



CONSULTA PÚBLICA DE PREÇOS Nº 114/2023

CONSULTA PÚBLICA DE PREÇOS: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento

1. Período para apresentação da proposta: de 26/06/2023 a 30/06/2023

2. A proposta poderá ser entregue pessoalmente no endereço: Praça José Rodrigues do Nascimento, 30 – Bairro Água Fria – Cajamar/SP (Secretaria Municipal de Fazenda e Gestão Estratégica – Departamento de Compras e Contratos) entre 08:00 e 17:00 horas ou enviar com papel timbrado da empresa para o e-mail: gabrielly.oliveira@cajamar.sp.gov.br, conforme modelo abaixo:

MODELO - FORMULÁRIO - COTAÇÃO DE PREÇOS

Nome da Empresa:	
E-mail institucional:	
E-mail pessoal:	
Endereço:	
Bairro:	CEP:
Cidade:	Estado:
CNPJ Nº:	Inscrição Estadual:
Fone:	Fax:

3. DISPOSIÇÕES GERAIS:

4.1. O proponente responderá pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta coleta de preços.

4.2. O presente procedimento não gera qualquer obrigação contratual entre a proponente e a Prefeitura do Município de Cajamar, e tem como finalidade apenas a verificação de preços no mercado em questão.

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Centro - Cajamar/SP Telefone: +55 (11) 4446-0000



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação, de acordo com os itens deste termo de referência.

MODALIDADE: Pregão

TIPO DE LICITAÇÃO: Menor Preço Global

FORMA DE CONTRATAÇÃO: Contrato

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O grande desafio na administração pública atualmente é assegurar os direitos de cidadania aos usuários de serviços sob responsabilidade do Município. Nesse contexto, a disponibilização de informações sobre o acesso aos serviços públicos vem constituindo-se em uma estratégia para maior efetividade na execução de políticas públicas.

2.2. Em face das limitações da atual rede de atendimento, e considerando o constante aumento qualitativo e quantitativo da demanda de serviços, torna-se imprescindível a ampliação da rede de canais de atendimento ao cidadão, assim como sua unicidade, a fim de garantir a assertividade e excelência no atendimento, bem como fácil acesso do cidadão às informações e atendimentos ofertados pelo município.

2.3. A continuidade da disponibilização de serviços por meio da disponibilização de uma praça de atendimento, combinada com uma central de atendimento telefônico ao cidadão, é uma estratégia que promove, nitidamente, melhoria para a gestão pública e principalmente para os cidadãos, a citar:

- Excelência no atendimento;
- Foco no cidadão;



- Maior acessibilidade;
- Garante a integração e compartilhamento informacional;
- Absorve atividades de atendimento de diversas Instituições;
- Obtém melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos envolvidos;
- Intenso controle de qualidade realizado diariamente;
- Mapeamento das principais demandas recorrentes da população;
- Formação de banco de dados;
- Serve como termômetro de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;
- Fortalece a imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;
- Maior controle financeiro dos gastos públicos;
- Tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- Eliminação de esforços duplicados.

2.4. Este tipo de atividade envolve diversos recursos de ordem humana e tecnológica. Assim, com a contratação dos serviços para empresas especializadas no ramo, que ofereçam soluções completas e otimizadas, o Município garante modernas ferramentas para o fortalecimento de uma política de gestão de qualidade total, garantindo mais eficácia, eficiência e efetividade no atendimento ao cidadão.

2.5. Ademais, a celebração da referida contratação não suplantará os cargos próprios existentes na estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Cajamar, ao contrário, os suplementarão, suprimindo a participação do município em atividades não essenciais, buscando assim a diminuição dos gastos públicos, o aumento da qualidade e maior eficiência da máquina administrativa.

2.6. A terceirização praticada na contratação pretendida, tem como pressuposto a execução de atividade-meio que atualmente é um fenômeno mundial, que ocorre com maior ou menor intensidade em quase todos os países. Não se trata de instrumento jurídico, mas de estratégia de administração utilizada tanto por empresas privadas quanto no setor público. É definida por vários autores e entidades públicas, entre as quais o Tribunal de Contas da União (TCU), que, em seu relatório e pareceres prévios sobre as contas do Governo Federal, referentes a 2001, atribuiu à terceirização o seguinte conceito:



“[...] modo de reorganização administrativa por meio da qual a execução de determinadas atividades de uma pessoa jurídica, pública ou privada, são transferidas a uma pessoa contratada para esse fim. Acrescente-se, ainda, ao conceito a circunstância de serem repassadas atividades acessórias da empresa tomadora do serviço, para execução pelo prestador do serviço [...]” (BRASIL, 2002: 239)

- 2.7. No setor público, foi adotada como forma de conter o tamanho da máquina administrativa e como um instrumento de gestão, para fazer face aos orçamentos reduzidos e à desburocratização.
- 2.8. Destarte, conforme asseverado acima, resta evidente que a contratação ora pretendida atesta a integral consonância do escopo pretendido com a legislação de regência, não se afastando em momento algum do interesse público primário, sendo seu único intento, a prestação de serviços técnicos acessórios e não essenciais à administração pública, englobando em seu escopo a implantação, customização e suporte em sistema de gestão de atendimento ao cidadão, que suplementa de forma acessória a governança municipal no atendimento à população do município.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. O Contrato terá vigência de 12 meses contados a partir do recebimento da ordem de serviço, podendo ser prorrogado até o limite da lei.
- 3.2. No caso do não interesse na prorrogação contratual, a Contratada deverá comunicar tal fato à Contratante com, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias de antecedência do término do contrato.
- 3.3. Poderão participar os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, devidamente comprovado (Ex: Contrato Social, CNPJ, entre outros).
- 3.4. Não será permitida a subcontratação na execução desse contrato no que tange aos seus objetos centrais (central de atendimento e SISTEMA), que deverão ser executados diretamente pela Contratada.

3.5. CENTRAL DE ATENDIMENTO



3.5.1. Apoio Administrativo

3.5.2. A contratação de serviços de apoio administrativo provém da necessidade de realização de atividades acessórias, tais como atendimento de protocolo, digitalização de documentos, inclusão de documentos em sistemas eletrônicos, produção de relatórios, organização documental e outros. Esses serviços promovem agilidade e eficiência aos atendimentos realizados pelo Contratante.

3.5.3. Os serviços serão prestados nos locais, períodos e frequências discriminados pelo Contratante, dentre as alternativas de períodos e frequências apontadas a seguir.

3.5.4. A disponibilização dos postos de trabalho referentes a equipe de apoio aos servidores do departamento de receita, deverá observar o início e término das atividades inerentes ao horário de funcionamento da Unidade. Para tanto, a contratada deverá atentar para o dimensionamento desde seu início (15 minutos antes do horário oficial de abertura ao público) e no encerramento (15 minutos após o fechamento oficial para o atendimento ao público), de forma a manter ininterrupta a prestação dos serviços durante todo o horário de funcionamento da Unidade.

Serviço	Frequência	Horário de atendimento
Central de Atendimento / Apoio Administrativo	Segunda a Sexta-feira	Das 08:00h às 18:00h

3.5.5. A Prestação de Serviços de apoio administrativo – atendimento nos postos fixados pelo Contratante envolve a alocação, pela Contratada, de empregados capacitados para:

3.5.5.1. Assumir o posto devidamente uniformizados e com aparência pessoal adequada.

3.5.5.2. Prestar serviços de apoio administrativo ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados.



- 3.5.5.3. Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, sempre de forma educada e prestativa, ou encaminhá-lo ao departamento responsável após devidamente anunciados.
- 3.5.5.4. Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, encaminhando os mesmos aos funcionários competentes.
- 3.5.5.5. Atender as chamadas telefônicas internas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante.
- 3.5.5.6. Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres.
- 3.5.5.7. Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.
- 3.5.6. A Contratada deverá cumprir a programação dos serviços feita periodicamente pelo Contratante, com atendimento sempre cortês aos funcionários e às pessoas em geral que se façam presentes.
- 3.5.7. Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à Contratada otimizar a gestão de seus recursos (humanos e materiais) com vistas ao aprimoramento e à manutenção da qualidade dos serviços para satisfação do Contratante. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo, evidentemente, as disposições legais que interfiram em sua execução.

3.6. Atendimento multicanal

- 3.6.1. A execução dos serviços se dará por meio da recepção das ligações feitas para o número 156, além do recebimento de mensagens via Chat (no site da Prefeitura, e Redes Sociais), pela Central de Atendimento, nos seguintes períodos:

Serviço	Dias da semana	Horário de atendimento
Telefone 156 / Agendamento da Saúde	Segunda a Sábado	Das 08h às 20h
Telefone 156 / Agendamento da Saúde	Domingos / Feriados	Das 08h às 18h



Recebimento de mensagens instantâneas do Chat	Segunda a Sábado	Das 08h às 20h
Recebimento de mensagens instantâneas do Chat	Domingos / Feriados	Das 08h às 18h

3.6.2. A execução do serviço também deverá contemplar a efetivação de ligações por meio da Central de Atendimento Ativo, assim como o envio de SMS, nos seguintes períodos:

Serviço	Dias da semana	Horário de atendimento
Efetuar Ligações	Segunda a Sábado	Das 08h às 20h
Envio de SMS	Segunda a Sábado	Das 08h às 20h

3.7. Central de Atendimento Receptivo

- 3.7.1. É a responsável pelo recebimento das ligações do telefone 156, pelas mensagens recebidas através do Chat no site da Prefeitura e nas redes sociais, bem como pelos protocolos registrados via Portal Web.
- 3.7.2. Deverá realizar a identificação ou cadastramento do solicitante no cadastro do Sistema Web.
- 3.7.3. Realizará o atendimento ao solicitante, fornecendo-lhe as informações requeridas, prestando esclarecimentos que se fizerem necessários sobre programas, trabalhos, projetos e campanhas da CONTRATANTE.
- 3.7.4. Efetuará no Sistema Web o registro das solicitações, denúncias, sugestões, elogios e reclamações, com possibilidade de consulta e emissão de relatórios, encaminhando à CONTRATANTE, mediante Sistema Web, as ocorrências que não tiverem solução imediata ou cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento.

3.8. Central de Atendimento Ativo

- 3.8.1. Realizará contato multicanal com o solicitante abrangendo telefonia, SMS e Chat.



- 3.8.2. Realizará a execução de contato ativo como munícipe para retorno das solicitações que foram respondidas, após devolutiva dos departamentos responsáveis, de acordo com o meio de resposta escolhido pelo solicitante.
- 3.8.3. Nos casos em que a forma de contato escolhida para resposta seja ligação telefônica, e que a central não consiga estabelecer contato após 2 (duas) tentativas sem sucesso, o protocolo deverá ser concluído. No caso de ser a primeira tentativa de contato, o protocolo deverá voltar para a fila e aguardar a próxima tentativa.
- 3.8.4. Nos casos necessários, a EMPRESA PROPONENTE deverá contactar o munícipe, sob demanda da CONTRATANTE, para complementar informações de um chamado em aberto.
- 3.8.5. A central realizará ligações e envio de SMS, informando acerca de serviços, projetos, programas, campanhas e políticas estabelecidas pela CONTRATANTE, de acordo com o solicitado, mediante roteiros pré-determinados.
- 3.8.6. Realizará contato via multicanal para pesquisas de satisfação do munícipe com os serviços públicos prestados, por meio da utilização de dados cadastrais e scripts previamente elaborados em conjunto com a EMPRESA PROPONENTE.
- 3.8.7. Para a comunicação via telefone e SMS, a EMPRESA PROPONENTE deverá disponibilizar solução de sua responsabilidade que permita a execução do serviço.
- 3.8.8. As mensagens de divulgação, campanhas e outros, a serem enviadas aos munícipes, deverão ser redigidas sempre mediante a solicitação prévia, com conteúdo exclusivamente fornecidos pela CONTRATANTE e deverá ser executado o serviço sempre mediante solicitação da CONTRATANTE.
- 3.8.9. A solução de gerenciamento deverá possibilitar o registro, em banco de dados, de todas as informações acerca das campanhas solicitadas, para recuperação por meio de consultas e relatórios de gestão.
- 3.8.10. A EMPRESA PROPONENTE deverá disponibilizar recursos para extração de relatórios de todos os contatos realizados pela Central e para a Central de Atendimento, seja qual for o



meio do contato.

3.9. Sistema de Gravação e Armazenamento

- 3.9.1. A EMPRESA PROPONENTE deverá dispor de sistema para gravação profissional e digital de 100% das ligações recebidas e realizadas pela Central de Atendimento, com respectivo armazenamento.
- 3.9.2. As gravações deverão conter 100% das chamadas de voz, de forma a possibilitar um rápido acesso aos atendimentos, possibilitando a consulta, localização, download das gravações em MP3 ou outro definido pela CONTRATANTE. As gravações deverão disponibilizar as informações de data, hora, atendente, telefone de origem/destino, duração e o conteúdo deverá ser mantido igualmente.
- 3.9.3. A EMPRESA PROPONENTE deverá prever o armazenamento das gravações pelo período integral da vigência do contrato.
- 3.9.4. Quando solicitado à EMPRESA PROPONENTE, o resgate da gravação deve ser realizado em até 2 (dois) dias úteis.

3.10. Infraestrutura para prestação dos serviços

- 3.10.1. Para a execução do serviço de atendimento, a EMPRESA PROPONENTE deverá dimensionar os equipamentos, demais recursos tecnológicos e humanos a serem utilizados para atender às exigências operacionais da Central de Atendimento, incluindo, microcomputadores, servidores, sistema de telefonia (linhas, PABX, etc.), sistema de segurança (nobreaks, gerador, firewall, backups—inclusive em ambiente externo).
- 3.10.2. Os equipamentos e recursos humanos devem ser mensurados para suportar a volumetria de atendimentos, assim como os níveis de serviços acordados.
- 3.10.3. As despesas referentes às contas telefônicas correrão por conta da EMPRESA PROPONENTE.



- 3.10.4. Os equipamentos e componentes deverão possuir características que assegurem o eficaz desempenho do atendimento, confiabilidade e redundância necessários à garantia do atendimento ininterrupto.
- 3.10.5. A EMPRESA PROPONENTE será responsável por todas as instalações físicas e estruturas necessárias à prestação dos serviços contratados, considerando o exigido nas normas de ergonomia vigentes. A legislação trabalhista pertinente deve ser integralmente respeitada, incluindo normas regulamentadoras e convenções coletivas da categoria.
- 3.10.6. As instalações físicas serão disponibilizadas pela CONTRATANTE, deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento suficientes para atender plena e regularmente a execução do contrato.
- 3.10.6.1. O link de dado e voz, telefones 156 e ramais telefônicos do tronco do Paço municipal, serão disponibilizados pela CONTRATANTE.
- 3.10.6.2. Os servidores e franquias para os serviços de mensageria (SMS, mensagens instantâneas e e-mails), serão disponibilizados pela CONTRATANTE.

3.11. **OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA PARA O POSTO**

- 3.11.1. Para a Prestação dos Serviços de Apoio Administrativo – Atendimento, a Contratada obriga-se a:
- 3.11.1.1. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- 3.11.1.2. Disponibilizar empregados em quantidade necessária para garantir a operação dos postos contratados com suas carteiras de trabalho devidamente registradas e obedecendo às disposições da legislação trabalhista vigente.
- 3.11.2. A mão-de-obra a ser aplicada ao contrato deve comprovar o atendimento aos requisitos descritos a seguir:



- 3.11.2.1. Ensino médio completo;
- 3.11.2.2. Conhecimentos de informática, suficientes para as atividades no desempenho de suas funções.
- 3.11.2.3. Prestar serviço de apoio administrativo ao público em geral, sejam clientes, visitantes ou funcionários, respeitando os procedimentos do Contratante.
- 3.11.2.4. Designar profissionais devidamente qualificados para a realização dos serviços.
- 3.11.2.5. Manter funcionários devidamente treinados para o exercício de suas obrigações.
- 3.11.2.6. Caberá à Contratada considerar para o provimento de todos os postos trabalhadores com instrução mínima de segundo grau completo e idade mínima de 18 anos.
- 3.11.2.7. Fornecer mão de obra com aparência e porte adequados ao desenvolvimento dos trabalhos, bem como orientar os funcionários para que estes assumam diariamente os postos devidamente uniformizados, portando crachás com fotografia recente e com aparência pessoal adequada.
- 3.11.2.8. Efetuar de imediato a reposição da mão de obra nos postos em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho(dobra).
- 3.11.2.9. Manter controle de frequência e pontualidade de seus empregados sob esta contratação;
- 3.11.2.10. Fornecer uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento das atividades, submetendo-os previamente à aprovação do Contratante, sem ônus para os empregados;
- 3.11.2.11. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante.



- 3.11.2.12. Atender de imediato às solicitações do Contratante quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços.
- 3.11.2.13. Relatar ao Contratante toda e qualquer irregularidade observada nos postos.
- 3.11.2.14. Apresentar, quando solicitado, os comprovantes de pagamento de benefícios e encargos.
- 3.11.2.15. Fornecer obrigatoriamente cesta básica e vale-refeição aos empregados envolvidos na prestação dos serviços e qualquer outro benefício estabelecido na legislação vigente.
- 3.11.2.16. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações do Contratante, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas do Contratante.
- 3.11.2.17. Observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional.
- 3.11.2.18. Responder por desaparecimentos ou danos a bens materiais ou avarias que possam ser causados por seus colaboradores, ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, nos termos do artigo 70 da Lei nº 8.666/1993.
- 3.11.2.19. Observar as condições de uso de sistema de escrituração digital de obrigações previdenciárias, trabalhistas e fiscais que sejam estabelecidas por legislação federal, atendendo ao disposto no artigo 16 da Lei Federal nº 13.874/2019.
- 3.11.2.20. Prover todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Contratante.
- 3.11.2.21. Tomar partido sobre todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação



específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do Contratante.

3.11.2.22. Cumprir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

3.11.2.23. Arcar com os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

3.11.2.24. A inadimplência da Contratada, em relação aos encargos supracitados, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à administração do Contratante, nem pode onerar o objeto desta contratação.

3.11.3. Plano de Trabalho

3.11.3.1. O atendimento Municipal deverá ser efetuado conforme exposto abaixo:

3.11.3.1.1. Atendimento presencial – recepcionar o contribuinte na praça de atendimento da Prefeitura, fornecendo informações acerca dos créditos tributários da Carteira a ser trabalhada, gerando protocolos administrativos eletrônicos em software próprio da estrutura de atendimento, que posteriormente permitirão ao agente público efetuar a cobrança do crédito tributário ou não, negociando, celebrando acordos e parcelamentos, emitindo guias para pagamento, dando quitação, dentre outras atividades inerentes;

3.11.3.1.1.1. Consubstanciada com as informações obtidas a partir da implementação e gestão continuada dos sistemas, a contratada deverá elaborar um diagnóstico da gestão do atendimento ao munícipe para embasar a fase de planejamento, bem como terá que realizar um estudo in loco para obtenção de parâmetros para aperfeiçoar a metodologia de atendimento. Assim, nesta fase deverá considerar os instrumentos de planejamento existentes no âmbito municipal, sempre aferindo e apontando as evoluções diagnosticadas.



3.11.3.1.1.2. Para isso, além de considerar todo o conteúdo destes instrumentos de planejamento, a contratada deverá realizar levantamentos técnicos a partir de informações primárias e secundárias, que atualizem e revisem os dados, sempre que necessário.

3.11.3.2. Atribuições do atendimento presencial:

3.11.3.2.1. A prestação dos serviços de atendimento, compreendendo as atividades de apoio operacional, orientação e informação na Praça de Atendimento da Prefeitura Municipal, tem como objetivo dar condições para que a população usuária faça uma adequada utilização dos serviços ou informações disponibilizados e instalados na Unidade.

3.11.3.2.2. A prestação dos serviços na Praça de Atendimento é composta de atividades rotineiras, que deverão ser desenvolvidas durante o período de atendimento ao público usuário, pelos Postos de Trabalho alocados pela contratada.

