Unidade de medida: Quantidade de pessoas atendidas.



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

2.2.13.1 - Representação Ilustrativa do item 2.2.13 – Relatórios Gerenciais

Dado/Descrição	Consolidação	Consolidação temporal	Medidas Estatísticas	Unidade de Medida
Quantidade de atendimento:	Prioridade (N, P)* Seção Atendimento Funcionários Serviço Classe do Serviço	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Clientes atendidos
Número de Senhas retiradas:	Seção Atendimento Prioridade (N, P) Funcionário	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Número total de Senhas retiradas, independente de seu efetivo atendimento
Tempo de deslocamento:	Cliente Prioridade (N, P) Seção Atendimento Guichê	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo entre o momento Da chamada da Senha e o início do atendimento
Tempo disponível para atendimento:	Guichê Seção Atendimento Funcionário	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o Guichê esteve efetivamente atendendo.
Tempo Ocioso	Seção Atendimento Funcionário	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o Atendente ficou ocioso durante o horário do seu expediente, registrando todos os horários de ligamento e desligamento do funcionário durante seu período de atendimento
Satisfação do Cliente	Prioridade (N, P) Seção Atendimento Guichê Funcionário Serviço Classe do Serviço	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Medirá o nível de Satisfação do Cliente, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.
Tempo de Espera	Prioridade (N, P) Seção Atendimento	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Duração entre a retirada Da Senha pelo Cliente até o Momento que o mesmo é chamado para atendimento.
Atendimento	Prioridade (N, P) Seção Atendimento	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Contribuintes em atendimento.



**2.2.14. Panoramas Informativos Gerenciais**

**2.2.14.1. Por Unidade**

O Sistema deve disponibilizar também relatórios gerenciais informando as Atividades configuradas em cada Guichê, com a opção para filtrar por (Unidade e Seção) ou (Unidade ou Seção), conforme exemplo a seguir. Estes recursos devem estar disponíveis no âmbito da Unidade, independente de qualquer conexão com o módulo gerencial corporativo. A partir do ambiente gerencial corporativo, a solução também deve disponibilizar informações de ordem operacional e gerencial. A figura abaixo apenas ilustra uma visão das informações em pauta.

Representação Ilustrativa do item 2.2.14.1:

UNIDADE	PANORAMA DA UNIDADE						
ATENDIMENTO AO SERV	Atualizado em: 16/08/2012 - 10:33:36						
BANCO	Seção	Fila	Atend.	Média Atend.	Média Espera	Espera Real	Última Senha
BB	ATENDIMENTO AO SERV	0	0	0:00:00	0:00:00	-	
BELOTUR/CULTURA	BANCO	0	0	0:00:00	0:00:00	-	
BHTRANS	BB	0	0	0:00:00	0:00:00	-	
CARTEIRA TRABALHO	BELOTUR/CULTURA	0	6	0:01:21	0:00:13	-	<b>PTR-5</b>
CHAT	BHTRANS	0	0	0:00:00	0:00:00	-	
	CARTEIRA TRABALHO	0	0	0:00:00	0:00:00	-	

**2.2.14.2. Por Atendente**

Disponibilizar informações gerenciais dinâmicas mínimas com layout igual ou equivalente ao seguinte quadro:

Representação Ilustrativa do item 2.2.14.2:

PANORAMA DE ATENDENTES NA UNIDADE				
Atualizado em: 16/08/2012 - 10:35:17				
Atendente	Atend.	Média Atend.	Atend. Mínimo	Atend. Máximo
ABEL RODRIGUES DE CASTRO	4	0:11:57	0:04:36	0:23:04
ADELAIDE COSTA	4	0:10:50	0:00:49	0:22:38
ADEMIR LOPES DE ASSIS	3	0:09:22	0:08:21	0:10:03
ADRIANA ALVES DO NASCIMENTO	3	0:11:27	0:09:17	0:12:39
AQUEDA BAFILE ELIAN	3	0:10:36	0:04:00	0:16:16
ALESSANDRA PAIVA CASTRO ALVES	2	0:21:08	0:13:06	0:29:11
ALINE LOURENCO COIMBRA	9	0:12:27	0:01:42	0:34:41
ALTAIR GUILHERME PORTILHO BERNA	9	0:03:32	0:00:02	0:11:07
AMANDA PRATES DE OLIVEIRA	6	0:05:48	0:01:49	0:14:03
ANA CRISTINA ANTUNES DA SILVA	4	0:17:22	0:02:42	0:40:36



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

**2.2.14.3. Por Atividade**

Disponibilizar informações gerenciais dinâmicas mínimas com layout igual ou equivalente ao seguinte quadro:

Representação Ilustrativa do item 2.2.14.3:

PANORAMA DE ATIVIDADES NA UNIDADE								EMITIR SENHA
Atualizado em: 16/08/2012 - 10:36:21								
Atividade	Fila	PREFERENCIAL	NORMAL	Atend.	Média Atend.	Média Espera	Espera Real	
2ª VIA DE PROTOCOLO DE ENTREGA DE DES	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	-	LISTAGEM DE EVENTOS
2º EXAME PARA APROVAÇÃO DE PROJETOS DE EDIFICAÇÃO	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	-	LISTAGEM DE ALARMES
2º EXAME PARA APROVAÇÃO DE PROJETOS DE PARCELAMENTO DO SOLO	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	-	ERROS AVALIAÇÃO
2º EXAME PARA REGULARIZAÇÃO DE EDIFICAÇÃO	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	-	PANORAMA ATENDENTE
								PANORAMA ATIVIDADE
								PANORAMA CLASSE
								ATIVIDADE / CLASSE

**2.2.14.4. Por Classe**

Disponibilizar informações gerenciais dinâmicas mínimas com layout igual ou equivalente ao seguinte quadro:

Representação Ilustrativa do item 2.2.14.4:

PANORAMA DE CLASSES NA UNIDADE					
Atualizado em: 16/08/2012 - 10:37:11					
Classe	Fila	PREFERENCIAL	NORMAL	Atend.	Média Atend.
ABERTURA PROCESSO	0	0	0	10	0:20:39
ACERVOS	0	0	0	0	0:00:00
ALO EDUCAÇÃO	0	0	0	0	0:00:00
APROVAÇÃO LOTES/TERRENOS	0	0	0	0	0:00:00
APROVAÇÃO PROJETO EDIFICAÇÃO	0	0	0	0	0:00:00
ASSIST. MÉDICA	0	0	0	0	0:00:00
ATENDIM. PROCON	0	0	0	31	0:14:07



### 3 MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

3.1 A CONTRATADA deverá fornecer garantia para o hardware e software pelo período de 12 (doze) meses, sem ônus adicional para a SECRETARIA. A garantia da solução abrange 4 (quatro) tipos de atendimento:

3.1.2 **Manutenção Preventiva** – A empresa CONTRATADA deverá realizar visitas periódicas, quadrimestrais em cada uma das Unidades de Atendimento, a fim de prevenir problemas e de garantir a continuidade dos serviços e processos da solução. Deverão ser verificados:

- a) PainelTV e seus componentes;
- b) Emissores de senha e seus componentes;
- c) Hardwares de pesquisa e seus componentes;
- d) Servidores;
- e) Funcionalidades do sistema em geral.

3.1.3 **Manutenção Corretiva** – é aquela que decorre de um erro ou quebra de equipamento, não previstos, e que deve ser corrigido a fim de que o sistema opere normalmente.

3.1.4 **Manutenção Adaptativa** – é demandada em decorrência de alterações em legislação ou normas internas da SECRETARIA e visa adaptar o sistema à nova situação garantindo seu perfeito funcionamento.

3.1.5 **Manutenção Evolutiva** – consiste em buscar uma evolução do sistema, normalmente ocorrendo em uma fase em que o sistema já é conhecido e solicita alguma modernização a fim de continuar atendendo os clientes com qualidade.

3.1.6 A qualquer momento poderá ser solicitada à CONTRATADA, a implementação de soluções para os gráficos e relatórios gerenciais de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

3.2 A CONTRATADA deverá dispor de suporte técnico por HELP DESK on-line durante a vigência do contrato, atendendo as chamadas que forem necessárias para resolução de problemas ocorridos. Entende-se por atendimento “on-line” serviço prestado pela CONTRATADA, por meio telefônico, correio eletrônico ou acesso remoto, objetivando dirimir eventuais dúvidas sobre operação de quaisquer softwares e hardwares da solução e a abertura de ocorrências.

3.3 Toda a equipe de suporte do HELP DESK on-line deverá estar disponível das 8:00 às 18:00 horas, de segunda à sexta-feira, horário de Brasília, exceto nos feriados nacionais e do Estado de Minas Gerais, conforme calendário ou comunicado da SECRETARIA.

3.4 Os atendimentos realizados on-line por funcionários da CONTRATADA poderão ser iniciados ou estendidos por horários excedentes aos do expediente normal do setor, a critério da SECRETARIA.

3.5 Todas as demandas e os fluxos de resolução de problemas deverão ser documentados e disponibilizados a SECRETARIA em meio magnético.

3.6 A CONTRATADA deverá informar à SECRETARIA uma conta de correio eletrônico e um número de telefone da equipe de suporte do HELP DESK on-line, cujas chamadas originadas ocorram sem ônus para a SECRETARIA.

3.7 A CONTRATADA deverá manter um escritório destinado a prover assistência técnica, seja próprio ou terceirizado, em Belo Horizonte – MG, para cobertura de chamadas de manutenção ou reparo referentes a equipamentos ou a softwares.

