**EDITAL AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO PRESENCIAL**

**DISPENSA Nº: 05/2025**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº: 87/2025**

# A. REGÊNCIA LEGAL

Este processo está fundamentado na Lei nº 14.133/2021, Art. 75, Inciso II.

# B. INFORMAÇÕES GERAIS

DATA E HORA LIMITE PARA ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

**Até o dia 01 de julho de 2025, às 17h.**

REFERÊNCIA DE HORÁRIO:

Horário Oficial de Brasília (DF).

ENDEREÇO ELETRÔNICO PARA ENVIO:

licitacaoextrema@yahoo.com.br

# C. ANEXOS DISPONÍVEIS

- Anexo I: Proposta de Preços

- Anexo II: Termo de Referência

- Anexo III: Estudos Técnicos Preliminares

- Anexo IV: Relação de Documentos Habilitação

- Anexo V: Planilha Estimada de Formação de Preços com Análise Crítica dos Dados Coletados (Preços Máximos)

- Anexo VI: Mapa de Risco

- Anexo VII: Projeto Básico

- Anexo VIII: Declaração Conjunta

- Anexo IX: Minuta de Contrato

1. **OBJETO**
   1. **Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas** para: **ITEM 01 -** Prestação de serviços continuados por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da **Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon**. **ITEM 02** – Taxa para instalação nos três locais.
   2. **Das características mínimas:**

O sistema a ser contratado deverá oferecer uma interface intuitiva e acessível via web, e contemplar as seguintes funcionalidades:

1. Emissão de senhas via monitor touchscreen com impressora térmica;
2. Gerenciamento virtual de filas e chamadas por painel informativo, exibindo senhas chamadas, nome do cidadão, setor e local de atendimento;
3. Monitoramento em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor, para facilitar a gestão e a identificação de gargalos;
4. Integração entre os diversos pontos de atendimento;
5. Geração de relatórios gerenciais com métricas como: tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, por período e por atendente, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência;
6. Configurações personalizáveis para parametrização completa do sistema (cadastro de serviços, setores, locais, unidades, etc.);
7. Controle de acesso através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso.

**1.3 MÓDULOS DO SISTEMA**

O sistema deverá ser composto por módulos independentes que se integrem perfeitamente, cobrindo todas as etapas do ciclo de atendimento ao cidadão:

**1.3.1. Módulo de Agendamento**

O sistema deverá permitir aos atendentes e recepcionistas realizarem agendamentos para os cidadãos. Através desta funcionalidade, deverá ser possível registrar solicitações de serviço, definir datas e horários disponíveis, otimizando o fluxo interno e preparando o atendimento para evitar filas e espera desnecessária.

**1.3.2. Módulo de Triagem**

Responsável pela identificação precisa das necessidades do cidadão no primeiro contato, categorizando a demanda e direcionando-o eficientemente ao setor competente.

**Funcionalidades Específicas da Tela de Triagem:**

1. **Chamada de Senha:** O recepcionista poderá chamar a próxima senha gerada no totem.
2. **Geração de Senha:** O recepcionista poderá gerar uma nova senha diretamente na tela de triagem, caso o cidadão não tenha gerado uma senha no totem.
3. **Vinculação de Atendimento:** Permitir vincular o atendimento (senha) a um cidadão existente (buscar por nome, CPF, etc.).
4. **Cadastro de Cidadão:** Caso o cidadão não esteja cadastrado, a recepcionista deverá realizar um cadastro diretamente na tela de triagem.
5. **Atribuição de Serviço:** Atribuir o atendimento (senha) a um serviço específico (lista de serviços cadastrados no sistema). Desta forma a mesma senha chamada na recepção, será chamada pelo atendente para fazer o atendimento ao cidadão.
6. **Consulta rápida dos atendimentos do Cidadão:** Deverá haver uma tela ou campo específico para consulta rápida do histórico de atendimentos de um cidadão, com possibilidade de busca por nome ou CPF. O resultado da busca deverá exibir uma lista com os atendimentos realizados, contendo pelo menos: data, unidade, atendente e tipo de atendimento.

**1.4. Módulo de Atendimento**

Uma interface intuitiva para os atendentes visualizarem a fila de senhas, realizarem chamadas, registrarem informações relevantes e concluírem os atendimentos de forma eficaz.