3.11.3.3. As atividades que compõem a prestação dos serviços envolvem o bom atendimento com apoio operacional, orientação, informação aos cidadãos usuários da Praça de Atendimento por meio de informações precisas e objetivas, com cortesia e cordialidade no tratamento e clareza na comunicação. As atividades a serem desenvolvidas pelos Postos de Trabalho alocados pela contratada envolvem, entre outras:

3.11.3.3.1. Informar e orientar todo cidadão usuário sobre os serviços prestados pela Praça de atendimento;

3.11.3.3.2. Orientar o usuário quanto à previsão do tempo de espera;

3.11.3.3.3. Recepcionar e triar os cidadãos por setor, para verificação de pré-requisito e documentação apresentada pelo cidadão, condição de conservação e validade dos documentos apresentados, observando a legibilidade, rasuras, manchas,



partes faltantes e distribuir senhas para o atendimento;

- 3.11.3.3.4. Auxiliar nas pesquisas de índice de satisfação dos usuários, realizadas periodicamente na praça de atendimento ou outras pesquisas que se fizerem necessárias.
- 3.11.3.3.5. Orientar filas e as chamadas das senhas;
- 3.11.3.3.6. Cadastrar senhas e acionar as chamadas eletrônicas (ou manual);
- 3.11.3.3.7. Orientar os usuários nas situações de contingência, quanto à previsão de tempo de espera ou marcação de retorno e entrega de senhas para o retorno;
- 3.11.3.3.8. Observar a condição do cidadão dando atendimento preferencial, tais como: idosos, gestantes, pessoas portadoras de necessidades especiais, que apresentem dificuldades de locomoção, conforme previsão legal, distribuindo senha específica para este fim;
- 3.11.3.3.9. Identificar as emergências médica, acionando a entidade competente para a prestação do devido socorro;
- 3.11.3.3.10. Relatar todas as ocorrências e fatos apurados ao seu preposto, que deverá repassá-los ao Diretor/ Gestor da Praça de Atendimento;
- 3.11.3.3.11. Orientar e auxiliar o cidadão no preenchimento de formulários, quando for o caso;
- 3.11.3.3.12. Apoiar o cidadão em todas as áreas de atendimento da unidade identificando suas necessidades de encaminhamento, orientando-o corretamente;
- 3.11.3.3.13. Informar o usuário sobre o acesso à Internet, monitorando-o e orientando-o sobre a sua utilização;
- 3.11.3.3.14. Fazer uso do sistema informatizado, correspondente ao serviço solicitado;



- 3.11.3.3.15. Conferir os documentos apresentados pelo cidadão;
- 3.11.3.3.16. Realizar pesquisa de dados/informações nos sistemas informatizados;
- 3.11.3.3.17. Preencher os dados cadastrais do cidadão, manualmente ou por meio eletrônico, necessários à emissão do documento e/ou serviço;
- 3.11.3.3.18. Realizar a entrega do documento emitido, ao cidadão;
- 3.11.3.3.19. Solicitar ao cidadão a conferência dos dados cadastrados;
- 3.11.3.3.20. Emissão de documento para pagamento de taxas no posto bancário, quando for o caso, orientando o cidadão quanto as próximas etapas e localização dos atendimentos;
- 3.11.3.3.21. Encaminhar, por meio do seu preposto, ao Supervisor/Orientador Técnico da Praça de Atendimento, os casos de maior complexidade ou inusitados, para a agilização da solução;
- 3.11.3.3.22. Recolher documentos das mesas organizando-os por sequência numérica e de senhas, encaminhando-os para a próxima etapa do processo de produção do documento;
- 3.11.3.3.23. Auxiliar na ordenação e arquivamento de documentos, após a realização dos atendimentos, conforme orientação do seu Supervisor, visando a preparação de relatórios, ofícios, transporte de documentos e outros, quando for o caso;
- 3.11.3.3.24. Auxiliar na sistematização de dados estatísticos;
- 3.11.3.3.25. Separar, organizar, catalogar e arquivar processos, conforme orientação técnica;
- 3.11.3.3.26. Zelar pelos equipamentos e objetos colocados à disposição, em especial,



aqueles que utilizarem no desempenho e suas funções;

- 3.11.3.3.27. Auxiliar na execução das demais atividades de apoio operacional, acessórias e complementares, inclusive as que são desenvolvidas com a operação de equipamentos de informática, para a realização do atendimento ao cidadão no setor.
- 3.11.4. A contratada deverá manter o Preposto no local da prestação de serviços durante todo o horário estabelecido no item 2.2.1. EXCLUSIVAMENTE para o desempenho das funções de supervisão/coordenação dos trabalhos na unidade, ou seja, não poderá prestar qualquer outro serviço alheio a estas funções, quais sejam, supervisão e coordenação, durante todo o período de atividade.
- 3.11.5. É de responsabilidade do Preposto, o acompanhamento técnico diário das atividades que compõem o escopo da prestação dos serviços, planejar, organizar e orientar os seus Postos de Trabalho;
- 3.11.6. Verificar e controlar a frequência e a pontualidade de seus Postos de Trabalho através de Registrador de Ponto Eletrônico, bem como a apresentação destes devidamente uniformizados, portando destaques diferenciados e os crachás de identificação;
- 3.11.7. Informar ao gestor do contrato da Praça de Atendimento por meio de planilha, o controle das frequências e as providências tomadas para as eventuais substituições;
- 3.11.8. Comunicar as situações de contingência ao Diretor/Gestor da Praça de Atendimento;
- 3.11.9. Acompanhar e avaliar, permanentemente, o desempenho das suas equipes de trabalho, na prestação dos serviços, visando o aprimoramento constante da qualidade do atendimento.
- 3.11.10. Zelar pela permanência da equipe alocada para a prestação dos serviços, objeto do presente Termo de Referência, nos seus devidos Postos de Trabalho, bem como providenciar suas substituições, conforme escala programada para descansos e/ou troca de turnos.



4. PLATAFORMA DIGITAL DE GESTÃO DAS INFORMAÇÕES

4.1. Plataforma de gestão de informações, agendamento de consultas e demandas municipais, compreendendo Sistema Web, aplicativo para dispositivos móveis, site de atendimento na internet, chat para solicitações e registros de manifestações, tais como informações, elogios, agradecimentos, serviços e denúncias, fornecendo subsídios de planejamento, automatização e operações das demandas. A EMPRESA PROPONENTE deverá fornecer licenças ilimitadas de uso para os servidores municipais e munícipes durante todo o período de vigência contratual.

4.2. Requisitos gerais do Sistema

4.2.1. Tipos de atendimento

4.2.2. A CONTRATADA fornecerá os canais de entrada e tipos de atendimento ao munícipe, onde deverão ser identificados e registrados em sistema, de qualquer natureza dentro do âmbito municipal, como:

4.2.3. Informações

4.2.4. Elogios

4.2.5. Sugestões

4.2.6. Reclamações

4.2.7. Solicitações

4.2.8. Agendamento de Consultas

4.2.9. Denúncias.

4.3. Canais de Entrada

4.3.1. Os canais de comunicação com os munícipes serão:

4.3.2. **Central de Atendimento:** Contato via telefone, onde os registros serão feitos em Sistema Aplicativo Web;

4.3.3. **Portal Web:** Formulário para solicitação de informação e serviço dentro do site da Prefeitura;

4.3.4. **Sistema Aplicativo para dispositivos móveis (App):** Deverá ser disponibilizado na Play



Store (Google) e App Store (Apple);

4.3.5. **Atendimento on-line (Chat):** Através do Portal Web e redes sociais;

4.3.6. **Pessoalmente:** Atendimento prestado a munícipes nas repartições públicas.

4.4. Perfis de Usuários

4.4.1. A CONTRATADA deverá oferecer interfaces e módulos, integrados nativamente, e voltados para atividades que percorrem o atendimento, registro, tratamento, planejamento e resoluções do munícipe, e deverão atender aos seguintes perfis, podendo ser criados novos perfis de acordo com a necessidade da CONTRATANTE:

4.4.2. Perfil Munícipe: Interface voltada para o munícipe como porta de entrada do relacionamento com a Prefeitura, via Sistemas Web e Aplicativo, permitindo as funções de diversificados tipos de atendimentos, como busca de informações e solicitação de serviços, acompanhamento dos status das solicitações, recebimento de notificações, avaliação da qualidade dos serviços prestados, interação on-line com os tele atendentes via Chat. O Perfil Munícipe será de uso das pessoas física e jurídica, e somente acessarão o Aplicativo, o Portal Web e o Chat, e não poderá acessar o Sistema Web;

4.4.3. Perfil Administrador do Sistema: Responsável pela parametrização dos serviços, com funções de cadastros, criação, manutenção, mapeamentos e suas respectivas regras, gestão dos usuários e permissões dos perfis de acesso. Esse usuário poderá pertencer a um ou mais grupos dentro do Sistema;

4.4.4. Perfil Atendente: Responsável por cadastrar no Sistema Web as informações e demandas de serviços, consultar registros anteriormente incluídos no Sistema, contatar munícipes conforme status dos protocolos, e realizar avaliação da satisfação do serviço com o solicitante. Também atenderá ao Chat e acessará as demandas registradas via Portal Web. Esse usuário poderá pertencer a um ou mais grupos dentro do Sistema;

4.4.5. Perfil RSO: Responsável por operar o Sistema, realizando a gestão das solicitações, podendo solicitar complementação de dados, solicitar parecer técnico de demais setores, tramitar a demanda para outro responsável, e responder aos munícipes, tanto respostas parciais quanto finais;



4.4.6. Perfil Cadastrador: O perfil Cadastrador deverá registrar protocolos no Sistema Web, sejam os meios de entrada quais forem (Telefone, Aplicativo, Portal Web, Redes Sociais). Os usuários do Perfil Cadastrador serão, por exemplo, servidores públicos alocados nas repartições públicas, agentes do Conselho Tutelar, agentes da Guarda Civil Municipal, funcionários de concessionárias de serviços públicos, e quaisquer outros usuários que a CONTRATANTE considerar importantes;

4.5. Requisitos dos Canais de Entradas

4.5.1. Central de Atendimento

- 4.5.1.1. O Sistema deverá permitir a captação de vários dados, incluindo origem do contato (se via Chat, Portal Web, redes sociais, aplicativo ou telefone);
- 4.5.1.2. O Sistema Web deverá permitir o registro de todos os pedidos de informações e serviços realizados pelos munícipes;
- 4.5.1.3. O Sistema Web deverá disponibilizar o controle de todos os protocolos gerados para a elaboração de dados estatísticos;

4.5.2. Portal Web e Aplicativo móvel

- 4.5.2.1. O Portal Web deverá ser disponibilizado ao usuário dentro do site da Prefeitura, permitindo entradas dos mesmos tipos de atendimento encontrados via telefone, possibilitando o autoatendimento para registro de protocolos solicitando informações e/ou serviços;
- 4.5.2.2. O Portal Web deverá ser disponibilizado para acesso nos navegados Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari;
- 4.5.2.3. O Aplicativo para dispositivos móveis deverá ser disponibilizado na Play Store (Google) e Aplicativo Store (Apple) para download gratuito;



- 4.5.2.4. O portal e o Aplicativo deverão ser de fácil usabilidade, ergonômicos, práticos, e disponibilizar as funcionalidades necessárias à criação de protocolos;
- 4.5.2.5. Todos os protocolos gerados via Portal Web e via Aplicativo deverão emitir um número de protocolo provisório que será revisado e aprovado por um tele atendente da Central de Atendimento. Após a avaliação, sendo registrado um protocolo no Sistema Web, deverá ser gerado um ou mais números de protocolos para acompanhamento do munícipe através do Portal Web ou do Aplicativo;
- 4.5.2.6. O Portal Web e as redes sociais deverão disponibilizar os munícipes a função Chat direto com a central de atendimento.

4.6. Acesso e Cadastro

- 4.6.1. O Portal Web e o Aplicativo deverão disponibilizar cadastro para acesso com dados pessoais, login e senha, com mecanismo que impeça duplicidade de cadastros;
- 4.6.2. O cadastro realizado será único e possibilitará o acesso tanto ao Portal Web quanto ao Aplicativo;
- 4.6.3. O cadastro poderá ser criado e editado pelo próprio usuário.

4.7. Cadastrar Solicitação

- 4.7.1. O Portal Web e o Aplicativo devem permitir que o usuário crie sua própria solicitação, conforme padrão do formulário disponível para o assunto tratado;
- 4.7.2. Tanto o Portal Web quanto o Aplicativo deverão disponibilizar opção para manter sigilo nas solicitações;
- 4.7.3. Autopreenchimento dos dados do solicitante, quando o mesmo já tiver cadastro;
- 4.7.4. Os assuntos disponíveis deverão ser listados conforme cadastro prévio;



- 4.7.5. Endereço completo do local da solicitação com tipo de logradouro, logradouro, número do local, complemento se houver, bairro, cidade. O munícipe poderá visualizar em um mapa (georreferenciado) a posição do endereço, podendo registrar o protocolo neste local ou escolher outro;
- 4.7.6. Disponibilizar campo aberto para digitação da descrição da demanda;
- 4.7.7. Disponibilizar inclusão de anexos, sendo até 4 arquivos de anexos nos formatos jpeg, png, pdf, tamanho máximo de 50mb por arquivo;
- 4.7.8. O Sistema deverá registrar todas as respostas aos protocolos, e disponibilizar no cadastro do munícipe, em tela dedicada, possibilitando consulta e interação, através do Aplicativo e do Portal Web;

4.8. Consulta e Comunicação

- 4.8.1. O Portal Web e o Aplicativo disponibilizarão menu para que o usuário possa consultar as demandas geradas por ele, contendo o histórico do andamento, os status, e informações da solicitação;
- 4.8.2. Deverá ser disponibilizada função para que o solicitante aceite ou não a resposta aplicada ao seu protocolo;
- 4.8.3. Em caso de não aceite da resposta, o Portal Web e o Aplicativo deverão reencaminhar o protocolo ao setor responsável, com as observações apontadas pelo solicitante;
- 4.8.4. Em caso de aceite da resposta, o Portal Web e o Aplicativo disponibilizarão uma tela para avaliação da resposta aplicada e da qualidade do atendimento, seguindo-se o encerramento do protocolo;
- 4.8.5. O Portal Web e o Aplicativo deverão disponibilizar um menu onde o usuário poderá acessar suas informações cadastrais e senhas, podendo editar caso necessário;

4.9. Atendimento on-line



4.9.1. Deverá ser possibilitado ao usuário entrar em contato com a Central de Atendimento via Chat, no Portal Web, dentro do site da Prefeitura e via redes sociais.

4.10. **Portal Web**

4.10.1. Permitir que o usuário solicite informações ou serviços por meio do Chat on-line;

4.10.2. O registro de informação e solicitação através do Chat deverá seguir as mesmas regras de atendimento via telefone;

4.11. **Redes Sociais**

4.11.1. O Sistema deverá possuir integração com as redes sociais definidas pela CONTRATANTE, possibilitando a comunicação do munícipe com a Central de Atendimento, conforme suas políticas de privacidade e publicação;

4.11.2. Permitir que o munícipe solicite informações ou serviços por meio das redes sociais, possibilitando upload e download de arquivos; sempre que a rede social em questão possuir este recurso;

4.11.3. O registro de informação e solicitação através das redes sociais deverá seguir as mesmas regras de atendimento via telefone.

4.12. **Funcionalidades do Sistema Web**

4.12.1. Perfil Administrador

4.12.2. O administrador deverá ter permissão para configuração de parâmetros para o funcionamento da solução como definição da quantidade máxima de tentativas até que o protocolo seja finalizado automaticamente, definição da quantidade de dias que um protocolo deverá aguardar a devolutiva do munícipe via Aplicativo ou Portal Web, quantidade máxima de dias que o usuário poderá permanecer sem acessar o Sistema até que seja inativado, cadastros básicos para seleção pelo Tele atendente no momento do registro de uma informação ou solicitação de serviço;



4.12.3. Cadastro e Gestão dos Serviços disponíveis

4.12.4. O Sistema Web deverá permitir ao administrador do Sistema realizar o mapeamento de assuntos, subassuntos, bairros, regiões, tipos de demandas, responsáveis, usuários, grupos e demais campos necessários aos registros e encaminhamentos, em uma interface específica sem a necessidade de programação, dispondo de autonomia e liberdade para criação dos formulários, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. O Perfil Administrador terá as opções de cadastro e alteração da estrutura organizacional, mapeamento de responsabilidade, formulário dos serviços, grupos de trabalho e usuários, dentre outros parâmetros;

4.12.5. Cadastro da Estrutura Organizacional

4.12.6. O Sistema Web deverá ter como base do cadastro a estrutura organizacional da Prefeitura, e manter-se atualizado conforme os serviços disponíveis;

4.12.7. Para o cadastro da estrutura deverão ser considerados três níveis, sendo Secretarias/Fundações/Autarquias o primeiro, Diretoria de unidade o segundo, e a terceira é a Divisão/Grupo. O Sistema deverá permitir o cadastro dessa estrutura com sigla, descrição da sigla. A hierarquia deverá ser seguida no mapeamento do serviço.

4.13. **Mapeamento de Responsabilidade**

4.13.1. O protocolo de demandas seguirá a estrutura organizacional com Assunto, Subassunto, Tipo de protocolo, Bairro, Região e Divisão/Grupo Responsável. O Sistema deverá possibilitar o vínculo de um assunto com o subassunto, sendo identificado pela sua descrição. O subassunto determina o que está sendo solicitado e quem é o responsável.

4.14. **Assunto e Subassunto**

4.14.1. A tela de parametrização dos assuntos com subassuntos deverá conter os campos com possibilidade de seleção única:



- 4.14.2. Canais de Entradas: Devem ser apresentadas em formato de escolha única;
- 4.14.3. Texto explicativo: Campo aberto com a descrição de cada tema, com a finalidade de auxiliar o atendimento do perfil atendente;
- 4.14.4. Urgente: Identificar se um serviço pode ser cadastrado como urgente ou não;
- 4.14.5. Sigiloso: Identificar se um pode ser cadastrado como sigiloso ou não. (Os dados do município permanecem visíveis apenas para a Central de Atendimento);
- 4.14.6. Anônimo: Identificar se um serviço pode ser cadastrado como anônimo ou não, e só poderão ser abertos via telefone;
- 4.14.7. Notificação a cada nova entrada: Mecanismo que alerta, por e-mail, os responsáveis pelas demandas a cada nova solicitação criada;
- 4.14.8. Prazo de Resposta (em dia): Cadastro de acordo de nível de serviço para cada demanda;
- 4.14.9. Notificações de vencimento de prazo de demanda (em dia): Cadastro de níveis de notificação para responsáveis pelos setores no nível hierárquicos, sendo enviada a notificação via e-mail;
- 4.14.10. Tópico: Assunto e Subassunto disponíveis para registro de Informação e/ou Solicitação de serviço;
- 4.14.11. Dados Importantes: O Sistema deverá disponibilizar também um formulário dinâmico, com possibilidade de adicionar questões/campos adicionais, com questionamentos pertinentes ao serviço. Os campos poderão ser para digitação livre, data, hora, múltipla escolha, escolha única entre outros;
- 4.14.12. Dados Importantes da Execução: Caso serviço necessite de dados da execução, o Sistema abrirá uma função de formulário dinâmico, com possibilidade de adicionar questões/campos adicionais, com questionamentos pertinentes ao serviço. Os campos poderão ser para digitação livre, data, hora, múltipla escolha, escolha única entre outros;



4.14.13. Inativar: Disponibilizar mecanismo que possibilite a ativação ou inativação de assunto com subdivisão, onde o mesmo não poderá ser utilizado após bloqueando. Solicitações já criadas deverão continuar o fluxo normal do atendimento.

4.15. **Cadastro dos Grupos de Trabalho**

4.15.1. O Sistema permitirá a criação de Grupos de Trabalho contendo sigla, descrição, Diretoria vinculada, permissões de visualização e tipo de perfil;

4.15.2. A seleção dos serviços de responsabilidade do Grupo de Trabalho será através de uma chave composta de assunto, subassunto, regiões e/ou bairros, bem como o tipo de protocolo. Um mesmo grupo poderá ser responsável por mais de uma demanda, porém uma demanda somente poderá ser de responsabilidade de um grupo, conforme parametrização do Sistema Web;

4.15.3. Deverá permitir ao administrador escolher quais as permissões que os diferentes grupos de acesso terão dentro do Sistema.