3.8 A SECRETARIA permitirá o acesso dos técnicos credenciados da CONTRATADA às instalações onde se encontrarem os equipamentos, para a prestação dos serviços de manutenção, que ficarão sujeitos às normas internas de segurança.

3.9 A SECRETARIA poderá, a qualquer tempo, utilizar-se de ferramentas e ou softwares próprios que possibilitem aferir a performance da operacionalização dos equipamentos e softwares locados e da disponibilização da rede da SECRETARIA, visando obter informações sobre a influência dos processos do sistema sobre os mesmos.

3.10 Todas as despesas decorrentes da necessidade de substituição de equipamentos, peças e componentes



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para a SECRETARIA.

3.11 No caso da impossibilidade de execução dos serviços de manutenção corretiva no local onde se encontrarem instalados, os equipamentos poderão ser retirados e levados para reparo, sendo os mesmos substituídos por outros. Todo o serviço de retirada, transporte, substituição e instalação de novos equipamentos, e reinstalação de equipamentos reparados, correrão às expensas da CONTRATADA.

3.12 As remoções serão realizadas somente após autorização prévia e expressa da SECRETARIA e os custos decorrentes correrão por conta da CONTRATADA, tanto nas retiradas, quanto nas devoluções, bem como aqueles advindos de quaisquer danos ou avarias, porventura causados nos equipamentos.

3.13 Toda manutenção nos equipamentos deverá ser registrada em documento próprio da CONTRATADA, com via para a SECRETARIA.

3.14 As soluções de problemas relativos a softwares deverão ocorrer, preferencialmente, via sistema, à distância.

**PLANTA DE EQUIPAMENTOS E SOFTWARES**

QT.	ÍTEM
01	Licença de Software para Gerenciamento WEB
02	Licença de Software para Gerenciamento Local
38	Licença de Software de chamadas para os Atendentes
01	Licença de Software para o Supervisor
06	Monitor LCD (fornecido pela Secretaria de Saúde)
06	CPU para gerenciamento e processamento do Monitor LCD
06	Licença de Software para o Monitor
02	Impressora Térmica para Emissão das Senhas
02	Licença de Software para a Impressora Térmica
38	Terminal de Avaliação do Atendimento
38	Licença de Software para o Terminal de Avaliação
01	Serviços de Implantação e Treinamentos

Datar e assinar



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE

ANEXO II

PREGÃO ELETRÔNICO – Nº 651/2013

PROCESSO Nº 1321127-651/2013

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

(papel timbrado)

Todos os campos são de preenchimento obrigatório			
Razão Social			
CNPJ			
Endereço			
Telefone/Fax			
Banco	Agência (nome / nº)	Conta corrente	
Dados do Signatário - para assinatura do contrato			
Nome:			Cargo:
Nacionalidade	Identidade	CPF	
Item	Especificação	Valor Unit.	Valor Total (R\$)
	xxx		
Valor Total (xxx meses)			
Validade da Proposta até 60 (sessenta) dias		CONSIDERAÇÕES ESPECIAIS:	
Declaro que nos preços propostos encontram-se inclusos todos os tributos, encargos sociais, frete até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a execução do contrato da presente licitação e que estou de acordo com todas as normas deste edital e seus anexos.			

**Datar / assinar**



**ANEXO III**  
**MODELOS DE DECLARAÇÕES**  
(preenchimentos obrigatórios)

(papel timbrado da empresa)

**DECLARAÇÃO**  
**INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO**

A empresa **(nome)**, CNPJ nº \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para sua habilitação, no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Data e local

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Diretor ou Representante Legal

(papel timbrado da empresa)

**DECLARAÇÃO**  
**EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA**

A empresa **(nome)**, CNPJ nº \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que na mesma não há realização de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 anos ou a realização de qualquer trabalho menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, na forma da Lei.

Data e local

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Diretor ou Representante Legal



(papel timbrado da empresa)

[Identificação da Licitação]

### DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

[identificação completa do representante da licitante], como representante devidamente constituído de [identificação completa da licitante] (doravante denominado [Licitante/Consórcio]), para fins do disposto no item 17.1 do Edital [completar com identificação do edital], declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a proposta anexa foi elaborada de maneira independente [pelo Licitante/Consórcio], e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da [Identificação da Licitação], por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da [Identificação da Licitação], por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da [Identificação da Licitação] quanto a participar ou não da referida licitação;

que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da [Identificação da Licitação] antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante de [Órgão Licitante] antes da abertura oficial das propostas; e

que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local e data

\_\_\_\_\_  
(representante legal do licitante/consórcio no âmbito da licitação, com identificação completa)