4.16. **Cadastro e Gestão dos Usuários**

4.16.1. A criação de novos usuários e configuração dos acessos deverá ser feita em uma interface específica sem necessidade de programação, onde o administrador do Sistema terá liberdade e autonomia para criar, editar, alterar, ou inativar os acessos;

4.16.2. A liberação de acesso será permitida após o preenchimento do cadastro com os dados pessoais, como Nome, Entidade, Departamento/Divisão, Cargo, Telefone corporativo, e-mail corporativo, matrícula, login de rede caso exista, e o tipo de Perfil de Usuário;

4.16.3. As permissões serão vinculadas ao Usuário de acordo com o Grupo a que o mesmo pertence;

4.16.4. Ao associar o Usuário ao Grupo de Trabalho, automaticamente o usuário deverá visualizar os protocolos que foram criados para o serviço vinculado. O Perfil RSO será o responsável



pelas demandas do departamento;

4.16.5. O Sistema permitirá a criação de Perfis personalizados, com liberação de acordo com as funcionalidades existentes no Sistema, cadastrando permissões como: Consultar, Criar, Editar, Excluir;

4.16.6. Deverá disponibilizar opção para ativar ou inativar o cadastro do usuário. Quando inativado, o usuário não terá mais acesso ao Sistema;

4.16.7. O Sistema deverá permitir alteração no cadastro, no perfil, no nível de acesso, reenviar ou redefinir senha;

4.17. **Perfil Atendente**

4.17.1. Tem a função de cadastrar o munícipe, identificar a demanda dentro da tabela do assunto/subdivisão disponibilizada no Sistema. Em se tratando de informação, o Sistema deverá disponibilizar tela para registro e salvar o protocolo sem encaminhar ao departamento. Em se tratando de serviços, o Sistema deverá disponibilizar tela para registro, e salvar o protocolo, e realizar o encaminhamento ao departamento responsável.

4.18. **Cadastro do Munícipe**

4.18.1. O Sistema deverá permitir o cadastro e a correta identificação do munícipe, sendo ele pessoa Física (por meio do CPF) ou jurídica (por meio do CNPJ), com o objetivo de impedir cadastros duplicados;

4.18.2. Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa física são: nome completo, CPF, tipo de pessoa física, endereço e sexo;

4.18.3. Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: nome social, data de nascimento, nome da mãe, e-mail, RG com seus complementos, título de eleitor, NIS e entre outros telefone e documento opcional. Caso o meio de resposta selecionado pelo munícipe seja e-mail, obrigatoriamente o Sistema deverá exigir um endereço eletrônico inclusão no cadastro. O mesmo processo deverá ocorrer com o telefone;



- 4.18.4. O Sistema Web deverá reconhecer entre CPF válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;
- 4.18.5. Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa jurídica são: CNPJ, Razão Social, pessoas autorizadas e endereço;
- 4.18.6. O Sistema Web deverá reconhecer entre CNPJ válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;
- 4.18.7. Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone;
- 4.18.8. Os telefones deverão ter a opção de classificação como: preferencial, fixo, celular, comercial, recado entre outros, campo aberto para “Observações do Telefone”;
- 4.18.9. Tipo de Solicitante: munícipe, vereador, policial, entre outros;
- 4.18.10. Cadastros de pessoas físicas e jurídicas devem ter status de ativo ou inativo;
- 4.18.11. O Sistema Web deve permitir uma busca fácil e rápida pelo cadastro dos munícipes, sendo como pessoa física ou jurídica, e pelos protocolos já abertos. Deverão ser disponibilizados campos para pesquisa de cadastro/protocolo como Nome, CPF, CNPJ, telefone, número do protocolo dentre outros;
- 4.18.12. O Sistema Web deverá disponibilizar a função “Atendimento não realizado”. Permite que o tele atendente encerre o protocolo em aberto, será usado quando houver alguma intercorrência que não permita o registro de informação no Sistema: como engano, não competência da Prefeitura, Queda da ligação, Ligações transferidas, Trote, Desistência por parte do munícipe, entre outros. Mantendo o registro do atendimento;
- 4.18.13. Os protocolos criados devem ser identificados pelo canal de entrada utilizado.

4.19. **Cadastro da demanda no Sistema Web**



- 4.19.1. O Sistema deverá apontar ao Tele atendente todos os itens solicitados e parametrizados no formulário para preenchimento. De acordo com o serviço selecionado, os campos para preenchimento do formulário da solicitação podem mudar, conforme as regras para cada um dos serviços que foram incluídos;
- 4.19.2. O Sistema deverá permitir que o Tele atendente descreva a necessidade do munícipe em campo dedicado no formulário;
- 4.19.3. Caso o subassunto escolhido pelo munícipe permita a opção de registro em anônimo, o atendimento permite seguir sem identificação do solicitante;
- 4.19.4. Caso o subassunto escolhido pelo munícipe permita a opção de registro em sigilo, os dados pessoais permanecerão visíveis apenas para o Tele atendente, não sendo visíveis para os responsáveis pela demanda;
- 4.19.5. Em se tratando de registro de informações, utilizará uma tela dedicada, emitirá um protocolo ou mais, mas não será encaminhado ao departamento responsável;
- 4.19.6. Em se tratando de registro de elogios, sugestões, reclamações, solicitações, e denúncias, utilizará uma tela dedicada, num formulário previamente parametrizado, selecionará um meio de resposta, emitirá um protocolo ou mais, e será encaminhada a demanda ao departamento responsável;
- 4.19.7. Toda resposta registrada no Sistema, independente da escolha do munícipe, deverá ficar registrada no protocolo, como histórico e disponível para consulta, através do Aplicativo e do Portal Web;
- 4.19.8. O Sistema deverá disponibilizar na tela de endereço do local da demanda uma opção para preenchimento rápido, quando for o endereço do munícipe. Caso não seja, o Tele atendente deverá ter a opção para cadastrar o endereço correto para o protocolo de forma completa (tipo de logradouro, logradouro, número, bairro e região), um campo aberto de ponto de referência, deve estar disponível caso haja necessidade. O Sistema deverá georreferenciar o endereço no mapa para diminuir a possibilidade de erro no cadastro;



- 4.19.9. Caso o endereço do local da demanda não exista no banco de dados, o Sistema deverá possibilitar ao Tele atendente o cadastro no momento do registro. Conforme parametrização, este endereço deverá passar por uma aprovação superior para que possa ser validada a entrada dele no Sistema;
- 4.19.10. Caso exista protocolo em aberto no Sistema contendo o raio georreferenciado definido para o endereço e assunto/subdivisão selecionados, o Sistema deverá identificar e ofertar ao Tele atendente o vínculo com este protocolo;
- 4.19.11. Após a criação do protocolo ele seguirá regras de fluxos de acordo com o mapeamento parametrizado;
- 4.19.12. Ao criar o protocolo, este deverá estar disponível aos usuários que tenham permissão de acesso e pertençam aos grupos de trabalho que foram vinculados ao protocolo durante o atendimento;
- 4.19.13. O sistema deverá permitir complementação de dados no protocolo, tanto em contato ativo quanto receptivo, desde que o status permita as alterações e atualizações;
- 4.19.14. O sistema deverá permitir que o Tele atendente apenas visualize o conteúdo completo do formulário de cadastro, não permitindo alterações.
- 4.19.15. Atendimento via Portal Web, Aplicativo para dispositivos móveis (App), Chats e Redes Sociais
- 4.19.16. As solicitações geradas via Portal Web, Aplicativo móvel ou redes sociais devem gerar um protocolo provisório e serem encaminhadas para os tele atendentes com o objetivo de validar as informações, completar os dados caso necessário e encaminhar aos responsáveis conforme mapeamento parametrizado, gerando um ou mais protocolos de atendimento;
- 4.19.17. O protocolo provisório deverá ser registrado no Sistema Web, podendo ser consultado, e acompanhará o protocolo definitivo até o seu encerramento.



4.20. **Atendimento Ativo**

- 4.20.1. Os Atendimentos ativos são realizados quando a Central de Atendimento entra em contato com o munícipe para repasse de resposta ou complementação de dados;
- 4.20.2. Os protocolos que estão na Central de Atendimento para contato, são de responsabilidade da equipe de gestão da Central, que deverá parametrizar as regras da fila dos protocolos, de acordo com definições da CONTRATANTE;
- 4.20.3. O Sistema Web deverá ter uma interface para gestão de fila dos protocolos, que de forma automática e sistêmica deverá enviar para os tele atendentes executarem o procedimento de contato com o munícipe, conforme os status e parametrização do mapeamento;
- 4.20.4. O Sistema Web deverá possibilitar ao munícipe aceitar ou não a resposta aplicada pelo responsável;
- 4.20.5. Caso o munícipe não aceite a resposta, conforme parametrização do sistema, o protocolo deverá retornar ao responsável, com as observações apontadas pelo munícipe;
- 4.20.6. Caso o munícipe aceite a resposta, conforme parametrização do sistema, o protocolo deverá possibilitar a realização de pesquisa de satisfação e encerramento do registro;
- 4.20.7. O Sistema Web deverá identificar quando não foi possível encontrar o munícipe dentro do número de tentativas de contato parametrizado, levando à conclusão da demanda quando o contato for para informar resposta, ou devolução ao responsável/fila de contato, em caso de complementação de dados.

4.21. **Perfil RSO**

- 4.21.1. O Responsável pelo Serviço no Órgão (RSO) tem a atribuição de responder às solicitações que estiverem sob sua responsabilidade. O Sistema Web deverá possibilitar ao responsável a devolução do protocolo nos casos que identificar como não sendo de sua responsabilidade, e/ou devido à falta de dados no registro. Também deverá permitir o envio de solicitação de



parecer técnico, aplicar resposta parcial ou definitiva ao munícipe, reencaminhar a demanda a outro departamento, imprimir protocolos, dentre outras atividades;

4.22. **Agendamento de Consultas e exames:**

- 4.22.1. Permite o cadastro e gerenciamento de usuário do sistema com definição de permissões;
- 4.22.2. Permite o cadastro de permissões;
- 4.22.3. Permite o gerenciamento de pacientes;
- 4.22.4. Permite o gerenciamento de vagas de consulta, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia e exame;
- 4.22.5. Permite o gerenciamento de especialidades e exames;
- 4.22.6. Permite o gerenciamento de profissionais;
- 4.22.7. Disponibiliza funcionalidade para parametrização de especialidades, exames, grupo de exames e AME;
- 4.22.8. Possibilita a importação e gerenciamento das Listas Manuais;
- 4.22.9. Possibilita a importação e gerenciamento das Listas AME;
- 4.22.10. Dispõe de Painel de visualização de todas as vagas;
- 4.22.11. Permite o agendamento de consulta, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia e exame;
- 4.22.12. Permite a solicitação de priorização de pacientes em retornos para apresentação de exames e medicação de alto custo;
- 4.22.13. Dispõe de Painel de visualização de todos os atendentes.

4.23. **Gestão de usuários e permissões**

4.23.1. Perfis

4.23.1.1. Administrador

- 4.23.1.1.1. Cadastra usuários da Plataforma;
- 4.23.1.1.2. Consulta usuários;
- 4.23.1.1.3. Edita usuários;
- 4.23.1.1.4. Inativa usuários;
- 4.23.1.1.5. Define todas as permissões dos usuários cadastrados;
- 4.23.1.1.6. Cadastra perfis;
- 4.23.1.1.7. Consulta perfis;



- 4.23.1.1.8. Edita perfis;
 - 4.23.1.1.9. Inativa perfis;
 - 4.23.1.1.10. Gerencia a demanda de consulta médica, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia, exame, vagas AME e Listas Manuais;
 - 4.23.1.1.11. Gerencia pacientes;
 - 4.23.1.1.12. Gerencia profissionais;
 - 4.23.1.1.13. Gerencia listas manuais;
 - 4.23.1.1.14. Gerencia listas AME;
 - 4.23.1.1.15. Gerencia vagas sem pacientes;
 - 4.23.1.1.16. Consulta as vagas para os próximos 2 (dois) dias;
 - 4.23.1.1.17. Consulta as vagas para os próximos 2 (dois) a 7 (sete) dias;
 - 4.23.1.1.18. Consulta as vagas ignoradas;
 - 4.23.1.1.19. Consulta as vagas sem pacientes;
 - 4.23.1.1.20. Consulta os procedimentos sem vagas.
- 4.23.1.2. Supervisor
- 4.23.1.2.1. Consulta atendentes;
 - 4.23.1.2.2. Realiza a atribuição ou exclusão das vagas de consulta médica, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia, exame, vagas AME e Listas Manuais para agendamento pelo tele atendente
 - 4.23.1.2.3. Gerencia listas manuais;
 - 4.23.1.2.4. Gerencia listas AME;
 - 4.23.1.2.5. Consulta as vagas para os próximos 2 (dois) dias;
 - 4.23.1.2.6. Consulta as vagas para os próximos 2 (dois) a 7 (sete) dias;
 - 4.23.1.2.7. Consulta as vagas ignoradas;
 - 4.23.1.2.8. Consulta as vagas sem pacientes;
 - 4.23.1.2.9. Consulta os procedimentos sem vagas.
- 4.23.1.3. Atendente
- 4.23.1.3.1. Realiza agendamento das vagas de consulta médica, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia, exame, vagas AME e Listas Manuais conforme distribuição feita pelo Supervisor;
- 4.23.1.4. Gestor municipal



- 4.23.1.4.1. Visualiza a demanda de consulta médica, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia, exame;
 - 4.23.1.4.2. Visualiza as vagas para os próximos 2 (dois) dias;
 - 4.23.1.4.3. Visualiza as vagas para os próximos 2 (dois) a 7 (sete) dias;
 - 4.23.1.4.4. Visualiza as vagas ignoradas;
 - 4.23.1.4.5. Visualiza as vagas sem pacientes;
 - 4.23.1.4.6. Visualiza os procedimentos sem vagas.
- 4.23.1.5. Painel do Usuário
- 4.23.1.5.1. Área para identificar usuários logados, qual o perfil de cada um, e a opção de logout;
- 4.23.1.6. Parametrização de permissões de acesso
- 4.23.1.6.1. Cadastro de Usuário / Atendente;
 - 4.23.1.6.2. Gerenciador de Filtro de Pacientes;
 - 4.23.1.6.3. Gerenciador de Notificação;
 - 4.23.1.6.4. Gerenciador de Produção de Atendentes;
 - 4.23.1.6.5. Grupos AME;
 - 4.23.1.6.6. Listas Manuais;
 - 4.23.1.6.7. Não Parametrizado;
 - 4.23.1.6.8. Painel Central;
 - 4.23.1.6.9. Parametrizado;
 - 4.23.1.6.10. Perfil Usuário;
 - 4.23.1.6.11. Prefeito;
 - 4.23.1.6.12. Produção por Atendentes;
 - 4.23.1.6.13. Sem Vagas;
 - 4.23.1.6.14. Vincular Profissional Retorno.
- 4.24. Gestão de vagas:
- 4.24.1. Painel de Notificação: O painel de informações fornece um resumo simples da quantidade de vagas disponíveis para a data mais próxima
 - 4.24.2. O painel de informações fornece um resumo da quantidade de vagas disponíveis para a



data mais próxima:

- 4.24.2.1. Caixa azul: Contém a data da vaga de especialidade mais próxima e a quantidade de vagas para esse dia. Clicando em “Visualizar Especialidades” é possível ignorar uma especialidade, dessa forma não é possível alocar atendentes para a mesma;
 - 4.24.2.2. Caixa amarela: Contém a data da vaga de exame mais próxima e a quantidade de vagas para esse dia. Clicando em “Visualizar Exames” é possível ignorar uma especialidade, dessa forma não é possível alocar atendentes para a mesma;
 - 4.24.2.3. Caixa verde: Contém a data da vaga do grupo de exames mais próxima e a quantidade de vagas para esse dia. Clicando em “Visualizar Grupo Exames” é possível ignorar determinado grupo dessa forma não é possível alocar atendentes para o mesmo;
 - 4.24.2.4. Caixa marrom: Contém a data da vaga mais próxima dos procedimentos da lista manual e a quantidade de vagas para esse dia;
 - 4.24.2.5. Caixa vermelha: Informa o número de Atendentes que não estão alocados em nenhuma lista. Clicando em “Visualizar Atendentes” é possível atribuir a ele alguma lista, ou ignorar o mesmo, dessa forma ele não pode ser associado às listas de atendimento.
- 4.24.3. Abas de procedimentos: Dispõem as listas de vagas, sendo respectivamente Especialidades, Exames, Grupo Exames, Listas Manuais e Vagas AME. Em cada uma é apresentada uma lista das vagas de cada procedimento e seu detalhamento:
- 4.24.4. Especialidades: Contém o nome do procedimento da vaga;
 - 4.24.5. Vagas: Quantidade de vagas para a data mais próxima;
 - 4.24.6. Data próxima: Data da vaga mais próxima;
 - 4.24.7. Próximos 5 dias: Vagas para os próximos 5 dias;
 - 4.24.8. Próximos 10 dias: Vagas para os próximos 10 dias;
 - 4.24.9. Qtd Atendentes: Quantidade de atendentes alocados no procedimento;
 - 4.24.10. Total Vagas: Total de vagas disponíveis para agendamento;
 - 4.24.11. Qtd Pacientes: Quantidade de pacientes aguardando agendamento;
 - 4.24.12. Ação: Botão para atribuir vagas aos atendentes



- 4.24.12.1. Ao clicar em Atribuir será exibida uma janela para atribuição com os campos:
- 4.24.12.1.1. Especialidade;
 - 4.24.12.1.2. Exame;
 - 4.24.12.1.3. Grupo de exame;
 - 4.24.12.1.4. Listas manuais;
 - 4.24.12.1.5. Atendente;
 - 4.24.12.1.6. Procedimento;
 - 4.24.12.1.7. Tipo de vaga;
 - 4.24.12.1.8. Status da vaga;
 - 4.24.12.1.9. Unidade;
 - 4.24.12.1.10. Profissional;
 - 4.24.12.1.11. Data inicial;
 - 4.24.12.1.12. Data final.
- 4.24.13. Atualização: Essa área informa quando a tela foi atualizada pela última vez, e disponibiliza um botão para atualizar a página;
- 4.24.14. Lista: Página da lista das vagas conforme aba escolhida, aqui estão disponíveis detalhes de procedimentos, datas e quantitativos;
- 4.24.15. Menu: Por meio desse menu o usuário tem acesso a todas as funcionalidades do sistema
- 4.24.16. Painel Central: O usuário é redirecionado para a última aba acessada;
- 4.24.17. Atendentes
- 4.24.17.1. Nome;
 - 4.24.17.2. Qtd. Vagas;
 - 4.24.17.3. Lista atual;
 - 4.24.17.4. Propriedade;
 - 4.24.17.5. Feitos;
 - 4.24.17.6. Restante;
 - 4.24.17.7. Período;
 - 4.24.17.8. Qtd listas;



- 4.24.17.9. Ação.
- 4.24.17.10. Administrar
- 4.24.17.11. Filtro de pacientes
- 4.24.17.12. Especialidade;
- 4.24.17.13. Unidades;

- 4.24.18. Profissionais;
- 4.24.18.1. Tipo;
- 4.24.18.2. Consulta;
- 4.24.18.3. Reserva técnica;
- 4.24.18.4. Retorno;
- 4.24.18.5. Status;
- 4.24.18.6. Prioridade;
- 4.24.18.7. Seleção de região;
- 4.24.18.8. Seleção de municípios;
- 4.24.18.9. Seleção de bairros;
- 4.24.18.10. Idade inicial;
- 4.24.18.11. Idade final;
- 4.24.18.12. Data inicial;
- 4.24.18.13. Data final;
- 4.24.18.14. Edição;
- 4.24.18.15. Exclusão.

- 4.24.19. Usuários

- 4.24.20. Página de criação de perfis e manutenção dos mesmos, onde é possível gerenciar as funções de cada perfil com exceção do perfil Atendente que não permite alterações;

- 4.24.21. Profissionais

- 4.24.21.1. Página para vinculação de profissionais que estão responsáveis pelo atendimento de pacientes de outros profissionais (Casos de afastamento, Férias e outros);

- 4.25. Parametrização



4.25.1. Define quais são as especialidades, unidades, profissionais, tipo de vagas e status de liberação contempladas pelo sistema. Essas regras são definidas separadamente para Especialidades, Exames e Grupo Exames;

4.25.1.1. Grupos AME

- 4.25.1.1.1. Dados para visualização das informações
- 4.25.1.1.2. Especialidades;
- 4.25.1.1.3. Total de vagas;
- 4.25.1.1.4. Vagas agendadas;
- 4.25.1.1.5. Vagas pendentes;
- 4.25.1.1.6. Em execução;
- 4.25.1.1.7. Atribuídos;
- 4.25.1.1.8. Data de solicitação;
- 4.25.1.1.9. CRA;
- 4.25.1.1.10. Quantidade de pacientes;
- 4.25.1.1.11. Ação.

4.25.1.2. Listas Manuais

- 4.25.1.2.1. Possibilita a importação das listas manuais;
- 4.25.1.2.2. Campo disponível para selecionar a origem (DRC / Regulação, NIP, Reabilitação);
- 4.25.1.2.3. Permite informar um nome para a lista;
- 4.25.1.2.4. Permite informar a quantidade de protocolos;
- 4.25.1.2.5. Campo disponível para informar o período que a lista deve ser trabalhada;
- 4.25.1.2.6. Funcionalidade para exportar e/ou excluir listas trabalhadas;
- 4.25.1.2.7. Dados para visualização das informações
 - 4.25.1.2.7.1. Descrição;
 - 4.25.1.2.7.2. Tipo;
 - 4.25.1.2.7.3. Restante;
 - 4.25.1.2.7.4. Data inicial;
 - 4.25.1.2.7.5. Data final;
 - 4.25.1.2.7.6. Quantidade de atendentes;



- 4.25.1.2.7.7. Total de vagas;
- 4.25.1.2.7.8. Data de solicitação;
- 4.25.1.2.7.9. CRA;
- 4.25.1.2.7.10. Quantidade de pacientes;
- 4.25.1.2.7.11. Ação.
- 4.25.1.2.7.12. Sem Paciente

4.25.2. Quando os pacientes de uma lista em produção acabam e ainda existem vagas o é informado nessa página;

4.25.3. Ferramenta Agendamento

4.25.4. Na tela do atendente estão dispostos os campos com todos os detalhes da vaga que está sendo trabalhada no momento:

- 4.25.4.1. Data do contato;
- 4.25.4.2. Procedimento;
- 4.25.4.3. Tipo de procedimento;
- 4.25.4.4. Unidade executante;
- 4.25.4.5. Número do CRA;
- 4.25.4.6. Data e horário da última atualização;
- 4.25.4.7. Idade;
- 4.25.4.8. Endereço;
- 4.25.4.9. Número do imóvel;
- 4.25.4.10. Complemento do endereço;
- 4.25.4.11. Procedimento;
- 4.25.4.12. Data da solicitação;
- 4.25.4.13. Protocolo;
- 4.25.4.14. Ano;
- 4.25.4.15. Situação;
- 4.25.4.16. Telefone;
- 4.25.4.17. Celular;
- 4.25.4.18. Observação;
- 4.25.4.19. Tentativa de contato;



- 4.25.4.20. Status principal;
- 4.25.4.21. Campo de observação do contato.

4.26. **Visualização dos Protocolos**

- 4.26.1. O RSO, ao acessar o Sistema Web, deverá ter uma visão geral dos protocolos sob sua responsabilidade, demonstrado em números gerais, e específicos quando aplicados filtros, os status de prazo e demais parametrizações disponíveis;
- 4.26.2. Os protocolos cadastrados como urgente, deverão ter destaque na visualização do usuário;
- 4.26.3. O Sistema Web deverá ofertar campos para filtrar os protocolos, conforme parametrização do mapeamento, e disponibilidade de dados do formulário de registro, demonstrando o resultado em uma tabela de fácil compreensão com os dados selecionados no filtro;
- 4.26.4. Ao selecionar uma linha, o Sistema Web deverá apresentar a demanda em tela contendo os dados de registro do protocolo como cabeçalho, dados do solicitante (quando não sigiloso) e da solicitação, histórico do protocolo, anexos, respostas aplicadas ao protocolo (quando houver);
- 4.26.5. Cabeçalho: Informa os dados gerais do protocolo, ou seja, Tipo de solicitação, número do protocolo, data de criação, status etc.;
- 4.26.6. Dados do Solicitante: São dados que se referem ao solicitante do serviço, como: nome, dados de contato, endereço, entre outros;
- 4.26.7. Dados da Solicitação: São dados que se referem à solicitação, como: assunto, subassunto, descrição, endereço, e demais informações;
- 4.26.8. Histórico do Protocolo: São dados que se referem a qualquer atividade realizada no protocolo;
- 4.26.9. Respostas aplicadas ao protocolo: São dados que se referem a qualquer resposta aplicada ao protocolo, parcial ou final.



4.27. **Gestão dos Protocolos**

4.27.1. O Sistema Web deverá:

4.27.2. Disponibilizar a visualização dos protocolos de maneira georreferenciada, contendo um ícone representado cada protocolo no mapa, respeitando os filtros realizados;

4.27.3. Demonstrar as informações e status do protocolo ao selecionar o ícone no mapa;

4.27.4. Viabilizar ao usuário a visualização dos formulários de criação dos assuntos de sua responsabilidade, porém não permitir alteração;

4.27.5. Permitir agrupamento dos protocolos, de forma aleatória, ou pelos filtros disponibilizados como: logradouro, bairro, região, assunto, entre outros;

4.27.6. Possibilitar a inclusão de observações na solicitação;

4.27.7. Propiciar que o responsável trate os protocolos vinculados separadamente ou em conformidade com o vínculo;

4.27.8. Proporcionar ao usuário a possibilidade de imprimir a solicitação, de forma aleatória, agrupada ou vinculada.

4.28. **Respostas dos Protocolos**

4.28.1. Ao acessar uma solicitação o RSO poderá responder ao solicitante, uma resposta final ou parcial;

4.28.2. O Sistema Web deverá permitir a inclusão de até 4 arquivos de anexos nos formatos jpg, jpeg, png, pdf e mp4, tamanho máximo de 50mb por arquivo;

4.28.3. O Sistema Web deverá viabilizar ao RSO a aplicação de resposta de acordo com a ação realizada frente à demanda registrada como Serviço Executado e a data da execução,



Serviço não Executado e a justificativa, ou Resposta Realizada para quando se tratar de resposta administrativa. Quando a resposta necessita de conhecimento e validação de um Grupo de Supervisão, também haverá a opção de Resposta não aceita pelo RSO de Supervisão. Deverá ser disponibilizado um campo para inserção da descrição da resposta ao munícipe;

4.28.4. Quando necessário, o RSO poderá solicitar parecer técnico a outro departamento/usuário, sendo que para isso o Sistema Web deverá disponibilizar a função no protocolo registrado, por meio de impressão da demanda, via sistema ou e-mail, e um campo aberto para descrição da informação solicitada;

4.28.5. Em se tratando de solicitação de parecer via sistema ou e-mail, deverá ser disponibilizado mecanismo para o responsável possa responder à solicitação ao RSO do Grupo de Trabalho, assim como um campo para descrição da resposta ao parecer;

4.28.6. Quando o RSO identificar que a demanda registrada necessita de mais dados para ser tratada, ele deverá ter a opção no protocolo para reencaminhar o registro para a Central de Atendimento contatar o munícipe para complemento de dados: Ao solicitar complemento, o protocolo abrirá um campo para descrição. O protocolo voltará para a Central de Atendimento, para que se entre em contato com o munícipe e complementar os dados;

4.28.7. Tendo o RSO identificado que a demanda registrada não é de sua responsabilidade, ele deverá ter a opção no protocolo para reencaminhar o registro para a Central de Atendimento ou para outro departamento. Após o processo, o protocolo volta a passar pelos mesmos fluxos de tramitação;

4.28.8. O Sistema web deverá registrar todas as ações realizadas no protocolo, mantendo um histórico de interações.

4.29. **Perfil Cadastrador**

4.29.1. Tem a função de cadastrar as demandas internas da municipalidade, identificar a demanda dentro da tabela do assunto/subdivisão disponibilizada no Sistema. Em se tratando de serviços, o Sistema deverá disponibilizar tela para registro, e salvar o protocolo, e realizar o



encaminhamento ao departamento responsável.

4.30. **Cadastro do Solicitante**

- 4.30.1. O Sistema deverá permitir o cadastro e a correta identificação do munícipe, sendo ele pessoa Física (por meio do CPF) ou jurídica (por meio do CNPJ), com o objetivo de impedir cadastros duplicados;
- 4.30.2. Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa física são: nome completo, CPF, tipo de pessoa física, endereço e sexo;
- 4.30.3. Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: nome social, data de nascimento, nome da mãe, e-mail, RG com seus complementos, título de eleitor, NIS e entre outros telefone e documento opcional. Caso o meio de resposta selecionado pelo munícipe seja e-mail, obrigatoriamente o Sistema deverá exigir um endereço eletrônico inclusão no cadastro. O mesmo processo deverá ocorrer com o telefone;
- 4.30.4. O Sistema Web deverá reconhecer entre CPF válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;
- 4.30.5. Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa jurídica são: CNPJ, Razão Social, pessoas autorizadas e endereço;
- 4.30.6. O Sistema Web deverá reconhecer entre CNPJ válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;
- 4.30.7. Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone;
- 4.30.8. Os telefones deverão ter a opção de classificação como: preferencial, fixo, celular, comercial, recado entre outros, campo aberto para "Observações do Telefone";
- 4.30.9. Tipo de Solicitante: munícipe, vereador, policial, entre outros;



- 4.30.10. Cadastros de pessoas físicas e jurídicas devem ter status de ativo ou inativo;
- 4.30.11. O Sistema Web deve permitir uma busca fácil e rápida pelo cadastro, sendo como pessoa física ou jurídica, e pelos protocolos já abertos. Deverão ser disponibilizados campos para pesquisa de cadastro/protocolo como Nome, CPF/CNPJ, telefone, número do protocolo dentre outros;
- 4.30.12. Os protocolos criados devem ser identificados pelo canal de entrada utilizado.

4.31. **Cadastro da demanda no Sistema Web**

- 4.31.1. O Sistema deverá apontar ao Cadastrador todos os itens solicitados e parametrizados no formulário para preenchimento. De acordo com o serviço selecionado, os campos para preenchimento do formulário da solicitação podem mudar, conforme as regras para cada um dos serviços que foram incluídos;
- 4.31.2. O Sistema deverá permitir que o Cadastrador descreva a necessidade do munícipe em campo dedicado no formulário;
- 4.31.3. Caso o subassunto escolhido permita a opção de registro em anônimo, o atendimento permite seguir sem identificação do solicitante;
- 4.31.4. Caso o subassunto escolhido permita a opção de registro em sigilo, os dados pessoais permanecerão visíveis apenas para o Cadastrador, não sendo visíveis para os responsáveis pela demanda;
- 4.31.5. Em se tratando de registro de elogios, sugestões, reclamações, solicitações, e denúncias, utilizará uma tela dedicada, num formulário previamente parametrizado, selecionará um meio de resposta, emitirá um protocolo ou mais, e será encaminhada a demanda ao departamento responsável;
- 4.31.6. Toda resposta registrada no Sistema, independente da escolha do meio resposta, deverá ficar registrada no protocolo, como histórico e disponível para consulta, através do Aplicativo e do Portal Web;



- 4.31.7. O Sistema deverá disponibilizar na tela de endereço do local da demanda uma opção para preenchimento rápido, quando for o endereço do munícipe. Caso não seja, o Cadastrador deverá ter a opção para cadastrar o endereço correto para o protocolo de forma completa (tipo de logradouro, logradouro, número, bairro e região), um campo aberto de ponto de referência, deve estar disponível caso haja necessidade. O Sistema deverá georreferenciar o endereço no mapa para diminuir a possibilidade de erro no cadastro;
- 4.31.8. Caso o endereço do local da demanda não exista no banco de dados, o Sistema deverá possibilitar ao Cadastrador o cadastro no momento do registro. Conforme parametrização, este endereço deverá passar por uma aprovação superior para que possa ser validada a entrada dele no Sistema;
- 4.31.9. Caso exista protocolo em aberto no Sistema contendo o raio georreferenciado definido para o endereço e assunto/subdivisão selecionados, o Sistema deverá identificar e ofertar ao Cadastrador o vínculo com este protocolo;
- 4.31.10. Após a criação do protocolo ele seguirá regras de fluxos de acordo com o mapeamento parametrizado;
- 4.31.11. Ao criar o protocolo, este deverá estar disponível aos usuários que tenham permissão de acesso e pertençam aos grupos de trabalho que foram vinculados ao protocolo durante o atendimento;
- 4.31.12. O sistema deverá permitir complementação de dados no protocolo, tanto em contato ativo quanto receptivo, desde que o status permita as alterações e atualizações;
- 4.31.13. O sistema deverá permitir que o Cadastrador apenas visualize o conteúdo completo do formulário de cadastro, não permitindo alterações.

4.32. **Notificações**

- 4.32.1. O munícipe receberá uma mensagem de alerta, sempre que ocorrer alterações ou inclusões em seu protocolo;



4.32.2. Os alertas deverão ser via e-mail e/ou aplicativo.

4.33. **Relatórios de Gestão**

4.33.1. O Sistema Web deverá disponibilizar uma ferramenta de relatórios variados, parametrizada de acordo com o perfil e tipo de acesso, com possibilidade de exportação dos arquivos em formatos como PDF e planilha, e aplicação de filtros dos campos disponíveis, conforme segue:

4.34. **Demandas de serviços**

4.34.1. O usuário deverá ter à disposição relatórios das demandas registradas em sistema, como apoio à tomada de decisões e ações a serem realizadas, e deverá ser possível que o mesmo tenha acesso a todos os grupos a que esteja vinculado. Os filtros para pesquisa devem abranger:

4.34.2. Checkbox para Selecionar Todos os Grupos: Selecionando esta opção o usuário poderá extrair relatórios de todos os grupos juntos a que tenha permissão de acesso;

4.34.3. Grupo: Nesta opção o usuário seleciona um grupo por vez (somente aparecerão os grupos a que o usuário tenha permissão de acesso);

4.34.4. Data Criação Inicial: Data em que o protocolo foi criado no sistema - início do intervalo;

4.34.5. Data Criação Final: Data em que o protocolo foi criado no sistema - fim do intervalo;

4.34.6. Data Resposta Inicial: Data em que o protocolo foi respondido no sistema - início do intervalo;

4.34.7. Data Resposta Final: Data em que o protocolo foi respondido no sistema - fim do intervalo;

4.34.8. Assunto: Assunto em que se encontra o protocolo;

4.34.9. Subdivisão: Subdivisão em que se encontra o protocolo;

4.34.10. Bairro: Bairro do endereço para o qual foi registrado o protocolo;

4.34.11. Logradouro: Logradouro do endereço para o qual foi registrado o protocolo;

4.34.12. CEP: Código do Endereçamento Postal do endereço para o qual foi registrado o protocolo.

4.35. **Informações**

4.35.1. O usuário deverá ter à disposição relatórios das informações registradas em sistema, e deverá ser possível que o mesmo tenha acesso a todos os órgãos a que esteja vinculado. Os filtros para pesquisa devem abranger:

4.35.1.1. Órgão Destino: Selecionando esta opção o usuário poderá extrair relatórios de uma secretaria, fundação ou autarquia específica;

4.35.1.2. Data Criação Inicial: Data em que a informação foi registrada no sistema - início do intervalo;

4.35.1.3. Data Criação Final: Data em que a informação foi registrada no sistema - fim do intervalo;

4.35.1.4. Assunto: Assunto da informação repassada para o munícipe;

4.35.1.5. Subdivisão: Subdivisão da informação repassada para o munícipe;

4.35.1.6. Bairro: Bairro de residência do munícipe.

4.35.1.7. Usuários cadastrados

4.35.2. O relatório deverá apresentar ao usuário todas as pessoas vinculadas ao Sistema Web, bem como seus dados e informações cadastrais. Os filtros da pesquisa devem abranger:

4.35.2.1. Status: Possibilita ao usuário selecionar pelo status de ativo ou inativo;

4.35.2.2. Usuário: Permite a seleção de um usuário específico;

4.35.2.3. Órgão: Viabiliza seleção de um órgão específico;

4.35.2.4. Diretoria: Seleção de uma diretoria específica de vínculo dos usuários;

4.35.2.5. Grupo: Seleção de um grupo específico de vínculo dos usuários.

4.35.3. Os resultados da pesquisa devem abranger:



- 4.35.3.1. Nome Completo: Nome do usuário cadastrado;
- 4.35.3.2. Órgão: Órgão a que está vinculado o usuário;
- 4.35.3.3. Diretoria: Diretoria vinculada ao órgão a que está vinculado o usuário;
- 4.35.3.4. Grupo: Grupo vinculado à diretoria, que está vinculada ao órgão vinculado ao usuário;
- 4.35.3.5. Telefone: Telefone cadastrado para o usuário no sistema do Portal Integrado;
- 4.35.3.6. E-mail: E-mail cadastrado para o usuário no sistema do Portal Integrado;
- 4.35.3.7. Status: Informa se o usuário está ativo ou inativo;
- 4.35.3.8. Data do Último Acesso: Informa quando foi a última vez que o usuário acessou o sistema;
- 4.35.3.9. Período do último acesso: Expressa se o usuário está há mais de 30 dias sem acessar o sistema;
- 4.35.3.10. Dias Inativo: Disponibiliza exatamente quantos dias de inatividade o usuário possui.
- 4.35.3.11. Logradouros

4.35.4. O relatório deverá apresentar ao usuário a lista de logradouros disponíveis no sistema, para evitar duplicidade de cadastro. Os resultados da pesquisa para devem abranger:

- 4.35.4.1. Logradouro: Traz o tipo e o nome do logradouro
- 4.35.4.2. Bairro: Informa o nome do bairro onde se localiza o logradouro
- 4.35.4.3. Região: Região onde se localiza o logradouro
- 4.35.4.4. Cidade: Cidade do logradouro (é possível pesquisar por qualquer cidade cadastrada no sistema)
- 4.35.4.5. UF: Unidade Federativa do logradouro (é possível pesquisar por qualquer estado cadastrado no sistema)
- 4.35.4.6. CEP: Código do Endereçamento Postal do logradouro

4.36. **Teleatendimento**

4.36.1. Deverá ser disponibilizado um relatório dedicado à análise da produtividade dos atendentes, como apoio à tomada de decisões e ações a serem realizadas com os indivíduos ou equipe em geral. Os filtros da pesquisa devem abranger:

- 4.36.1.1. Data Criação Inicial: Data em que o Tele atendente realizou a ação e ficou registrada no sistema - início do intervalo;



- 4.36.1.2. Data Criação Final: Data em que o Tele atendente realizou a ação e ficou registrada no sistema - fim do intervalo;
 - 4.36.1.3. Horário Inicial: Horário específico para localizar a informação buscada - início do intervalo;
 - 4.36.1.4. Horário Final: Horário específico para localizar a informação buscada - fim do intervalo;
 - 4.36.1.5. Usuário: Atendente/Cadastrador que teve registro de ações realizadas no sistema.
- 4.36.2. Os resultados da pesquisa para devem abranger:
- 4.36.2.1. Nome do Usuário: Atendente/Cadastrador que teve registro de ações realizadas no sistema;
 - 4.36.2.2. Órgão de Origem do Usuário: Órgão ao qual o atendente/cadastrador está vinculado;
 - 4.36.2.3. Grupo Origem do Usuário: Grupo ao qual o atendente/cadastrador está vinculado;
 - 4.36.2.4. Conclusão - sem Contato: Informa quantas pendências tratadas pelo atendente, na tela de Alocação, tiveram como resultado “Conclusão - sem Contato”;
 - 4.36.2.5. Conclusão - Resposta Aceita: Informa quantas pendências tratadas pelo atendente, na tela de Alocação, tiveram como resultado “Conclusão - Resposta Aceita”;
 - 4.36.2.6. Resposta não aceita: Informa quantas pendências tratadas pelo atendente, na tela de Alocação, tiveram como resultado “Conclusão - Resposta Aceita”;
 - 4.36.2.7. Tentativa de contato com o cidadão sem sucesso: Informa quantas pendências, tratadas na tela Alocação, o atendente não conseguiu contato com o solicitante;
- 4.36.3. Criação do documento e envio ao RSO: Informa quantos protocolos de demandas foram registrados pelo atendente e encaminhados aos departamentos responsáveis;
- 4.36.4. Consulta de Informação: Expõe quantos protocolos de informações repassadas diretamente aos municípios foram registrados pelo atendente e salvos no sistema;
- 4.36.5. Consulta de Andamento: Quando munícipe entra em contato com a Central de Atendimento, e solicita informações sobre seus protocolos de demandas enviados aos departamentos responsáveis, o atendente deve registrar esse contato no protocolo consultado. Logo, esse campo traz os números de registros feitos pelo atendente;



4.36.6. Não Atendimento: Disponibiliza informação de quantas ligações não tiveram andamento e conclusão entre o munícipe e a atendente devido queda de ligação, trote etc.