ANEXO IV

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS que entre si celebram o ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio de sua SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE - SES, órgão gestor do SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 18.715.516/0001-88, com sede na Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves - Rodovia Prefeito Américo Gianetti s/nº, Serra Verde – BH/MG - Ed. Minas, 13º Andar, CEP 31.630-900, representada por seu Secretário, Sr. xxxxxxxxxxxx, Carteira de Identidade nº xxxxxxxxxxxx e CPF nº xxxxxxxxxxxx, residente e domiciliado em Belo Horizonte/MG, a seguir denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado a Empresa xxxxxxxxxxxxxxxx, adiante denominada **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ sob o nº xxxxxx, Inscrição Estadual nº xxxxxxxxxxxx, com sede na xxxxxxxxxxxx nº xxx – xxxxxx, neste ato representada por xxxxxxxxxxxxxxxx, Carteira de Identidade nº xxxxxxxx e CPF nº xxxxxxxxxxxxxxxx, acordam, nos termos do **Pregão Eletrônico nº 651-2013** presente contrato que se regerá em consonância com a **Lei nº 8.666 de 21.06.93, Lei nº 10.520 de 17.07.02, Lei Estadual nº 14.167 de 10.01.02, Decreto Estadual nº 44.786 de 18.04.08, Decreto Estadual nº 45.902/12, Lei Complementar nº 123, de 14.12.06**, e suas alterações; com as normas e condições fixadas no ato convocatório e seus anexos, e, de acordo com as condições e cláusulas seguintes:

**INFORMAÇÕES PRELIMINARES**

- a) O presente contrato originou-se da licitação modalidade Pregão Eletrônico nº 651/2013 - processo administrativo tem o nº 651/2013.
- b) Prazo do contrato: 12 (doze) meses
- c) Resultado homologado em / / e publicado Diário Oficial do Estado - “Minas Gerais” em / /
- d) Valor total estimado do contrato: R\$ xxxxxx (xxxxxx)

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1 – Prestação de serviços de fornecimento de solução de monitoramento online do fluxo de cidadãos, incluindo instalação de hardware, software, customização, implantação, treinamento, assistência técnica, garantia, suporte e, manutenção destinados a Secretaria de Saúde de Minas Gerais.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO**

2.1 - Na execução dos serviços, a CONTRATADA se compromete a cumprir as normas e especificações vigentes, observando os procedimentos técnicos mais acurados.

2.2 - A licitação que deu origem a este contrato, foi executada pelo tipo menor preço, conforme disposto no art. 45, § 1º, inciso I da Lei 8.666/93 e posteriores alterações.

2.3 - Os serviços a serem executados, bem como suas especificações e detalhamento, constam do Termo de Referência, que é parte integrante do presente Contrato.

2.4 - Reserva-se à CONTRATANTE o direito de estabelecer normas e instruções complementares visando a perfeita execução dos serviços prestados pela CONTRATADA.

2.5 – O objeto deste contrato será recebido em caráter provisório por servidor credenciado pela CONTRATANTE, o qual rejeitará, no todo ou em parte, caso esteja em desacordo com este instrumento, apresentar vícios, defeitos ou imperfeições.

2.5.1 – O servidor credenciado anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

2.6 - A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões do objeto até o limite legal.

2.7 - Qualquer alteração no objeto deste Contrato, quer seja reduzindo ou aumentando, será formalizada mediante Termo Aditivo.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

3.1 - O prazo contratual é de **12 (doze) meses** consecutivos, podendo ser prorrogado por Termos Aditivo em conformidade com o inciso II do art. 57 da Lei n. 8.666/93.

**CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR DO CONTRATO**

4.1 - O valor total deste contrato é de R\$ xxxxx (xxxx).



4.2 – Este valor corresponde ao valor final ou à respectiva proposta comercial apresentada pela CONTRATADA, documento que é parte integrante deste instrumento para todos os efeitos legais.

#### CLÁUSULA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1 - As despesas e obrigações oriundas do presente contrato estão previstas no orçamento vigente.

1321.10.122.138.2010.0001 – 339039 – 10.1

#### CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE E DA ALTERAÇÃO DO PREÇO

6.1 - Os preços têm por base o lance apresentado pela CONTRATADA na forma do item 4.2 deste instrumento.

6.2 - O preço ajustado é final e definitivo, estando inclusos todos os encargos e tributos que a CONTRATADA experimentará no cumprimento das obrigações assumidas.

6.2.1 – O preço ora contratado será considerado suficiente para cobrir as etapas deste contrato.

6.3 - O preço do presente contrato poderá ser ALTERADO, nas hipóteses previstas no art. 65 da Lei nº 8.666/93, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, em consonância com os termos e condições da proposta apresentada pela CONTRATADA, bem como no atendimento às necessidades da Administração.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1 - O setor competente para solicitar e conferir é aquele indicado no Anexo I.

7.2 - No caso de defeitos ou imperfeições nos serviços, os mesmos serão recusados, cabendo à CONTRATADA refazer-los, no prazo determinado pela CONTRATANTE, sob pena de aplicação das penalidades e sanções previstas neste instrumento.