4.37. **Identificação da Solução**

4.37.1. O Sistema deverá permitir a inserção das marcas/logotipos da CONTRATANTE em telas, Dashboards, portais, Aplicativo móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento do SISTEMA;

4.37.2. O Sistema deverá permitir as configurações das interfaces da solução, seguindo os padrões de cores e identidade visual da CONTRATANTE;

4.37.3. O Portal Web e o Aplicativo móvel deverão possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

4.38. **Regras Gerais de Acesso**

4.38.1. O Sistema deverá permitir a parametrização de chave de login, senha e tentativas de acessos inválidas a serem definidos pela CONTRATANTE, aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação;

4.38.2. Todo usuário do Sistema deverá ter a possibilidade de alterar sua senha e solicitar recuperação de senha através de envio de e-mail institucional;

4.38.3. O Sistema deverá permitir inativar usuários após determinado período sem acessos. A quantidade de dias deverá ser configurada conforme sugestão da CONTRATANTE;

4.38.4. O Sistema deverá permitir a função de envio de e-mail para criação e ativação de cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado no cadastro;

4.38.5. O Sistema deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento Web e Aplicativo Móvel;



4.38.6. O Sistema deverá garantir a unicidade do cadastro do munícipe, inclusive entre os diversos canais de atendimento;

4.38.7. A CONTRATANTE definirá um ou mais usuário da sua estrutura para ter acesso irrestrito ao SISTEMA para fins de auditoria em segurança e/ou qualidade.

4.39. **Manuais de Operação**

4.39.1. O Sistema terá manuais de utilização por perfil de usuário, com todas suas funcionalidades, regras e parâmetros. Os manuais deverão estar disponíveis para consulta do usuário a qualquer momento, sendo eles em arquivos PDF e/ou em vídeos de demonstração;

4.39.2. A CONTRATADA deverá fornecer aos munícipes manuais de instrução e/ou vídeos demonstrativos de uso de todas as funcionalidades do Aplicativo móvel e Portal Web de forma clara e efetiva, em versão PDF.

4.40. **Adaptações Legais**

4.40.1. Adaptações do Sistema para atendimento às legislações, normas, comunicados e instruções vigentes e editadas (municipais, estaduais e federais), além de orientações dos tribunais e pareceres normativos;

4.40.2. O acompanhamento da legislação, normas, comunicados e instruções e suas adaptações no Sistema contratado são de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser comunicadas aos Fiscais do Contrato da CONTRATANTE;

4.40.3. O atendimento de Requisições de Serviços, que se refiram às Adaptações Legais, deverá ser priorizado, de forma que não venha a comprometer o cumprimento das normas e prazos legais;

4.40.4. Esse serviço deverá ser prestado durante toda vigência do contrato, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE.

4.41. **Segurança dos Dados**



- 4.41.1. Neste item serão definidas as seguintes políticas de segurança que deverão, no mínimo, ser seguidas pela CONTRATADA a fim de garantir um serviço confiável:
- 4.41.2. Toda troca de dados entre o cliente (browser) e o servidor deverá ser feita através de uma camada de conexão criptografada utilizando SSL (Secure Sockets Layer) / HTTPS, no ambiente de produção do Sistema;
- 4.41.3. O Sistema deverá possuir controle de tempo de conexão e criptografia de sessões do “Browser Internet” para evitar fraudes e aumentar a segurança dos dados;
- 4.41.4. A segurança e confidencialidade das informações deverão ser garantidas pelos diferentes perfis de acesso definidos para cada Usuário do Sistema;
- 4.41.5. O Sistema deverá prover controle de acesso, com diferentes perfis de Usuários (em todos os níveis hierárquicos), mediante usuário e senha, com a exigência de troca de senha no primeiro acesso;
- 4.41.6. O Sistema deverá disponibilizar rotina que permita ao Usuário recuperar sua senha de acesso, em caso de esquecimento, por meio de seu endereço eletrônico (e-mail);
- 4.41.7. O Sistema deverá possuir auditoria de operações realizadas nos protocolos pelos Usuários para eventuais validações de acessos e cumprimentos de legislações pertinentes (tais como a LGPD).

4.42. **Armazenamento e Backup**

- 4.42.1. Todos os dados deverão ser gravados e armazenados de forma contínua, em banco de dados relacional, nas próprias instalações da CONTRATADA, ou em instalações externas, sendo que essas instalações deverão ser aprovadas previamente pela CONTRANTE;
- 4.42.2. A CONTRATADA poderá subcontratar terceiros para a execução desses serviços, desde que a CONTRATANTE seja previamente comunicada;



- 4.42.3. A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada, durante toda a vigência do contrato, do endereço das instalações onde os dados serão gravados e armazenados;
- 4.42.4. A CONTRATADA deverá manter o ambiente de hospedagem do SISTEMA de forma segura, tanto lógica como fisicamente, a partir de recursos tecnológicos na forma de programas ou de equipamentos físicos, que coíbam acessos indevidos, com políticas ou regras de segurança, preservando a identidade dos Usuários e a integridade dos dados;
- 4.42.5. A CONTRATANTE deverá ter acesso imediato a qualquer dado armazenado e, quando aplicável, a todos arquivos originais transmitidos pelos Usuários, durante toda a vigência do contrato;
- 4.42.6. A CONTRATADA deverá manter absoluto sigilo sobre todos os dados armazenados do SISTEMA, sendo que qualquer entendimento técnico relacionado a eles só deverá ser estabelecido e tratado com a CONTRATANTE;
- 4.42.7. A CONTRATADA deverá providenciar o gerenciamento e a execução de rotinas diárias de backup dos dados armazenados do SISTEMA, por no mínimo 30 (trinta) dias corridos, utilizando recursos adequados de armazenamento que possibilitem uma rápida restauração, se necessário.

4.43. **Requisitos para Implantação**

- 4.43.1. A seguir são apresentados os requisitos e processos que deverão ser seguidos na implantação do SISTEMA.
- 4.43.2. Customização
- 4.43.3. Nesta etapa as funcionalidades serão customizadas e parametrizadas para que possam ser implantadas, conforme abaixo:
- 4.43.4. A customização e parametrização do Sistema deverão obedecer às regras de negócios da CONTRATANTE;



4.43.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA identificar as informações e variáveis necessárias para a customização e parametrização do Sistema.

4.43.6. Migração/Importação de Dados

4.43.7. Caso exista um Sistema vigente, a CONTRATANTE disponibilizará os dados e documentação existentes de tal Sistema, e a migração será executada da seguinte forma:

4.43.8. A CONTRATADA deverá elaborar um plano de migração de dados, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE;

4.43.9. O plano de migração de dados deverá definir, no mínimo: quais tabelas serão transferidas para o Sistema, as tabelas que não deverão ser transferidas, os problemas encontrados e as soluções que deverão ser adotadas durante o processo de migração;

4.43.10. A conferência dos dados migrados será de responsabilidade da CONTRATANTE, utilizando o plano de migração de dados fornecido pela CONTRATADA, o qual informará eventuais não conformidades para as providências de correções;

4.43.11. As atividades para a migração serão realizadas pela CONTRATADA em ambiente de homologação, antes da implementação em ambiente de produção, e acompanhadas por Técnicos da CONTRATANTE;

4.43.12. Efetivada a conferência e o término bem-sucedido das atividades, a migração dos dados será homologada, aceita pela CONTRATANTE e implantada em produção;

4.43.13. Para atingir esse objetivo, a CONTRATADA deverá:

4.43.14. Extrair, converter e migrar todos os dados das bases existentes para o novo Sistema, sendo que todo custo e responsabilidade dessa ação ficarão a cargo da CONTRATADA;

4.43.15. Importar os dados definidos no plano de migração, considerando também as devidas integrações com os Sistemas da CONTRATANTE, previamente em



ambiente de homologação, mesmo que seja necessária a criação ou adaptação em tabelas, campos, telas ou relatórios;

4.43.16. Analisar os dados recebidos e enviar relatório apontando as possíveis irregularidades e inconsistências encontradas, tais como: endereço incompleto, CPF/CNPJ inválido, dentre outros. A CONTRATANTE, em parceria com a CONTRATADA, definirá a estratégia a ser adotada nesses casos;

4.43.17. Fornecer, ao final desta etapa, relatórios que evidenciem a correta migração dos dados recebidos, contendo no mínimo dados quantitativos e comparativos, a serem definidos pela da CONTRATANTE.

4.44. **Integração**

4.44.1. O Sistema deverá permitir a integração com os Sistemas utilizados pela CONTRATANTE;

4.44.2. Sistemas utilizados pela CONTRATANTE e a base de dados do Sistema da CONTRATADA e vice-versa;

4.44.3. A integração deverá ser desenvolvida e operacionalizada com a participação de representantes técnicos da CONTRATADA e da CONTRATANTE, contemplando, obrigatoriamente, as seguintes atividades:

4.44.4. A integração com os Sistemas da CONTRATANTE deverá ser realizada previamente em ambiente de homologação com acessos via Web Services e/ou um processo padronizado de geração e recepção de arquivos e/ou dados;

4.44.5. A CONTRATADA deverá fornecer o layout contendo todas as especificações técnicas para o estabelecimento da integração, que contemple garantias de segurança e privacidade das informações trocadas, além de preservar os históricos das movimentações;

4.44.6. A CONTRATADA, de comum acordo com a CONTRATANTE, deverá estabelecer as rotinas de importação, exportação e atualização de dados, bem como a sua periodicidade, escopo, regras de negócio, tecnologia adequada a ser utilizada, dentre outros requisitos do



projeto de integração;

- 4.44.7. A integração deverá ser validada pelas partes envolvidas (CONTRATADA e CONTRATANTE), em ambiente de homologação, antes da implementação em ambiente de produção;
- 4.44.8. A CONTRATADA deverá fornecer informações de monitoramento dos processos de integração, em meio a ser acordado com os técnicos da CONTRATANTE (tais como: página Web, e-mails, logs) que permitam o acompanhamento de todas as ocorrências, sinalizando os sucessos e eventuais falhas;
- 4.44.9. Em eventual falha nos processos da integração, a CONTRATADA deverá comunicar por e-mail os Fiscais do Contrato e Técnicos da CONTRATANTE informando: quais processos afetados, a causa raiz, o plano de ação e prazos para restabelecimento;
- 4.44.10. Os processos de integração serão realizados na fase de implantação e durante toda a vigência do contrato;
- 4.44.11. O ambiente de homologação deverá ser mantido com as integrações realizadas, e só poderá ser atualizado de acordo com entendimentos prévios com os Técnicos da CONTRATANTE;
- 4.44.12. A CONTRATADA deverá comunicar antecipadamente a CONTRATANTE, qualquer modificação no Sistema contratado que afete as integrações, para o planejamento da sua realização;
- 4.44.13. A CONTRATADA deverá adequar o processo de integração mediante comunicado da CONTRATANTE, em função de necessidades de alterações nos Sistemas previstos neste Item.

4.45. **Etapas da Implantação**

- 4.45.1. A implantação do SISTEMA ocorrerá em três etapas:



4.45.1.1. Configuração: Primeira etapa do processo, consiste na customização e parametrização do Sistema de acordo com as regras de negócios da CONTRATANTE;

4.45.1.2. Homologação: O Sistema deverá ser acessado pelos Fiscais do Contrato, em ambiente de homologação, para a validação da customização, parametrização, migração e integração;

4.45.1.3. Produção: Após a homologação e a formal aprovação pela CONTRATANTE, o Sistema deverá ser disponibilizado em produção e será acompanhado pelos profissionais da CONTRATADA (Operação Assistida) pelo período de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

4.45.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Gerente de Projeto, alocado nas dependências da CONTRATANTE, que deverá acompanhar a implantação em todas as suas etapas;

4.45.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos técnicos necessários para o cumprimento das etapas da implantação (tais como: microcomputadores, impressoras, softwares, dentre outros) atendendo às políticas de segurança da CONTRATANTE, que servirá de apoio ao Gerente de Projeto.

4.46. **Produtos Gerados**

4.46.1. Roteiro com os cenários de testes realizados pela CONTRATADA (eletrônico);

4.46.2. Formulário de Validação e Testes fornecido pela CONTRATANTE e assinado pela CONTRATADA (papel e eletrônico);

4.46.3. Sistema customizado e parametrizado, dados migrados, integrado com os Sistemas previstos, conforme legislação, regras e definições da CONTRATANTE;

4.46.4. Manual de operação do Sistema (eletrônico) a ser fornecido pela CONTRATADA.

5. TREINAMENTO



- 5.1. A CONTRATADA deverá realizar o processo de treinamento às pessoas indicadas pela CONTRATANTE, as quais irão utilizar e gerenciar os Sistemas, sendo Fiscais do Contrato, Usuários Chaves e demais Usuários designados formalmente pela CONTRATANTE. O treinamento deverá ser realizado de forma prática e os participantes deverão ser capazes de:
- 5.1.1.1. Operar os Sistemas sem qualquer dificuldade;
 - 5.1.1.2. Definir tipos de Usuários, conferindo-lhes níveis de acessos diferenciados;
 - 5.1.1.3. Operar os Sistemas, adaptando a configuração às suas necessidades;
 - 5.1.1.4. Replicar os conhecimentos obtidos, no âmbito da CONTRATANTE;
 - 5.1.1.5. Compreender os objetivos para os quais os relatórios e consultas foram idealizados;
 - 5.1.1.6. Realizar as parametrizações necessárias nos Sistemas.

5.2. Disposições Gerais do Treinamento

- 5.2.1. Os treinamentos deverão ser realizados de acordo com os seguintes itens:
- 5.2.1.1. Ocorrer imediatamente após a homologação dos Sistemas pela CONTRATANTE;
 - 5.2.1.2. Deverão ser ministrados por pessoal capacitado/qualificado em treinamentos, e com conhecimentos dos Sistemas e das regras de negócio da CONTRATANTE;
 - 5.2.1.3. Apresentar demonstrações práticas de funcionamento dos Sistemas;
 - 5.2.1.4. Apresentar material didático para utilização dos Sistemas, que deve estar disponível para consulta e ser entregue pela CONTRATADA em formato digital para cada participante, antes do início do treinamento;
 - 5.2.1.5. Todos os treinamentos deverão ser realizados em ambiente específico configurado pela CONTRATADA para este fim, o qual deverá refletir as mesmas características, funcionalidades e regras do ambiente de produção;
 - 5.2.1.6. A CONTRATADA e a CONTRATANTE acordarão entre si sobre o local para realização e os equipamentos a serem utilizados quando do treinamento das equipes da CONTRATANTE;
- 5.2.2. As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, dentre outros, serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 5.2.3. O treinamento e o respectivo material didático deverão ser em idioma português;



- 5.2.4. A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis anteriores à realização dos treinamentos, apresentar formalmente à CONTRATANTE, documento contendo:
- 5.2.5. Comprovação de que o ambiente de treinamento está disponível para uso e sem interferências durante a realização do mesmo;
- 5.2.6. Conteúdo programático com os cenários a serem abordados, o qual deverá ser validado pela CONTRATANTE;
- 5.2.7. Comprovação de que todos os participantes, quando for o caso, estejam cadastrados com seus respectivos logins e perfis de acesso.
- 5.2.8. A CONTRATADA deverá ao final dos treinamentos, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE, enviar certificado e pesquisa de satisfação, para cada participante.

6. GARANTIA TÉCNICA

- 6.1. A CONTRATADA deverá garantir a atualização do Sistema ofertado, mantendo-o sempre em conformidade com a legislação (Federal, Estadual, Municipal, pertinente ao objeto), sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE, durante toda a vigência do Contrato;
- 6.2. A CONTRATADA poderá ofertar versões do Sistema atualizadas com novas tecnologias de mercado, mediante avaliação de capacidade de adequação dos recursos de infraestrutura da CONTRATANTE;
- 6.3. Características do ambiente tecnológico
- 6.3.1. A interface gráfica do usuário deverá se manter amigável e compatível com os navegadores determinados pela CONTRATANTE;
- 6.3.2. O SGBD deverá manter ferramentas que garantam a segurança e proteção das informações, que permitam a recuperação de dados de transações falhas feitas pelos usuários, devendo esse processo ser automático e seguro;



- 6.3.3. O Sistema Web, Aplicativo, Portal Web, Chat deverão permitir integrações com outros Sistemas desde que não interfiram em suas finalidades principais;
 - 6.3.4. Software em ambiente Web, com acessos controlados por senhas e critérios de uso;
 - 6.3.5. Serviços de software válidos durante o período de vigência contratual, podendo ser renovados juntamente com os serviços de suporte técnico, treinamento, manutenção, desenvolvimento, customização;
 - 6.3.6. Permite acesso e utilização das ferramentas a todos os usuários logados simultaneamente, funcionando em modo multiusuário;
 - 6.3.7. Possui níveis de acesso diferenciados de acordo com as tarefas que cada usuário pode executar;
 - 6.3.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar um ambiente para homologação e validação das atividades desenvolvidas e um ambiente de produção para publicação;
 - 6.3.9. A disponibilidade de serviço deverá ser mantida durante os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia;
- 6.4. São consideradas as seguintes exceções para disponibilidade:
- 6.4.1. Falha na conexão ("link") fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da CONTRATADA;
 - 6.4.2. Falhas de utilização ou sobrecarga na rede de dados do CONTRATANTE;
 - 6.4.3. Falhas na infraestrutura do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitando, atualizações de software de navegação, antivírus e outros que possam causar incompatibilidade com a estrutura disponibilizada pela CONTRATADA;
 - 6.4.4. As interrupções necessárias para correções, ajustes técnicos ou manutenção, as quais serão avisadas previamente sempre que possível e preferencialmente realizadas no horário



das 18 às 8h ou durante o final de semana e feriados;

- 6.4.5. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a realizar correções de segurança, ficando a CONTRATADA autorizada a desconectar o servidor da Internet, se necessário;
- 6.4.6. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, força maior ou por descumprimento de cláusulas do contrato;
- 6.4.7. Interrupções ou mau funcionamento causado por força maior ou por empresas terceiras como por exemplo: organismos de registro de domínio, sincronização de DNS etc.;
- 6.4.8. Tempo utilizado pelo CONTRATANTE para validação de correções de erros;
- 6.4.9. Paradas ou restaurações de cópias de segurança de dados.
- 6.4.10. A CONTRATADA deverá monitorar e realizar manutenção da integração existente entre o Sistema Web, Aplicativo, Portal Web, Chat.

6.5. Características técnicas

- 6.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar 3 (três) camadas, com servidor Web, servidor de bancos de dados e cliente (acesso via browser);
- 6.5.2. O Sistema Web, Aplicativo, Portal Web, Chat possui 3 (três) bases, sendo desenvolvimento, homologação e produção;
- 6.5.3. O ambiente de homologação, com acesso compartilhado entre os técnicos da CONTRATADA e os técnicos da CONTRATANTE, é atualizado somente após entendimentos prévios entre as equipes;
- 6.5.4. Durante toda a vigência do contrato, o ambiente de homologação deverá ser mantido para que todo item preparado para ser disponibilizado em produção seja obrigatoriamente



homologado previamente neste ambiente;

- 6.5.5. Deverão ser mantidos os mesmos padrões para telas, cores, botões, diálogos, ajudas, auditoria, logs, manuais, etc.;
- 6.5.6. Os perfis Administrador, Atendente e RSO possuem link único, bem como login e senha de uso pessoal e intransferível de acesso para realizar todas as operações relacionadas ao seu respectivo perfil;
- 6.5.7. O perfil Munícipe possui login e senha de uso pessoal e intransferível para acesso ao Aplicativo para dispositivos móveis e ao Portal Web;
- 6.5.8. Tratar erros por meio de mensagens, que descrevam o erro e indiquem providências a serem tomadas para corrigi-lo. As mensagens exibidas devem estar escritas de forma clara, intuitiva e em língua portuguesa;
- 6.5.9. Manter histórico de alterações;
- 6.5.10. Atualização do manual disponibilizado no Sistema sempre que necessário;
- 6.5.11. As configurações regionais do Sistema Operacional, como formato de datas, moedas, hora, separadores de milhares e decimais, não deverão influenciar no funcionamento do Sistema;
- 6.5.12. Não exigir a instalação de Sistemas/programas proprietários (exceto plug-ins como, por exemplo, Java e Flash, assegurando a compatibilidade de suas versões atualizadas com o Sistema).

6.6. Suporte Técnico

- 6.6.1. O Suporte Técnico compreende toda atuação de profissional qualificado e devidamente capacitado para o atendimento e resolução das solicitações (Incidentes, Problemas e Requisições de Serviços) seja remotamente ou nas dependências da CONTRATANTE.
- 6.6.2. O Suporte Técnico deverá abranger todas as funcionalidades dos Sistemas Web,



Aplicativo, Portal Web e Chat;

- 6.6.3. Deverá ser emitido protocolo com SLA para todas as solicitações e atendimentos realizados no Sistema de suporte, independente do meio utilizado;
- 6.6.4. Todo atendimento aos Incidentes, Problemas, além das Requisições de Serviços, definidas, deverão ser executadas e aprovadas no ambiente de homologação dos Sistemas Web, Aplicativo, Portal Web e Chat;
- 6.6.5. O Suporte Técnico dos Sistemas Web, Aplicativo, Portal Web e Chat será de responsabilidade da CONTRATADA, obedecendo ao horário e calendário de funcionamento da CONTRATANTE;
- 6.6.6. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de toda a infraestrutura necessária (tais como: microcomputadores, impressoras, softwares, dentre outros), para uso dos profissionais que realizarão o Suporte Técnico;
- 6.6.7. No caso das Requisições de Serviços a CONTRATADA, juntamente com a CONTRATANTE, deverá realizar o levantamento dos dados e elementos necessários (Levantamento de Requisitos). O levantamento de requisitos deverá ser efetuado em reunião com a participação dos Fiscais do Contrato e/ou Usuários Chaves e demais Usuários designados formalmente pela CONTRATANTE e profissionais da CONTRATADA com conhecimento técnico e das regras de negócio;
- 6.6.8. A CONTRATADA deverá realizar a Ata da Reunião onde será fixado prazo para apresentação de relatório com a descrição dos serviços, bem como o prazo de execução. Este relatório deverá ser aprovado pelos Fiscais do Contrato e/ou Usuários Chaves;
- 6.6.9. O prazo para a apresentação do relatório acima citado, deverá ser de no máximo 40 (quarenta) horas úteis.

6.7. Atendimento do suporte

- 6.7.1. O atendimento deverá ser realizado pela CONTRATADA, durante toda a vigência do



contrato, por diferentes meios tais como: telefone, e-mail, e ferramenta específica disponibilizada pela mesma.

6.7.2. O atendimento será operacionalizado segundo os itens abaixo:

- 6.7.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta para abertura e acompanhamento de Ordens de Serviços on-line via internet, onde serão registradas todas as solicitações dos Usuários, fornecendo obrigatoriamente um identificador (número da Ordem de Serviço);
- 6.7.2.2. A ferramenta deverá permitir: a identificação do solicitante, a classificação do evento, o grau de prioridade, descrição da solicitação, funcionalidade envolvida, data/hora da abertura e encerramento, anexo de documentos, dentre outras informações, para o acompanhamento dos prazos e níveis de serviço;
- 6.7.2.3. A ferramenta deverá permitir a emissão de relatórios pela CONTRATANTE, contendo as informações necessárias ao controle das solicitações, das soluções fornecidas, do atendimento a prazos e níveis de serviço;
- 6.7.2.4. A abertura das Ordens de Serviços será realizada pela CONTRATADA, permitindo ainda, caso necessário, que a CONTRATANTE também o possa realizar;
- 6.7.2.5. A CONTRATADA deverá documentar as soluções de todas as solicitações;
- 6.7.2.6. Após a homologação e aceite da Ordem de Serviços realizada pelo Usuário, a CONTRATADA deverá disponibilizar a solicitação para o ambiente de produção, e encerrar a Ordem de Serviço;
- 6.7.2.7. A Ordem de Serviço disponibilizada para homologação do Usuário solicitante, que não for homologada no prazo de 3 (três) dias úteis, deverá ser encerrada automaticamente pela ferramenta;
- 6.7.2.8. Caso o Usuário não homologue a Ordem de Serviço, o prazo para fins de SLA será considerado a data/hora da disponibilização da solicitação em ambiente de



homologação pela CONTRATADA;

6.7.3. Para o gerenciamento do atendimento, a CONTRATADA deverá fazer o efetivo acompanhamento (e possibilitar que a CONTRATANTE também o faça) dos registros das solicitações (Incidentes, Problemas e Requisições de Serviço) e o andamento de suas soluções;

6.7.4. O prazo para realização do serviço será contado a partir do momento que for registrada a Ordem de Serviço junto à CONTRATADA. No caso da indisponibilidade da ferramenta.

6.8. Classificação de Eventos

6.8.1. Os atendimentos que envolvam solicitações de serviços, devem ser registrados com a seguinte classificação de eventos:

6.8.2. Incidente: Compreende toda falha, erro, mau funcionamento, lentidão, indisponibilidade ou outras situações que impeçam ou dificultem o uso/aceso aos Sistemas pelos Usuários. Sua solução se dá com a restauração do serviço ou a minimização de impactos negativos sobre o mesmo;

6.8.3. Problema: Compreende a causa de um ou mais incidentes, que deve ser investigada a partir do diagnóstico de incidentes recorrentes. Sua solução se dá com a eliminação definitiva da causa do surgimento dos eventos indesejados;

6.8.4. Requisição de Serviço: Compreende adaptações dos Sistemas para atendimento às legislações, normas, comunicados e instruções vigentes e editadas (municipais, estaduais e federais), além de orientações dos tribunais e pareceres normativos, termos de cooperação, contratos, convênio. Podem ser feitas para melhoria de desempenho através de otimização de códigos ou recursos, e atendimento às solicitações necessárias para integrações.

6.9. Graus de Prioridade

6.10. Os graus de prioridade devem atribuir a Incidentes um nível de criticidade para a sua execução. Essas solicitações serão classificadas em graus que vão de 1 (um) a 3 (três), em ordem



decrecente de urgência:

6.10.1. Grau 1 (Prioridade Alta)

- 6.10.1.1. Incidentes que impeçam o acesso e/ou a utilização dos Sistemas;
- 6.10.1.2. Incidentes que causem indisponibilidade total de qualquer das funcionalidades dos Sistemas;
- 6.10.1.3. Incidentes que impactem no próprio registro e abertura da solicitação de atendimento.
- 6.10.1.4. Serviços que envolvam atendimentos de urgência;

6.10.2. Grau 2 (Prioridade Média)

- 6.10.2.1. Incidentes que causem indisponibilidade parcial de qualquer das funcionalidades dos Sistemas;
- 6.10.2.2. Incidentes ocorridos nas integrações entre os Sistemas da CONTRATANTE, de empresas terceiras ou conveniadas, ou ainda entre as funcionalidades dos Sistemas;

6.10.3. Grau 3 (Prioridade Baixa)

- 6.10.3.1. Demais incidentes que não forem enquadrados nos graus anteriores.
- 6.10.3.2. Níveis de Serviços

6.11. O Acordo de Nível de Serviços (Service Level Agreement - SLA) tem por objetivo medir o desempenho dos serviços prestados, estabelecer metas a fim de garantir que o serviço atenda às necessidades do negócio devendo-se reportar seus resultados através de relatórios.

6.12. Tempo de Resolução

- 6.12.1. Todos os prazos estabelecidos abaixo serão contados a partir do registro da solicitação. No caso da indisponibilidade da ferramenta de suporte, o prazo será considerado a partir do contato por qualquer outro meio de comunicação disponível (tais como: telefone, e-mail);

6.13. Incidentes

- 6.13.1. Grau 1 (Prioridade Alta): até 48 (quarenta e oito) horas corridas;
- 6.13.2. Grau 2 (Prioridade Média): até 40(quarenta) horas úteis;



6.13.3. Grau 3 (Prioridade Baixa): até 90 (vinte e quatro) horas úteis;

6.14. Qualquer alteração ou prorrogação dos prazos acima estabelecidos, deverão ser justificados por e-mail pela CONTRATADA ao Fiscal Operacional da CONTRATANTE, informando novo prazo, desde que não ultrapasse o prazo do grau atual e limitado apenas a uma prorrogação.

6.15. Problemas

6.15.1. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CONTRATANTE da existência de Problemas nos Sistemas, mencionando: Descrição técnica detalhada, impactos aos Usuários, solução adotada, prazo para resolução definitiva. Essa comunicação deverá ocorrer logo que detectado o problema, e novamente quando for dada a sua solução.

6.16. Requisição de Serviço

6.16.1. Para os casos de requisição de serviços, devem ser obedecidos os prazos acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA informados na fase de Levantamento dos Requisitos;

6.16.2. Surgindo a necessidade da prorrogação do prazo acordado, estando condicionada a apenas uma prorrogação, a mesma deverá ser encaminhada para análise do Fiscal Operacional da CONTRATANTE, desde que o novo prazo seja igual ou inferior ao prazo inicial;

6.16.3. O acordo de prazos não se aplica para os casos de Adaptações Legais, prevalecendo o prazo legal.

7. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

7.1. O Contratante responsabiliza-se por:

- 7.1.1. Efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pela Contratada.
- 7.1.2. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados.
- 7.1.3. Indicar formalmente o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual.
- 7.1.4. Expedir Autorização de Serviços com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis da data



de início da execução dos mesmos.

7.1.5. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas.

7.1.6. Indicar instalações sanitárias.

7.1.7. Fornecer a infraestrutura necessária à execução dos serviços, tais como disponibilidade de computadores, telefones, linhas telefônicas e internet.

7.1.8. Indicar vestiários com armários guarda-roupas.

8. FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A fiscalização do Contratante terá livre acesso aos locais de execução do serviço.

8.2. O Contratante poderá ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição dos funcionários da Contratada que estiverem sem uniforme ou crachá, que embaraçarem ou dificultarem a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a exclusivo critério do Contratante, julgar inconveniente.

8.3. O Contratante executará mensalmente a medição dos serviços pela quantidade de postos/dia efetivamente cobertos, descontando-se do valor devido o equivalente à indisponibilidade dos serviços contratados e por motivos imputáveis à Contratada.

9. TABELA DE POSTOS E LOCAIS

9.1. Os serviços de apoio administrativo - atendimento serão prestados nas dependências das instalações do Contratante, conforme tabela de postos e locais a seguir.

Função/Posto	Nº de postos	Local do posto
Atendimento Presencial – Apoio Administrativo	08	Praça José Rodrigues do Nascimento, 30 (Centro), Cajamar – SP, CEP 07750-000
Teleatendimento – Central de Atendimento	20	
Monitor de Atendimento	03	
Supervisor de Atendimento	04	
TOTAL	35	



9.2. Os horários serão definidos pela Contratante, dentro do período de funcionamento (8h00-17h00), conforme as necessidades da Administração, dentro da carga horária estabelecida e mediante prévia comunicação à Contratada, respeitadas as legislações trabalhistas vigentes.

9.3. Toda a equipe da Contratada alocada para os serviços deverá permanecer rigorosamente nos postos para as quais tenham sido designadas. As eventuais substituições para descanso e/ou troca de turno, folgas, faltas, almoço, faltas, férias etc., deverão ser feitas através de escala programada pelo preposto/supervisor da Contratada.

10. CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

10.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA (documentos exigidos no art.28 da lei 8.666/93).

10.1.1. Registro comercial, no caso de empresa individual.

10.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social consolidado, devidamente registrado, em se tratando de sociedade empresária ou cooperativa, devendo o estatuto, no caso das cooperativas, estar, na forma prevista nos artigos 27 e 28 da Lei Federal nº 12.690 de 19/07/2012 e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

10.1.3. Sendo o licitante Microempreendedor Individual, apresentar o CCMEI (Certificado do Cadastro do Microempreendedor Individual) expedido através do site portal do empreendedor: <http://www.portaldoeempreendedor.gov.br>.

10.1.4. Inscrição no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do ato constitutivo acompanhada dos nomes e endereço dos diretores em exercício, no caso de sociedades simples.

10.1.5. 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.

10.2. REGULARIDADE FISCAL (documentos exigidos no art.29 da lei 8.666/93).



10.2.1. Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

10.2.2. Certidão conjunta de Tributos Federais e Dívida Ativa da União, nos termos da Portaria MF nº 358/14, de 05 de setembro de 2014.

10.2.3. Certidão de regularidade de débito com a(s) Fazenda(s) Estadual e/ou Municipal, da sede ou do domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame.

10.2.4. A prova de regularidade perante a Fazenda Estadual se dará por meio da Certidão Negativa de Débitos inscritos em Dívida Ativa, cujo prazo da expedição, para efeito de validade, deverá ser de até 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data designada para a entrega dos envelopes, se outro prazo de validade não lhe constar expressamente.

10.2.5. A prova de regularidade perante a Fazenda Municipal se dará por meio da certidão negativa de débitos referentes a tributos mobiliários municipais.

10.2.6. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, mediante a apresentação em original ou cópia autenticada do "CRF"- Certificado de Regularidade Fiscal expedido pela Caixa Econômica Federal, dentro de seu prazo de validade.

10.2.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas "CNDT", obtida em "<http://www.tst.jus.br/certidao>", em atendimento a Lei 12.440/11, conforme o inc. V do art. 29 da Lei Federal nº 8.666/93.

10.3. **Qualificação Financeira**

10.3.1. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual;

10.3.2. Se a licitante for sociedade não empresária, a certidão mencionada no item anterior deverá ser substituída por certidão cujo conteúdo demonstre a ausência de insolvência civil, expedida pelo distribuidor competente.

10.3.3. Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o



acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

10.4. **Qualificação Técnica**

10.4.1. Comprovação, em nome da licitante, de aptidão para atender o objeto da presente licitação, mediante apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome do profissional de nível superior com vínculo empregatício, estatutário ou societário com a licitante, ou/e em nome da empresa licitante aceito(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado por execução satisfatória de serviços com características pertinentes e compatíveis com o objeto licitado.

10.4.2. Os Atestados apresentados deverão ser autenticados em cartório.

10.4.3. Entende-se por pertinente e compatível os atestados que contemplem no mínimo as seguintes parcelas de relevância:

- a) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público ou privado, declarando que a proponente executou serviços de recepção, atendimento e gerenciamento de praças de atendimento ao público.
- b) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público, declarando que a proponente executou serviços para a área de atendimento ao público por meio de praças de atendimento, compreendendo a administração de espaço físico, setor de protocolo, recursos tecnológicos e recursos humanos;
- c) Gerenciamento de central de atendimento presencial, com atendimento de, no mínimo, o equivalente a 30% das quantidades previstas no Termo de Referência, consoante autoriza a Súmula nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, sendo permitido o somatório de atestados, prelo prazo mínimo de 1 (um) ano consecutivo, nos últimos 05 (cinco) anos.

10.5. Em atendimento à compatibilidade de características, quantidades e prazos do objeto, não serão aceitos atestados de capacidade técnica relativos a operações de Central de teleatendimento e de pesquisas.



11. PENALIDADES

- 11.1. Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato e/ou termo equivalente, deixar de entregar 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 sujeito às sanções previstas no Art. 7º da Lei Federal nº 10.520/2.002 e demais penalidades legais aplicáveis.
- 11.2. O não cumprimento das obrigações assumidas no Contrato e/ou termo equivalente; ou a ocorrência das hipóteses previstas nos Arts. 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/1993 (e suas alterações); autoriza, desde já, a Contratante a rescindir unilateralmente a avença, independentemente de interpelação judicial; sendo aplicável, ainda, o disposto nos Arts. 79 e 80 do mesmo diploma legal (no caso de inadimplência).
- 11.3. Aplicam-se a esta avença as sanções estipuladas na Lei Federal nº 10.520/2.002 e na Lei Federal nº 8.666/1.993 (e suas alterações posteriores); que a Contratada declara conhecer integralmente.
- 11.4. A aplicação das penalidades dispostas nos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/1993, no âmbito desta Municipalidade, obedecerá aos seguintes termos:
- a) Advertência;
 - b) Multa;
 - c) Suspensão temporária do direito de participar em licitações promovidas pela PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos, nos termos do artigo 87, inciso III da Lei Federal nº 8.666/93;
 - d) Impedimento de contratar com esta PREFEITURA e descredenciamento no sistema local de cadastramento de fornecedores (quando for o caso), pelo prazo de até 05 (cinco) anos, nos termos do artigo 7º, Lei Federal nº 10.520/2.002;
 - e) 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;

11.4.1. **DA FORMA DE APLICAÇÃO DA PENALIDADE PREVISTA NA ALÍNEA “a” do item 16.4.**



11.4.1.1. Será aplicada nos casos em que o descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas neste instrumento não tenha acarretado severos transtornos ao desenvolvimento dos serviços da Diretoria Requisitante (desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave);

11.4.2. DA FORMA DE APLICAÇÃO DA PENALIDADE PREVISTA NA ALÍNEA “b” do item 16.4.

11.4.2.1. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato e/ou termo equivalente, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração Pública, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se às seguintes penalidades de que trata a **alínea “b” do item 16.4:**

11.4.2.1.1. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida;

11.4.2.1.2. Pagamento correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.

11.4.2.2. O atraso injustificado da execução da avença, sem prejuízo do disposto no parágrafo primeiro do Art. 86 da Lei Federal nº 8.666/1.993 e Art. 7º da Lei Federal nº 10.520/2.002; sujeitará a Contratada à Multa de mora sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado, na seguinte proporção:

11.4.2.2.1. Multa de 10% (dez por cento) até o 30º (trigésimo) dia de atraso;

11.4.2.2.2. Multa de 15% (quinze por cento) a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso até o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso;

11.4.2.2.3. A partir do 46º (quadragésimo sexto) dia estará caracterizada a inexecução total ou parcial da obrigação assumida; salvo disposição em contrário, nos casos particulares previstos neste Edital ou nos instrumentos da avença; sujeitando-se à aplicação de Multa prevista no **item 16.4.2.3.**

11.4.2.3. Pela inexecução total ou parcial do objeto poderão ser aplicadas à Contratada as
Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Centro - Cajamar/SP Telefone: +55 (11) 4446-0000



seguintes penalidades:

- 11.4.2.3.1. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da obrigação não cumprida;
- 11.4.2.3.2. Multa correspondente à diferença de preço decorrente de nova licitação para o mesmo fim.
- 11.4.2.4. O objeto em desacordo com as especificações deverá ser substituído dentro do prazo fixado pela Municipalidade, que não excederá a 15 (quinze) dias, contados do recebimento da intimação.
 - 11.4.2.4.1. A não ocorrência de substituição dentro do prazo estipulado ensejará a aplicação da Multa prevista no **item 16.4.2.3**; considerando-se a mora, nesta hipótese, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estabelecido no **item 16.4.2.4**.
- 11.4.2.5. As Multas referidas neste dispositivo não impedem a aplicação de outras sanções previstas nas Leis nº 8.666/1.993 e 10.520/2.002.
- 11.4.2.6. Verificado que a obrigação foi cumprida com atraso injustificado ou caracterizada a inexecução parcial, esta Municipalidade reterá, preventivamente, o valor da Multa dos eventuais créditos que a Contratada tenha direito; até decisão definitiva (assegurada a Ampla Defesa);
- 11.4.2.7. Caso a Contratada tenha prestado garantia, e esta for insuficiente para cobrir o valor da Multa; será retida a diferença (nos termos disciplinados no **item 16.4.2.6**).
- 11.4.2.8. Se esta Municipalidade decidir pela não aplicação da Multa; o valor retido será devolvido à Contratada, devidamente corrigido pelo IPCA/IBGE.
- 11.4.3. **DA FORMA DE APLICAÇÃO DA PENALIDADE PREVISTA NA ALÍNEA “c” do item 16.4.**
 - 11.4.3.1. Ficará suspensa do direito de participar de licitações promovidas pela PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR, pelo prazo de até 02 (dois) anos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis à espécie, a licitante que,



sagrada vencedora, descumprir a avença, total ou parcialmente, mediante a prática de quaisquer atos não previstos neste item;

11.4.3.1.1. A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitações e de contratar com a Administração e será aplicada em conformidade com os prazos a seguir:

11.4.3.1.1.1. 12 (doze) meses nos casos em que a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no Edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

11.4.3.1.1.2. 24 (vinte e quatro) meses nos casos em que a licitante, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato e/ou termo equivalente, ensejar o retardamento na execução do objeto ou falhar na execução da avença;

11.4.3.2. A aplicação da penalidade de suspensão incidirá no imediato descredenciamento do licitante do cadastro de fornecedores (quando for o caso) do Município de Cajamar, pelo prazo em que durar o apenamento.