7.3 - Se encontradas irregularidades, será fixado o prazo de 03 (três) dias para a CONTRATADA promover as correções necessárias, sob pena de os serviços serem recusados e interrompidos, nas condições do momento.

7.4 - Na hipótese de irregularidades, o recebimento somente se procederá após as correções promovidas pela CONTRATADA e após a reavaliação realizada pela CONTRATANTE.

#### CLÁUSULA OITAVA - DO PAGAMENTO

8.1 - O pagamento somente será efetuado de acordo com prazo e forma especificado.

8.2 – Havendo necessidade de providências por parte da CONTRATADA, os prazos para pagamento serão suspensos e, considerado a execução em atraso, sujeitando-se a CONTRATADA à aplicação de multa e outras sanções estabelecidas.

8.3 - O pagamento será efetuado pela Superintendência de Planejamento e Finanças - Diretoria de Gestão Financeira da CONTRATANTE, através do SIAF, em um prazo de **até 30 (trinta) dias** contados da data de apresentação das Faturas / Notas Fiscais.

8.4 - As Faturas / Notas Fiscais acompanhadas das respectivas AF's e devidamente atestadas, serão enviadas à Gerência de Compras para conformidade, e, posteriormente encaminhadas à Superintendência de Planejamento e Finanças, desde que a contratada apresente também os seguintes documentos:

a) Certificação do recebimento definitivo especificado na Nota Fiscal/Fatura.

b) Nota fiscal/Fatura (1ª e 2ª vias devidamente certificadas);

c) Comprovante da garantia, quando prestada.

**8.5 - O pagamento não será devido até que a CONTRATADA apresente os documentos especificados no subitem anterior.**

8.6 - O pagamento será efetuado por meio de depósito, em nome da CONTRATADA, conforme dados por ela indicados na Nota Fiscal/Fatura.

8.7 – Em caso de providências complementares por parte da CONTRATADA, não incidirá atualização financeira no pagamento devido.

8.8 - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, por responsabilidade da CONTRATANTE, sobre o valor devido incidirá correção monetária com base na variação do IPCA, “*pro rata die*”, desde a data prevista para o pagamento de cada parcela até data do efetivo pagamento, se inexistir qualquer irregularidade nos documentos citados no subitem 8.4. Caso contrário, será considerada a data em que os documentos forem regularizados.

8.9 - Após a recepção dos documentos de cobrança, estes estarão sujeitos, ainda, à aprovação pela CONTRATANTE.

8.10 - Na hipótese de ocorrer algum tipo de irregularidade nos documentos apresentados, incluindo as Notas



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

Fiscais/Faturas, a CONTRATANTE notificará por escrito a CONTRATADA para que sejam procedidas as devidas correções.

8.10.1 - Ocorrendo alguma irregularidade, conforme acima citado, a contagem do prazo de pagamento será suspensão, prosseguindo quando do recebimento, no protocolo da CONTRATADA, dos documentos exigidos, já corrigidos.

**CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

9.1 - Cabe à CONTRATADA, além das demais obrigações previstas neste instrumento e de outras decorrentes da natureza do ajuste:

- a) Aceitar, sem restrições, a fiscalização da CONTRATANTE, no que diz respeito ao fiel cumprimento das condições e cláusulas pactuadas no presente instrumento.
- b) Não ceder ou transferir a terceiros o objeto deste contrato, no todo ou em parte, sem prévio e expresso consentimento por escrito da CONTRATANTE, e obrigando-se a comunicar imediatamente à CONTRATANTE, qualquer alteração que ocorrer em seu contrato social.
- c) Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer prejuízos materiais ou pessoais, causados à CONTRATANTE ou a terceiros, pela própria CONTRATADA, por seus prepostos ou empregados.
- d) Assumir as despesas de qualquer natureza com o pessoal necessário à execução dos serviços;
- e) Responder pelos encargos de natureza trabalhista, previdenciária, tributária, comercial e, inclusive, de acidente de trabalho relativo à mão de obra utilizada;
- f) Garantir a boa qualidade dos serviços prestados;
- g) Absorver qualquer tributo, seja, federal, estadual ou municipal, incidente direta ou indiretamente sobre os serviços que constituem objeto deste contrato, correndo à conta exclusivamente da CONTRATADA, os processos que houverem sido ou vierem a ser instaurados, abstendo-se ela, outrossim, ainda que demandada administrativa ou judicialmente, de cobrar da CONTRATANTE, qualquer tributo, ainda que suscetível de translação;
- h) Recolher no prazo de 10 (dez) dias contados do recebimento do aviso, as multas que forem impostas pela CONTRATANTE e que não puderem ser compensadas, total ou parcialmente, conforme disposto neste instrumento;
- i) Assumir o ônus de ser denunciada à lide, pela CONTRATANTE em caso de ser esta acionada judicialmente;
- j) Cumprir, as responsabilidades, as obrigações e as condições de execução constantes do Termo de Referência
- k) Apresentar Certidão Negativa de Débito perante INSS e FGTS, por ocasião da emissão das faturas relativas ao contrato, quando necessário.
- l) Manter, durante a execução deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital de licitação.

**9.2 - Cabe à CONTRATANTE**

- a) Notificar a CONTRATADA, quando da ocorrência de qualquer irregularidade, fixando-lhe prazo para saná-las.
- b) Manter um representante ou comissão especialmente designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.
- c) Efetuar o pagamento do preço, dentro do prazo e nas condições estabelecidas no ato convocatório e seus anexos.
- d) Credenciar, perante a CONTRATADA, mediante documento hábil, os servidores autorizados a requisitar e fiscalizar os serviços.
- e) Fornecer todas as informações necessárias à CONTRATADA para a perfeita execução dos serviços;
- f) Permitir o acesso da CONTRATADA aos locais onde serão realizados os serviços;
- g) Comunicar, sempre por escrito e em tempo hábil, à CONTRATADA, quaisquer instruções e/ou procedimentos a serem adotados em relação aos serviços contratados;

**CLÁUSULA DÉCIMA - DOS TRIBUTOS**

10.1 - Atribui-se à CONTRATADA a responsabilidade pelo pagamento de qualquer tributo existente à data da assinatura do Contrato, e cuja incidência decorra, direta ou indiretamente, do negócio jurídico formulado, bem como de todas as licenças, impostos e taxas ou quaisquer formalidades outras que forem exigidas pelos poderes públicos, assim como encargos das leis trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, seguros contra acidentes, etc., relativos aos trabalhos contratados.

10.2 - A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos indicados no item anterior desta Cláusula, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto



do Contrato ou restringir sua regularização.

10.3 - Em caso de alterações, a partir da data da apresentação da proposta, das alíquotas dos tributos referidos nesta Cláusula ou instituição de novos tributos ou encargos de natureza fiscal e/ou parafiscal que venham a incidir diretamente nos preços dos serviços objeto deste Contrato, estes serão alterados na medida em que forem afetados por tais incidências, desde que comprovado, por meio de documento hábil, por parte da CONTRATADA, tão logo sejam oficialmente publicadas.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PRERROGATIVAS DA CONTRATANTE

11.1 - São prerrogativas da CONTRATANTE todas aquelas previstas nos artigos 58, 65 e 80 da Lei nº 8.666/93, e em especial as seguintes:

a) Modificar unilateralmente este instrumento, para melhor adequação às finalidades de interesse público, nas hipóteses previstas nas alíneas “a” e “b” do inciso I do art. 65 da Lei nº 8.666/93, respeitados todos os direitos da CONTRATADA.

b) Fiscalizar a execução do presente contrato, e exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases do objeto deste contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES

12.1 - O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da CONTRATADA, sujeitando-se às seguintes penalidades:

12.2 - Advertência que será aplicada, sempre, por escrito.

12.3 - Multa, nos seguintes percentuais:

a) diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor do produto entregue se o atraso for de até 10 (dez) dias;

b) diária de 0,2% (dois décimo por cento) sobre o valor do produto entregue se o atraso for superior a 10 (dez) dias ou até 20 (vinte) dias;

c) diária de 0,3% (três décimo por cento) sobre o valor do produto entregue se o atraso for superior a 20 (vinte) dias ou até 30 (trinta) dias;

d) 10% (dez por cento) fixo sobre o valor do produto entregue se o atraso for superior a 30 (trinta) dias ou até 45 (quarenta e cinco) dias;

e) 15% (quinze por cento) fixo sobre o valor do produto entregue se o atraso for superior a 45 (quarenta e cinco) dias ou até 60 (sessenta) dias;

f) 20% (vinte por cento) fixo sobre o valor do produto entregue se o atraso for superior a 60 (sessenta) dias.

12.4 - Suspensão temporária do direito de licitar com a Administração Estadual.

12.5 - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

12.6 - Rescisão unilateral do Contrato sujeitando-se a CONTRATADA ao pagamento de indenização à CONTRATANTE por perdas e danos.

12.7 - As sanções previstas nesta Cláusula poderão ser aplicadas cumulativamente, ou não, de acordo com a gravidade da infração, facultada ampla defesa a CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

12.8 - Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito.

12.9 - Consideram-se motivos de força maior ou caso fortuito aqueles constantes no art. 393 do Código Civil Brasileiro.

12.9.1 - As multas estipuladas nesta cláusula serão aplicadas nas demais hipóteses de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas.

12.9.2 - O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido pela CONTRATADA no prazo de 10 (dez) dias a contar da data da notificação; podendo ser descontado das Notas Fiscais e/ou Faturas por ocasião do pagamento, ou cobrado judicialmente, quando conveniente.