11.4.4. DA FORMA DE APLICAÇÃO DA PENALIDADE PREVISTA NA ALÍNEA “d” do item 16.4.

11.4.4.1. Ficará impedida de contratar com a PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR e será descredenciada do respectivo Cadastro de Fornecedores (quando for o caso), pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis à espécie, a licitante que, sagrada vencedora:

- a) Deixar de entregar documentação exigida no edital;
- b) Não manter a proposta de preço;
- c) Comportar-se de modo inidôneo;
- d) Fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;

11.4.5. DA DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR COM A



ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PREVISTA NA ALÍNEA “e” do item 16.4.

- 11.4.5.1. A declaração de inidoneidade é consequência imanente à aplicação de qualquer das penalidades previstas neste Edital e permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação do licitante;
- 11.4.5.2. Da sanção estabelecida no item **16.4.5.1** é facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

11.4.6. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS DAS SANÇÕES

- 11.4.6.1. A licitante, a adjudicatária somente deixará de sofrer as penalidades descritas no presente instrumento nas seguintes hipóteses:
- a)** Comprovação da ocorrência de caso fortuito ou força maior, que tenham tornado impossível o cumprimento da obrigação, e/ou;
 - b)** Manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis exclusivamente à Administração.
- 11.4.6.2. As multas e demais penalidades previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou cumulativamente;
- 11.4.6.3. A aplicação de quaisquer sanções referidas neste dispositivo não afasta a responsabilização civil da Contratada pela inexecução total ou parcial do objeto ou pela inadimplência.
- 11.4.6.4. A aplicação das penalidades não impede o Contratante de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer falhas cometidas pela Contratada.
- 11.4.6.5. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/1.993, observados os prazos ali fixados.



11.4.6.5.1. Recursos contra decisões de aplicação de penalidade devem ser dirigidos ao Departamento de Compras e Contratos e protocolizados em dias úteis, das 8 às 16:30 horas, no Paço Municipal sito a Praça José Rodrigues do Nascimento nº 30 – Bairro Agua Fria – Distrito Sede – Cajamar/SP – CEP 07.752-060) ou encaminhados por e-mail: licitacoes@cajamar.sp.gov.br ; e dirigidos ao Sr. Prefeito (na qualidade de Autoridade Máxima Competente).

11.4.6.6. Após o vencimento do prazo recursal, os valores referentes às penalidades pecuniárias serão cobrados judicialmente.

12. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS / FORMA DE PAGAMENTO

12.1. A execução dos serviços descritos neste Termo de Referência deverá ocorrer pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a partir do recebimento, pela Contratada, da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado conforme Legislação aplicável.

12.2. A Ordem de Serviço será expedida pela Secretaria requisitante no prazo máximo de 08 (oito) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.

12.3. O prazo para emissão da Ordem de serviço poderá ser prorrogado desde que ocorra motivo justificado.

12.4. O pagamento será efetuado após 30 dias da emissão da Nota Fiscal.

13. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato decorrente deste processo licitatório terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de publicação do extrato de contrato no Diário Oficial, podendo ser prorrogado por igual período de acordo com a Lei 8.666/1993.

14. CONSÓRCIO

Justifica-se a não aceitação pela participação de empresas sob a forma de consórcio, devido ao objeto da licitação não ser considerado de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos do Edital. Entende-se ainda que a vedação de consórcios não trará prejuízos à competitividade no certame.

15. CONDIÇÕES PARA A EMPRESA DECLARADA VENCEDORA

15.1. A empresa classificada como 1ª colocada deverá apresentar Prova de Conceito (POC) que
Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Centro - Cajamar/SP Telefone: +55 (11) 4446-0000



consistirá na apresentação da solução das funcionalidades descritas no Critério de verificação da Prova de conceito (POC).

- 15.2. A verificação da conformidade do objeto se destina a garantir que a empresa declarada vencedora possua o sistema adequado às necessidades do Município. Assim sendo, os sistemas serão submetidos à verificação técnica para apurar seu atendimento aos requisitos estabelecidos no Edital e em seu Termo de Referência.
- 15.3. A empresa declarada vencedora, deverá apresentar Prova de Conceito (POC) que consistirá na apresentação da solução das funcionalidades descritas no Critério de verificação da Prova de Conceito (POC).
- 15.4. A POC permitirá a averiguação prática das funcionalidades e características do produto e sua real compatibilidade com os requisitos da solução presentes no produto adquirido com aqueles especificados;
- 15.5. Participarão da POC o representante credenciado da empresa declarada vencedora e membros do corpo técnico da Prefeitura de Santo André;
- 15.6. A empresa declarada vencedora terá o prazo de 5 dias úteis para montagem do ambiente e apresentação da Prova de Conceito, na **praça José Rodrigues do nascimento 30 (centro) - cajamar / sp;**
- 15.7. Deverá utilizar-se, para a POC, de Banco de Dados previamente instalado e populado pela empresa declarada vencedora, inclusive quanto à instalação física (equipamentos);
- 15.8. Durante a POC serão feitos questionamentos à empresa declarada vencedora permitindo a verificação dos requisitos constantes deste edital e Termo de Referência;
- 15.9. Todos os hardwares e os softwares necessários para a realização da prova de conceito são de inteira responsabilidade da empresa declarada vencedora;
- 15.10. A configuração dos hardwares e softwares a serem utilizados na prova de conceito deverá guardar similaridade ao ambiente definitivo em que a solução será implantada.



15.11. Não será permitido durante a realização da POC:

- 15.11.1. O uso de apresentações em slides ou vídeos quando tratarem da confirmação das especificações funcionais;
- 15.11.2. A gravação de código (programa executáveis, scripts ou bibliotecas) durante e após a realização da prova em nenhum tipo de mídia para posterior uso ou complementação;
- 15.11.3. A alteração, criação ou desenvolvimento de qualquer código fonte ou sua publicação;
- 15.11.4. Aproveitamento de templates criados anteriormente para demonstrar itens diferentes descaracterizando a execução funcional do item que está sendo demonstrado.

15.12. A infração de quaisquer das regras estabelecidas neste item desclassificará a empresa declarada vencedora.

15.13. Após a conclusão do julgamento feito pela CONTRATANTE, será informado à empresa declarada vencedora o resultado da avaliação. A empresa que não obtiver aprovação na avaliação da POC estará automaticamente desclassificada, procedendo-se o chamamento do segundo colocado e assim sucessivamente.

15.14. Quaisquer dificuldades que impeçam a continuidade dos trabalhos ou provoquem atividades adicionais e que forem provocadas comprovadamente pelos processos internos da Prefeitura de Santo André não terão seu tempo contado como realização da Prova de Conceito e não poderão ser considerados como prejuízo ao licitante durante a avaliação. Todo o procedimento anterior será observado até que haja uma licitante vencedora.

16. CRITÉRIOS DE VERIFICAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (POC)

16.1. A prova de conceito será aferida por meio de uma comissão de avaliação técnica composta pelos seguintes integrantes:



BRUNO DI FRANCESCANTONIO - RE 18475
RÔMULO GUITARRARI AZZONE - RE: 12.620
FELIPE NUNES ANTONIO - RE: 18.742

16.2. O resultado da Verificação Técnica será fornecido imediatamente após a declaração de conclusão de cada requisito feita pelo licitante, serão avaliados sequencialmente obedecendo à ordem constante no Item 16.3 e seus respectivos requisitos, na ordem crescente de numeração. O resultado da avaliação, da equipe técnica da Prefeitura, expresso por ATENDIDO ou NÃO ATENDIDO, será publicado. Serão avaliados os requisitos e a empresa licitante será considerada APTA se conseguir atender a 95% dos itens (de 1 a 24) dos requisitos funcionais exigidos para a prova de conceito.

16.3. Na tabela apresentada a seguir estão elencados os itens exigidos para a verificação da conformidade do objeto, devendo ser ressaltado que a descrição de todos os itens apresentada a seguir, diz respeito a características funcionais requeridas para o sistema pretendido.

Item	Descrição	Atende	Não Atende
1	1 – Demonstrar o cadastro da Estrutura Organizacional, cadastrando e associando Órgão, Diretoria e Divisão/Grupo;		
2	2 – Demonstrar associação de Assunto e Subassunto, a tela de parametrização deverá conter os itens a seguir:		
	Assunto;		
	SubAssunto;		
	Anexo de imagem em formato PNG e JPG;		
	Texto explicativo;		
	Prazo de Resposta (em dia);		
	SLA - Divisão (em dia);		
	SLA - Diretoria (em dia);		
	SLA - Entidade (em dia);		
	Meio de resposta;		
	Exclusivo 156? (Verdadeiro ou Falso);		



	Urgente? (Verdadeiro ou Falso);		
	Permite Anônimo? (Verdadeiro ou Falso);		
	Permite Sigilo? (Verdadeiro ou Falso);		
	Descrição Obrigatória (Verdadeiro ou Falso);		
	Notificar usuário? (Verdadeiro ou Falso);		
	Recusa da Resposta? (Verdadeiro ou Falso);		
	Dados importantes, checkbox para exibir o formulário dinâmico em abertura de protocolo para Solicitação e/ou Informação;		
	Dados importantes para resposta da solicitação.		
3	3 – Grupo de Bairros, demonstrar a criação de um grupo de bairro e permitir associação dos bairros (múltipla escolha);		
4	4 – Mapeamento de responsabilidade, a tela de parametrização deverá conter os itens a seguir:		
	Assunto;		
	SubAssunto;		
	Tipo de protocolo (múltipla escolha);		
	Órgão e Grupo RSO;		
	Supervisão (Checkbox);		
	Órgão e Grupo RSO da Supervisão;		
	Grupo de bairros previamente definidos		
	Bairros (múltipla escolha);		
5	5 – Demonstrar o Perfil Atendente realizando o Cadastro do Muniçipe de pessoa física, com no mínimo os seguintes itens:		
	CPF;		
	Data de Nascimento;		
	Tipo de Pessoa (Muniçipe, Vereador, Departamentos Públicos, Deputado);		
	Sexo;		
	Nome;		
	Nome da mãe;		
	Nome Social;		
	E-mail;		
	RG;		



	<p>Órgão Emissor;</p> <p>Data de Emissão;</p> <p>Telefones ilimitados com opção de definir o tipo (Residencial, Celular, Comercial, Comunitário), preferencial e campo para observação;</p> <p>Documentos opcionais (NIS, CNES, Título Eleitoral e CRA);</p> <p>Endereço contendo Unidade Federativa, Cidade, Tipo de Logradouro, Logradouro, Número, Região, Bairro, Complemento, CEP e Ponto de Referência;</p>		
6	<p>6 – Demonstrar o Perfil Atendente realizando o Cadastro do Município de pessoa jurídica, com no mínimo os seguintes itens:</p> <p>CNPJ;</p> <p>Ramo Atividade;</p> <p>Inscrição Estadual;</p> <p>Razão Social;</p> <p>Nome Fantasia;</p> <p>Site;</p> <p>E-mail;</p> <p>Inscrição Municipal;</p> <p>Telefones ilimitados com opção de definir o tipo (Residencial, Celular, Comercial, Comunitário), preferencial e campo para observação;</p> <p>Pessoas autorizadas, permitir vincular ilimitado número de pessoas físicas já cadastradas no sistema;</p> <p>Endereço contendo Unidade Federativa, Cidade, Tipo de Logradouro, Logradouro, Número, Região, Bairro, Complemento, CEP e Ponto de Referência;</p>		
7	<p>7 – Demonstrar o Perfil Atendente realizando abertura de protocolo, nesta tela de abertura deverá conter os seguintes itens:</p> <p>Nome do usuário que está realizando abertura do protocolo;</p> <p>Grupo de Origem;</p> <p>Data e hora de criação;</p> <p>Botão de ação para informar o não atendimento;</p> <p>Opção para busca e cadastro de Pessoa Física e Jurídica;</p>		



	<p>Assunto solicitado com os dados de Tipo de Protocolo, Assunto, SubAssunto, Meio de Resposta, se é urgente ou não, Anonimato, Sigilo, Texto explicativo, Descrição da Solicitação;</p> <p>Adicionar ilimitado identificação de documento externo, contendo identificar, tipo e data do documento;</p> <p>Anexos sendo nos formatos gif, jpeg, png, pdf, avi e mp4 com tamanho de até 50MB e no máximo 04 (quatro);</p> <p>Formulário com os dados importantes de abertura;</p> <p>Local da solicitação com a opção de selecionar o mesmo do solicitante e preencher automaticamente ou informar outro local para solicitação contendo Unidade Federativa, Cidade, Tipo de Logradouro, Logradouro, Número, Região, Bairro, Complemento, CEP e Ponto de Referência;</p> <p>Localização em mapa georreferenciada, exibindo a latitude e longitude;</p> <p>Solicitações similares, o sistema deverá exibir outras solicitações que possuam o mesmo Assunto, SubAssunto e estejam num raio de 80 metros;</p>		
8	<p>8 – Demonstrar o Perfil RSO verificando as pendencias que ele possui para responder, nesta tela deverá conter os seguintes itens:</p> <p>Filtro por Grupo que o usuário pertence;</p> <p>Filtro por Tipo de Solicitante;</p> <p>Filtro por Situação do protocolo (Lido, não lido, Atrasado, Resposta não aceita, Resposta na Data, Responder Parecer, Urgente e Solicitação de Cancelamento);</p> <p>Ao utilizar os filtros, deverá ser exibido em tela:</p> <p>Total de protocolos urgentes;</p> <p>Total de protocolos;</p> <p>Tabela com dados dos protocolos, contendo Número do Protocolo (com link para tela de Visualização de Protocolos), Lido / Não Lido, Data de Cadastro, Prazo de Resposta, Assunto e SubAssunto;</p>		



	<p>Mapa com os protocolos georreferenciados, ao clicar no ícone no mapa deverá exibir os dados do Número do Protocolo (com link para tela de Visualização de Protocolos), Assunto, SubAssunto, Status e Descrição.</p> <p>Permitir realizar resposta simultânea para os protocolos selecionados, informando o Parecer, Resposta Realizada, Serviço Não Executado, Serviço Executado em data específica.</p> <p>Permitir realizar a impressão simultânea para os protocolos selecionados, informando um texto de observação que deverá ser registrado no histórico de todos os protocolos impresso e selecionar os dados que deverá constar na impressão com as seguintes opções (Todos os Dados, Dados do Cidadão, Dados do Assunto, Histórico, Resposta)</p>		
9	<p>9 – Visualização de Protocolos, deverá apresentar a demanda em tela contendo os dados de registro do protocolo como cabeçalho, dados do solicitante (quando não sigiloso) e da solicitação, histórico do protocolo, anexos, respostas aplicadas ao protocolo (quando houver) e Anexos;</p> <p>Cabeçalho: Informa os dados gerais do protocolo, contendo no mínimo o Tipo de solicitação, número do protocolo, data de criação e status;</p> <p>Dados do Solicitante: São dados que se referem ao solicitante do serviço, contendo no mínimo o nome, dados de contato, endereço;</p> <p>Dados da Solicitação: São dados que se referem à solicitação, contendo no mínimo o assunto, subassunto, descrição, endereço e dados importantes;</p> <p>Histórico do Protocolo: São dados que se referem a qualquer atividade realizada no protocolo, contendo no mínimo a data, atividade e usuário;</p> <p>Respostas aplicadas ao protocolo: São dados que se referem a qualquer resposta aplicada ao protocolo, parcial ou final;</p> <p>Anexos: São os anexos que fazem parte do protocolo, contendo no mínimo Data, Nome do Arquivo, Extensão e link para download.</p>		



10	10 - Respostas dos Protocolos, ao acessar uma solicitação o usuário poderá realizar as ações a seguir;		
	Complementar Dados, quando a demanda registrada necessita de mais dados para ser tratada, ele deverá ter a opção no protocolo para reencaminhar o registro para a Central de Atendimento contatar o munícipe para complemento de dados: Ao solicitar complemento, o protocolo abrirá um campo para descrição. O protocolo voltará para a Central de Atendimento, para que se entre em contato com o munícipe e complementar os dados;		
	Alterar Assunto Responsável, quando a demanda registrada não é de sua responsabilidade, ele deverá ter a opção no protocolo para reencaminhar o registro para a Central de Atendimento ou para outro departamento.;		
	Solicitar Parecer Responsável, solicitar parecer técnico a outro departamento/usuário, sendo que para isso o Sistema Web deverá disponibilizar a função no protocolo registrado, por meio de impressão da demanda, via sistema ou e-mail, e um campo aberto para descrição da informação solicitada;		
	Novo Protocolo, quando o usuário deseja clonar o protocolo, permitindo selecionar o Assunto, SubAssunto e acrescentar as observações;		
	Responder Parcialmente;		
	Responder Solicitante, aplicação de resposta de acordo com a ação realizada frente à demanda registrada como Serviço Executado e a data da execução, Serviço não Executado e a justificativa, ou Resposta Realizada para quando se tratar de resposta administrativa. Quando a resposta necessita de conhecimento e validação de um Grupo de Supervisão, também haverá a opção de Resposta não aceita pelo RSO de Supervisão. Deverá ser disponibilizado um campo para inserção da descrição da resposta ao munícipe;		
	Em se tratando de solicitação de parecer via sistema ou e-mail, deverá ser disponibilizado mecanismo para o responsável possa responder à solicitação ao RSO do Grupo de Trabalho, assim como um campo para descrição da resposta ao parecer;		



	Anexar Documentos, deverá permitir a inclusão simultânea de até 4 arquivos de anexos nos formatos jpg, jpeg, png, pdf e mp4, tamanho máximo de 50mb por arquivo;		
11	11 – Demonstrar o perfil munícipe realizando seu cadastro através da internet, para realizar o cadastro deverá conter no mínimo os seguintes itens:		
	CPF;		
	Nome;		
	Senha;		
	Confirmação da senha;		
	Telefone de contato;		
	E-mail;		
	CEP;		
	Logradouro;		
	Número;		
	Complemento;		
	Estado;		
	Cidade;		
Bairro;			
12	12 – Demonstrar o perfil munícipe realizando abertura de protocolo através da internet, para realizar a abertura deverá conter no mínimo os seguintes itens:		
	Se deseja que a solicitação seja sigilosa ou não;		
	Solicitar como Pessoa Física ou Jurídica;		
	Para pessoa física deverá utilizar os dados do usuário autenticado;		
	Para pessoa jurídica deverá conter no mínimo, Razão Social, Nome Fantasia, CNPJ, Inscrição Estadual, Telefone de contato; CEP; Cidade, Logradouro, Número, Bairro, Complemento, Estado;		
	Assunto da solicitação;		
Local da solicitação com a opção de selecionar o mesmo do solicitante e preencher automaticamente ou informar outro local para			



	<p>solicitação contendo Cidade, Logradouro, Número, Bairro, Complemento e CEP</p> <p>Localização em mapa georreferenciada, exibindo a latitude e longitude;</p> <p>Descrição;</p> <p>Anexos sendo nos formatos gif, jpeg, png, pdf, avi e mp4 com tamanho de até 50MB e no máximo 04 (quatro);</p>		
13	<p>13 – Demonstrar o perfil munícipe consultando a resposta de protocolo através da internet, para realizar a abertura deverá conter no mínimo os seguintes itens:</p> <p>Tela inicial com a lista de protocolos;</p> <p>Lista de protocolos com as seguintes informações:</p> <p>Identificação da data de criação;</p> <p>Número do protocolo;</p> <p>Assunto do protocolo;</p> <p>Situação do status do protocolo;</p> <p>Após selecionar um protocolo para verificação da resposta, o sistema deverá apresentar detalhes da solicitação, tais como:</p> <p>Número do protocolo;</p> <p>Situação (se concluído, aberto, em trâmite etc.);</p> <p>E-mail do usuário vinculado ao cadastro;</p> <p>Data de criação do protocolo;</p> <p>Descrição da demanda;</p> <p>Assunto tratado;</p> <p>Subdivisão do assunto;</p> <p>Meio de Resposta selecionado pelo munícipe para retorno da resposta aplicada pelo departamento;</p> <p>Endereço do local referente ao assunto;</p> <p>Demais informações adicionais como ponto de referência e observações;</p> <p>Linha do tempo relativa às anotações e andamento do protocolo;</p> <p>Órgão responsável pela demanda;</p> <p>Resposta aplicada pelo departamento responsável;</p>		