12.10 - A CONTRATANTE é competente para aplicar as penalidades de suspensão temporária e declaração de inidoneidade.

12.11 – Havendo concordância e a critério da Administração poderão ser suspensas as penalidades, no todo ou em parte, quando o atraso na entrega for devidamente justificado.



12.11.1 - O novo prazo estabelecido será improrrogável visando à completa execução das obrigações assumidas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO**

13.1 - Poderá a CONTRATANTE, nos termos e condições estabelecidas pela legislação, rescindir o presente contrato, unilateralmente ou mediante prévio acordo com a CONTRATADA, na ocorrência de hipótese prevista nos artigos 77, 78 e 79 da Lei nº 8.666/93.

13.2 - Ocorrendo a rescisão por culpa da CONTRATADA, fica a CONTRATANTE, autorizada a reter, até o limite dos prejuízos experimentados os créditos a que aquela tenha direito.

13.3 - A rescisão do contrato por ato unilateral do CONTRATANTE, a autoriza valer-se das prerrogativas inerentes, sem prejuízo da aplicação de qualquer sanção contratual e/ou legal.

13.4 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurando-se o contraditório e a ampla defesa.

13.5 - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada pela Autoridade Competente.

13.6 – Constitui, ainda, causa de rescisão contratual a situação de irregularidade da CONTRATADA perante o INSS e FGTS.

13.7 - A rescisão de que trata esta cláusula acarreta as seguintes conseqüências, sem prejuízo das sanções previstas neste Contrato:

a) execução da garantia, quando prestada, para ressarcimento da Administração, e dos valores das multas e indenizações a ela devidas;

b) retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados.

13.8 - É permitido à CONTRATANTE, no caso de recuperação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA, manter o Contrato.

13.9 - A rescisão deverá ser comunicada, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, se a CONTRATADA não der causa a ela.

13.10 - Se a CONTRATADA der causa à rescisão será o contrato rescindido, após processo administrativo garantida a ampla defesa, mediante publicação no Diário Oficial do Estado – “Minas Gerais” e correspondência a ela encaminhada.

13.11 - Ocorrendo a rescisão, à CONTRATADA caberá receber o valor dos serviços de entrega executados até essa data, descontando-se da importância a que tiver direito o valor correspondente às multas porventura devidas pela rescisão.

13.12 - Na hipótese de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA, esta perderá a garantia contratual, independentemente de responder por perdas e danos que resultarem da infração contratual, inexecução ou execução inadequada do objeto do Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA OU SUBCONTRATAÇÃO.**

14.1 - Sem que haja a anuência da CONTRATANTE é vedado à CONTRATADA ceder, transferir ou subcontratar, total ou parcialmente, o objeto deste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ANEXOS**

15.1) Ficam fazendo parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, os anexos seguintes:

Anexo I – Projeto Básico;

Anexo II – Proposta Comercial

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

16.1 - Fica estabelecido que quaisquer avisos ou comunicações entre as partes contratantes serão por escrito e dirigidas aos seguintes endereços:



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

**CONTRATANTE**

Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais  
Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves - Rodovia Prefeito Américo Gianetti s/nº,  
Serra Verde – BH/MG - Ed. Minas, 13º Andar , CEP 31.630-900

**CONTRATADA**

-  
-

16.2 - Qualquer mudança ou alteração de endereço deverá ser comunicada imediatamente à outra parte.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FISCAL**

17.1 – Em atendimento ao disposto no art. 67 da Lei nº 8666/93, fica designado como fiscal do contrato o servidor xxxxxxxx – MASP xxxxxxxxxxxxxx.

17.2 - As deliberações do fiscal acima designado são suficientes para o cumprimento das obrigações dos cronogramas físico e financeiro do contrato.

17.3 – Ao fiscal competirá dirimir as dúvidas e informar quaisquer irregularidades levantadas durante a execução do contrato, bem como acompanhar a sua execução.

17.4 – A CONTRATADA designará um responsável no prazo de 10 (dez) dias contados da assinatura do presente contrato, cujo conhecimento da designação se fará mediante correspondência; sendo, igualmente, suas deliberações suficientes para o acompanhamento e adimplemento das obrigações contratuais.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DE SOLIDARIEDADE PASSIVA**

18.1 - A CONTRATADA se declara responsável pelos serviços de empresa por ela subcontratada, para execução, no todo ou em parte, do pactuado neste contrato. Deverá ser observada, neste caso, a autorização prévia tratada na Cláusula Décima Quarta.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA FRAUDE E CORRUPÇÃO**

19.1 - A CONTRATADA deverá observar os mais altos padrões éticos durante a execução do Contrato, estando sujeitas às sanções previstas na legislação brasileira e nas normas BIRD, conforme indicado a seguir:

19.1.1 - A CONTRATADA deve permitir que o Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD inspecione suas contas, registros e quaisquer outros documentos relativos a apresentação de ofertas e cumprimento do contrato e submetê-los a uma auditoria por auditores designados pelo Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD. Para isso, a CONTRATADA deverá:

( i ) manter todos os documentos e registros referentes ao projeto financiado pelo Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD por um período de três (3) anos após a conclusão dos trabalhos contemplados no respectivo contrato;

( ii ) entregar todo documento necessário para a investigação de alegações de fraude ou corrupção e colocar os funcionários ou agentes que tenham conhecimento do projeto financiado pelo Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD à disposição para responder a indagações provenientes do pessoal BIRD ou de qualquer investigador, agente, auditor ou consultor apropriadamente designado para a revisão ou auditoria dos documentos. Caso a CONTRATADA não cumprir a exigência BIRD, ou de qualquer maneira crie obstáculos para a revisão do assunto por parte BIRD, O Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD, inteiramente a sua descrição, poderá tomar medidas apropriadas contra ela.

19.2 - Se, de acordo com o procedimento administrativo do BIRD, ficar comprovado que um funcionário da CONTRATADA ou quem atue em seu lugar incorreu em práticas corruptas, o Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD poderá declarar inelegíveis a CONTRATADA e/ou seus funcionários diretamente envolvidos em práticas corruptas, temporária ou permanentemente, para participar de futuras Licitações ou Contratos financiados com recursos do BIRD.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

20.1 - Este instrumento e seus anexos são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe que se mencione em um documento e se omita em outro será considerado especificado e válido.



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

20.2 - A tolerância da CONTRATANTE com qualquer atraso ou inadimplência por parte da CONTRATADA não importará, de forma alguma, em alteração contratual ou novação.

20.3 - A execução do contrato, bem como os casos nele omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se, supletivamente os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma do art. 54 c/c inciso XII, e art. 55, ambos da Lei nº 8.666/93.

20.4 - O presente instrumento de contrato, nos termos da Lei Complementar nº 102/2008, será, obrigatoriamente, encaminhado ao Tribunal de Contas Estado de Minas Gerais.

20.5 - A CONTRATANTE providenciará a publicação do extrato do Contrato no Diário Oficial do Estado – “Minas Gerais”.

21.6 – Na utilização de recursos federais, desde já, fica ciente a CONTRATADA quanto ao livre acesso a todos os atos e fatos praticados, relacionados direta ou indiretamente a este Contrato por servidores do sistema interno e externo (auditoria, controladoria), ou autoridade delegada, a qualquer tempo e lugar quando em missão de fiscalização ou auditoria.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO**

21.1 - Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte / MG, como o competente para dirimir quaisquer dúvidas ou pendências oriundas do presente instrumento, renunciando as partes a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento, constante de 03 vias de igual forma e teor, na presença das testemunhas abaixo.

Belo Horizonte, xx de xx de 20xx.

CONTRATANTE: SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE MINAS GERAIS

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CONTRATADA: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

FISCAL DO CONTRATO:

XXXXXXXXXXXX  
MASP XXXXXX

TESTEMUNHAS:

1) \_\_\_\_\_  
C.I. nº \_\_\_\_\_  
CPF nº \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_  
CI nº \_\_\_\_\_  
CPF nº \_\_\_\_\_



**ANEXO V  
TERMO DE ENCERRAMENTO**

*(Este documento será expedido ao final da prestação do serviço se, somente se, não houver nenhuma pendência administrativa ou situação impeditiva)*

CONTRATO: <b>xxxx</b>	CONTRATO FIRMADO EM: <b>xxxx</b>	CONTRATO ENCERRADO EM: <b>xxxx</b>
CONTRATANTE: Secretaria de Estado de Saude de Minas Gerais		

CONTRATADA: **xxxx**

OBJETO DO CONTRATO: **xxxx**

**DECLARAÇÃO:**

Declaramos que os serviços, objeto do contrato acima identificado foram prestados conforme as especificações e procedimentos pactuados, razão pela qual expedimos o presente Termo.  
Fiscal do Contrato: **xxxx**

**MÚTUA QUITAÇÃO:**

Em conseqüência do encerramento do contrato nº **xxxx** que se formaliza pelo presente Termo, a SES/MG e a CONTRATADA, dão-se, na melhor forma de direito, a mais ampla, geral, rasa e mútua quitação, para nada mais reclamarem, a qualquer tempo, em juízo ou fora dele, por si ou seus sucessores.  
As partes assinam o presente Termo de Encerramento, com mútua quitação, na presença das testemunhas.  
Belo Horizonte, **xxxx** de **xxxx** de **xxxx**.

Representantes legais:

----- SES/MG	----- CONTRATADA
-----------------	---------------------

TESTEMUNHAS:

----- CPF Nº	----- CPF Nº
-----------------	-----------------