	<p>Campo para que o munícipe selecione o aceite ou não a resposta aplicada pelo departamento;</p> <p>Campo de observação, aberto para digitação;</p> <p>Disponibilização de enquete para que o munícipe informe a opinião sobre o atendimento, onde ele indique:</p> <p>Se está satisfeito, ou não, com a resposta do órgão responsável;</p> <p>Se está satisfeito, ou não, com o atendimento recebido;</p> <p>Os motivos, caso insatisfeito;</p> <p>Campo de observação, aberto para digitação;</p> <p>Opção para não responder a enquete;</p>		
14	<p>14 – Demonstrar o perfil munícipe realizando o aceite ou a recusa da resposta do protocolo e este protocolo sendo redirecionado ao setor responsável, com as observações apontadas pelo solicitante;</p> <p>Depois de selecionar um protocolo, e analisar a resposta, o munícipe deverá ter a possibilidade de:</p> <p>Aceitar a resposta</p> <p>Indicando satisfação ou;</p> <p>Insatisfação ou;</p> <p>Optar por não informar;</p> <p>Aceitando a resposta, o protocolo deverá mudar seu status para concluído;</p> <p>Não aceitar a resposta</p> <p>Não aceitando a resposta, o protocolo deverá mudar seu status para cidadão insatisfeito, e retornar para a tela do moderador.</p>		
15	<p>15 – Demonstrar o perfil munícipe realizando abertura de um protocolo através de uma rede social, O registro de informação e solicitação através das redes sociais deverá seguir as mesmas regras de atendimento via telefone.</p> <p>Munícipe irá acessar o Facebook Messenger ou o Instagram Direct, e o chat deverá ser direcionado para a tela do chat do atendente na Central de Atendimento. O atendente recebe a demanda do munícipe, e procede ao registro no sistema web:</p>		



<p>Sendo um registro de informação, o atendente acessará o sistema web, que deverá habilitar os campos para anotação do atendimento prestado, registrar mais de uma informação ao mesmo tempo para o mesmo solicitante. A demanda não é encaminhada a nenhum departamento, gerando um número de protocolo. Deverá apresentar os campos:</p>		
Cadastrador pessoa que está registrando a informação no sistema;		
Data em que a informação está sendo repassada;		
Descrição da informação;		
Assunto tratado;		
Subdivisão vinculada ao assunto;		
Texto de orientação ao atendente;		
Dados importantes relativos ao assunto tratado;		
País de residência do munícipe;		
Estado de residência do munícipe;		
Cidade de residência do munícipe;		
Bairro de residência do munícipe.		
<p>Sendo uma demanda de serviço, o atendente acessará o sistema web, que deverá habilitar os campos para anotação do atendimento prestado, registrar mais de uma demanda ao mesmo tempo para o mesmo solicitante. A demanda é encaminhada ao departamento responsável para tratativa, gerando um número de protocolo. Deverá apresentar os campos:</p>		
Para pessoa física, no mínimo: nome completo, CPF, tipo de pessoa física, endereço e sexo, nome social, data de nascimento, nome da mãe, e-mail, RG com seus complementos, documentos opcionais, telefone, e-mail;		
Para pessoa jurídica, no mínimo: CNPJ, Razão Social, pessoas autorizadas vinculadas à empresa, endereço, ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone.		
Apresentar os seguintes dados para identificação da demanda: Tipo de protocolo; assunto tratado; subdivisão vinculada ao assunto;		



	dados importantes adicionais; meio de resposta selecionado pelo munícipe para receber o retorno do departamento; se se trata de demanda urgente; sigilosa ou anônima, texto de orientação ao atendente; a descrição da demanda; possibilidade de documento adicional vinculado com identificação de número, tipo e data; arquivos anexados, nos formatos gif, jpeg, png, pdf, avi e mp4, de tamanho máximo por arquivo de 50MB e quantidade máxima de até arquivos.		
16	<p>16 – Demonstrar como o perfil Administrador realiza a parametrização da fila dos protocolos de contato ativo, que são realizados quando a Central de Atendimento entra em contato com o munícipe para repasse de resposta ou complementação de dados, nesta tela deverá conter no mínimo os seguintes itens:</p> <p>Grupo do tele atendente;</p> <p>Assunto;</p> <p>SubAssunto;</p> <p>Prioridade do vínculo Assunto / SubAssunto;</p> <p>Situação (Aberto, Assunto incorreto, Cidadão Insatisfeito, Concluído, Dados não Corrigidos, Em Trâmite, Falta de Dados, Resposta não aceita, Solicitação Não encaminhada);</p> <p>Prioridade da situação.</p>		
17	<p>17 – Demonstrar como o perfil Administrador gerar os relatórios gerenciais, sendo de Protocolos de Demanda, Informação, Usuários, Logradouro e Teleatendimento, conforme a seguir:</p> <p>Para o relatório de Demanda geradas para Prefeitura, deverá conter no mínimo: Filtro por Grupo, Data de Criação Inicial e Final, Data de Resposta Inicial e Final. Após realizar o filtro deverá exibir em tabela e permitir filtrar o conteúdo das colunas Órgão, Grupo, Protocolo, Data Cadastro, Assunto, SubAssunto, Regional, Tipo Logradouro, Logradouro, Nº, Bairro, Ponto de Referência e Descrição da Solicitação. Permitindo copiar diretamente para área de transferência e exportar para CSV, Excel e PDF;</p> <p>Para o relatório de Informação fornecida pela Central de Atendimento, deverá conter no mínimo: Filtro por Grupo, Data de Criação Inicial e</p>		



	<p>Final. Após realizar o filtro deverá exibir em tabela e permitir filtrar o conteúdo das colunas Protocolo, Data de Cadastro, Grupo Origem, Órgão Origem, Cadastrador, Assunto, SubAssunto, Dados Importantes, Descrição, Órgão de destino, Bairro. Permitindo copiar diretamente para área de transferência e exportar para CSV, Excel e PDF;</p> <p>Para o relatório de Usuário do sistema, deverá conter no mínimo: Filtro por Status, Usuário, Órgão, Diretoria, Grupo. Após realizar o filtro deverá exibir em tabela e permitir filtrar o conteúdo das colunas Nome Completo, Órgão, Diretoria, Grupo, Telefone, E-mail, Status, Data do último Acesso, Período do último acesso e Dias Inativo. Permitindo copiar diretamente para área de transferência e exportar para CSV, Excel e PDF;</p> <p>Para o relatório de Logradouro do sistema, deverá conter no mínimo: Filtro por Estado, Cidade e Bairro. Após realizar o filtro deverá exibir em tabela e permitir filtrar o conteúdo das colunas Logradouro, Bairro, Região, Cidade, UF e CEP. Permitindo copiar diretamente para área de transferência e exportar para CSV, Excel e PDF.</p> <p>Para o relatório de Teleatendimento, deverá conter no mínimo: Filtro por Data Criação Inicial e Final, Horário de Criação Inicial e Final e Usuário. Após realizar o filtro deverá exibir em tabela e permitir filtrar o conteúdo das colunas Nome do Usuário, Órgão de Origem do Usuário, Grupo Origem do Usuário, Quantidade Conclusão - sem Contato, Quantidade Conclusão - Resposta Aceita, Quantidade Resposta não aceita , Quantidade Tentativa de contato com o cidadão sem sucesso, Quantidade Criação do documento e envio ao RSO, Quantidade Consulta de Informação, Quantidade Consulta de Andamento, Quantidade Não Atendimento. Permitindo copiar diretamente para área de transferência e exportar para CSV, Excel e PDF.</p>		
18	<p>18 – Demonstrar o painel de indicadores gerenciamento integrado para Especialidades, Exames, Grupo de Exames, Listas Manuais e Lista do AME, nesta tela ao ser carregada, deverá exibir os seguintes itens:</p>		



	<p>Data que possua vaga de especialidade mais próxima e quantidade de total de vagas para esta respectiva data;</p> <p>Data que possua vaga de exames mais próxima e quantidade de total de vagas para esta respectiva data;</p> <p>Data que possua vaga de Grupo de Exames mais próxima e quantidade de total de vagas para esta respectiva data;</p> <p>Data que possua vaga de Listas Manuais mais próxima e quantidade de total de vagas para esta respectiva data;</p> <p>Data que possua vaga de Lista do AME mais próxima e quantidade de total de vagas para esta respectiva data;</p> <p>Ao clicar sobre a quantidade total de vagas para qualquer uma das datas, deverá exibir uma janela detalhando todas os procedimentos que compõe esse total;</p>		
19	<p>19 – Demonstrar como realizar a gestão das vagas de especialidade, permitindo acompanhar e atribuir os atendentes para uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:</p> <p>Deverá ser mostrado em tabela, todas as especialidades cadastradas para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:</p> <p>ESPECIALIDADES – Deverá o nome da especialidade;</p> <p>VAGAS PRÓXIMA DATA – Deverá exibir a quantidade de vagas para data mais próxima disponível para agendamento, ao clicar no número de vagas, deverá exibir a janela de atribuição de atendentes com filtro aplicado para esta especialidade e data;</p> <p>PRÓXIMA DATA - Deverá exibir a data com vaga mais próxima disponível para agendamento;</p> <p>VAGAS PRÓXIMOS 5 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos cinco dias disponível para agendamento;</p> <p>VAGAS PRÓXIMOS 10 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos dez dias disponível para agendamento;</p> <p>EM EXECUÇÃO – Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados e em execução dos agendamentos;</p>		



	<p>ATRIBUÍDO - Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados para realizar os agendamentos, ao clicar no número de atendentes, deverá exibir a janela com nome dos atendentes atribuídos e quantidade de contatos e agendamentos realizados;</p> <p>TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas disponível para agendamento;</p> <p>DATA DA SOLICITAÇÃO – Deverá exibir a data de solicitação de agendamento do paciente mais antigo na fila de espera de especialidade;</p> <p>CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera da especialidade;</p> <p>QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera da especialidade;</p> <p>AÇÃO – Deverá permitir atribuir novos atendentes, remover atendentes que estiverem atribuídos, definir a quantidade de horas que o paciente deverá retornar para fila após a tentativa de contato sem sucesso e ignorar o agendamento da especialidade.</p> <p>As linhas desta tabela de especialidades, devem ser coloridas de acordo com os as respectivas situações e ordem de prioridade abaixo:</p> <p>Ignorado – Cinza claro;</p> <p>Com vaga para os próximos dois dias – Vermelho claro;</p> <p>Com vaga para os próximos sete dias – Amarelo claro;</p> <p>Sem vaga – Laranja claro;</p> <p>Sem paciente – Roxo claro.</p>		
20	<p>20 – Demonstrar como realizar a gestão das vagas de exames, permitindo acompanhar e atribuir os atendentes para uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:</p> <p>Deverá ser mostrado em tabela, todos os exames cadastrados para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:</p> <p>EXAMES – Deverá consta o nome do exame;</p>		



VAGAS PRÓXIMA DATA – Deverá exibir a quantidade de vagas para data mais próxima disponível para agendamento, ao clicar no número de vagas, deverá exibir a janela de atribuição de atendentes com filtro aplicado para este exame e data;		
PRÓXIMA DATA - Deverá exibir a data com vaga mais próxima disponível para agendamento;		
VAGAS PRÓXIMOS 5 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos cinco dias disponível para agendamento;		
VAGAS PRÓXIMOS 10 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos dez dias disponível para agendamento;		
EM EXECUÇÃO – Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados e em execução dos agendamentos;		
ATRIBUÍDO - Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados para realizar os agendamentos, ao clicar no número de atendentes, deverá exibir a janela com nome dos atendentes atribuídos e quantidade de contatos e agendamentos realizados;		
TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas disponível para agendamento;		
DATA DA SOLICITAÇÃO – Deverá exibir a data de solicitação de agendamento do paciente mais antigo na fila de espera do exame;		
CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera do exame;		
QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera do exame;		
AÇÃO – Deverá permitir atribuir novos atendentes, remover atendentes que estiverem atribuídos, definir a quantidade de horas que o paciente deverá retornar para fila após a tentativa de contato sem sucesso e ignorar o agendamento do exame.		
As linhas desta tabela de exames, devem ser coloridas de acordo com os as respectivas situações e ordem de prioridade abaixo:		
Ignorado – Cinza claro;		
Com vaga para os próximos dois dias – Vermelho claro;		
Com vaga para os próximos sete dias – Amarelo claro;		



	Sem vaga – Laranja claro;		
	Sem paciente – Roxo claro.		
21	21 – Demonstrar como realizar a gestão das vagas de grupo exames, permitindo acompanhar e atribuir os atendentes para uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:		
	Deverá ser mostrado em tabela, todos os grupos exames cadastrados para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:		
	GRUPO DE EXAMES – Deverá constar o nome do grupo de exame		
	EXAMES DO GRUPO – Deverá constar o nome de um ou mais exames que compõe o grupo;		
	VAGAS PRÓXIMA DATA – Deverá exibir a quantidade de vagas para data mais próxima disponível para agendamento, ao clicar no número de vagas, deverá exibir a janela de atribuição de atendentes com filtro aplicado para este exame e data;		
	PRÓXIMA DATA - Deverá exibir a data com vaga mais próxima disponível para agendamento;		
	VAGAS PRÓXIMOS 5 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos cinco dias disponível para agendamento;		
	VAGAS PRÓXIMOS 10 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos dez dias disponível para agendamento;		
	EM EXECUÇÃO – Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados e em execução dos agendamentos;		
	ATRIBUÍDO - Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados para realizar os agendamentos, ao clicar no número de atendentes, deverá exibir a janela com nome dos atendentes atribuídos e quantidade de contatos e agendamentos realizados;		
	TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas disponível para agendamento;		
DATA DA SOLICITAÇÃO – Deverá exibir a data de solicitação de agendamento do paciente mais antigo na fila de espera de qualquer um dos exames pertencentes ao grupo;			



	<p>CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera de qualquer um dos exames pertencentes ao grupo;</p> <p>QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera de cada um dos exames pertencentes ao grupo;</p> <p>AÇÃO – Deverá permitir atribuir novos atendentes, remover atendentes que estiverem atribuídos, definir a quantidade de horas que o paciente deverá retornar para fila após a tentativa de contato sem sucesso e ignorar o agendamento do exame.</p> <p>As linhas desta tabela de exames, devem ser coloridas de acordo com os as respectivas situações e ordem de prioridade abaixo:</p> <p>Ignorado – Cinza claro;</p> <p>Com vaga para os próximos dois dias – Vermelho claro;</p> <p>Com vaga para os próximos sete dias – Amarelo claro;</p> <p>Sem vaga – Laranja claro;</p> <p>Sem paciente – Roxo claro.</p>		
22	<p>22 – Demonstrar como realizar a gestão das vagas de lista manual, permitindo acompanhar e atribuir os atendentes para uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:</p> <p>Deverá ser mostrado em tabela, todas as listas manuais cadastradas para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:</p> <p>DESCRIÇÃO – Deverá o nome da lista cadastrada no momento da criação;</p> <p>TIPO – Deverá exibir o tipo da lista cadastrada;</p> <p>DATA INICIAL – Deverá exibir a data de início para realizar o agendamento;</p> <p>DATA FINAL – Deverá exibir a data de final para realizar o agendamento;</p> <p>QUANTIDADE DE ATENDENTES - Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados para realizar os agendamentos, ao clicar no número de atendentes, deverá exibir a janela com nome dos atendentes atribuídos e quantidade de contatos e agendamentos realizados;</p>		



	TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas disponível para agendamento;		
	DATA DA SOLICITAÇÃO – Deverá exibir a data de solicitação de agendamento do paciente mais antigo na fila de espera;		
	CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera;		
	QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera;		
	AÇÃO – Deverá permitir atribuir novos atendentes, remover atendentes que estiverem atribuídos, definir a quantidade de horas que o paciente deverá retornar para fila após a tentativa de contato sem sucesso e ignorar o agendamento da especialidade.		
23	23 – Demonstrar como realizar a gestão das vagas de lista AME, permitindo acompanhar e atribuir os atendentes para uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:		
	Deverá ser mostrado em tabela, todas as listas AMEM cadastradas para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:		
	ESPECIALIDADES – Deverá o nome da especialidade cadastrada no momento da criação;		
	VAGAS AGENDADAS – Deverá exibir a quantidade de vagas agendadas;		
	VAGAS PENDENTES – Deverá exibir a quantidade de vagas pendente de agendamento;		
	EM EXECUÇÃO – Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados e em execução dos agendamentos;		
	ATRIBUÍDO - Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados para realizar os agendamentos, ao clicar no número de atendentes, deverá exibir a janela com nome dos atendentes atribuídos e quantidade de contatos e agendamentos realizados;		
	TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas disponível para agendamento;		



	<p>DATA DA SOLICITAÇÃO – Deverá exibir a data de solicitação de agendamento do paciente mais antigo na fila de espera;</p> <p>CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera;</p> <p>QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera;</p> <p>AÇÃO – Deverá permitir atribuir novos atendentes, remover atendentes que estiverem atribuídos, definir a quantidade de horas que o paciente deverá retornar para fila após a tentativa de contato sem sucesso e ignorar o agendamento da especialidade.</p>		
24	<p>24 – Demonstrar como realizar a gestão dos atendentes, permitindo acompanhar e atribuir aos atendentes uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:</p> <p>Deverá ser mostrado em tabela, todas os atendentes cadastrados para que seja realizado a distribuição de listas de agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:</p> <p>DATA – Deverá exibir a data da vaga para qual o atendente está realizando agendamento;</p> <p>ESPECIALIDADE/EXAME – Deverá exibir o nome da especialidade ou exame para qual o atendente está realizando agendamento;</p> <p>TIPO DE VAGA – Deverá exibir o tipo de vaga para qual o atendente está realizando agendamento;</p> <p>TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas atribuídas para agendamento;</p> <p>AÇÃO – Deverá permitir atribuir novas listas e remover listas que estiverem atribuídas.</p>		

1. SECRETARIAS PARTICIPANTES E DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

Os valores oriundos de tal contratação deverão ser onerados das fichas orçamentárias: Secretaria Municipal de Modernização e Comunicação, ficha orçamentária: 861

2. FISCAL DO CONTRATO

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Centro - Cajamar/SP Telefone: +55 (11) 4446-0000

Kauã Berto Sousa Santos

Cajamar/SP, 21 de junho de 2023.

Kauã Berto Sousa Santos
Secretário de Modernização Tecnologia e Inovação



MODELO
PROPOSTA COMERCIAL

OBJETO:

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação, de acordo com os itens deste termo de referência.

LICITANTE:

ENDEREÇO:

CNPJ:

BANCO:

Tel.:

AGÊNCIA:

CONTA CORRENTE:

Decomposição de preços:

item	Qtd	Unid.	Descrição	Valor Mensal	Valor Anual
1	12	Meses	serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação, de acordo com os itens deste termo de referência.	R\$	R\$
Preço Global:				R\$	
Preço mensal:				R\$	

Valor Global: R\$ 0,00 (valor por extenso)

Prazo da prestação de serviços: 12 (doze) meses, a partir do recebimento da ordem de serviços, podendo ser prorrogado, nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.



Declaramos que:

1. Os valores expressos nessa proposta estão em moeda corrente nacional (Reais – R\$), e são fixos conforme a validade da mesma;
2. Essa proposta de preços contempla todos os custos diretos e/ou indiretos, encargos sociais e administrativos, contribuições, impostos, taxas, amortizações, seguros, juros, lucros e riscos, horas improdutivas de mão-de-obra e equipamentos quaisquer outros encargos relativos a B.D.I. (Benefícios e Despesas Indiretas), etc., para prestação de serviços;
3. Estamos cientes e anuímos com todas as especificações anexas ao Termo de Referência.

Local, data

Nome do(a) Representante:

(nome, cpf e assinatura do representante legal)
(Reconhecimento de firma em cartório)