**Funcionalidades Específicas da Tela de Atendimento:**

1. **Anexos:** Campo para anexar arquivos de diversos formatos (PDF, DOC, DOCX, XLSX, PNG, JPEG, etc.).
2. **Histórico de Atendimento:** Exibir o histórico de atendimentos do cidadão vinculado ao atual atendimento, com opção de visualizar a tratativa de atendimentos anteriores.
3. **Registro de Tratativa:** Campo de texto longo para registrar a tratativa do atendimento.
4. **Agendamento de Retorno:** Opção para agendar um retorno para o cidadão (campos: data, hora, observação).
5. **Geração de Documentos Pré-Editados:** Opção para gerar documentos a partir de modelos pré-cadastrados (necessário um cadastro de documentos pré-editados no sistema).

**1.5. Módulo do Cidadão**

Terá como finalidade viabilizar o cadastro, a consulta e a atualização dos dados cadastrais dos cidadãos, garantindo a correta gestão das informações pessoais no sistema.

**Dados a serem cadastrados no Módulo Cidadão:** Nome Completo, Data de Nascimento, Sexo, RG, CPF, Telefone 1, Telefone 2, Telefone 3, Data de Cadastro, Email, CEP, Endereço, Número (Endereço), Complemento, Bairro, Município, Estado

**1.6. Módulo de Autoatendimento Interativo (Painel de Autoatendimento)**

Equipado com tela touchscreen, microcomputador e impressora térmica, o painel permitirá a emissão rápida e autônoma de senhas nas unidades de atendimento, oferecendo praticidade e agilidade.

O painel de autoatendimento deverá funcionar da seguinte forma:

1. A tela principal do autoatendimento deverá exibir fotos e nomes dos vereadores, bem como os serviços e/ou departamentos que o cidadão deseja ser atendido. O painel permitirá vincular imagens para facilitar a identificação visual.
2. O cidadão irá selecionar o vereador, serviço e/ou departamento desejado clicando na foto ou no nome correspondente.
3. Após a seleção, o sistema deverá emitir uma senha vinculada ao vereador, serviço e/ou departamento escolhido.
4. O sistema deverá permitir o uso em múltiplas unidades de atendimento, como “Unidade 1”, “Unidade 2”, etc., adaptando-se a diferentes configurações.

**1.7. Módulo de Painel de Chamadas em Tempo Real**

Exibirá de forma clara e organizada, em televisores estrategicamente posicionados, as senhas chamadas, o nome do cidadão, o setor e o local de atendimento, garantindo transparência e fluidez na espera. O painel também deverá permitir a exibição de conteúdos personalizados, como canais de TV ao vivo, painel de notícias, informações sobre a meteorologia, entre outros.

**1.8. Módulo de Monitoramento**

Oferecerá uma visão abrangente e em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor. Este módulo deverá capacitar o gestor a monitorar o fluxo de atendimento, identificar gargalos e obter um panorama completo da dinâmica operacional, facilitando a tomada de decisões para otimizar a alocação de recursos e a eficiência do serviço.

**1.9. Módulo de Relatórios**

Um módulo abrangente que fornecerá dados cruciais sobre o atendimento, incluindo tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência para embasar a tomada de decisões estratégicas.

**Relatórios Necessários:**

1. **Atendimentos por Período:** Filtrar por data inicial, data final, setor, serviço, unidade, agente e tipo de atendimento.
2. **Tempo Médio de Atendimento:** Agrupar por agente, setor e tipo de atendimento, com filtro de período.
3. **Atendimentos por Agente:** Listar o número de atendimentos realizados por cada agente, com filtro de período.
4. **Atendimentos por Bairro:** Listar o número de atendimentos realizados para cidadãos de cada bairro.
5. **Formato de Exportação:** CSV, XLSX, PDF.

**1.10. Módulo de Configurações Personalizáveis**

Uma área administrativa robusta que permitirá a parametrização completa do sistema, incluindo o cadastro de serviços, setores, locais, unidades e outras opções essenciais para adaptar o sistema às necessidades específicas de cada unidade.

**1.11. Módulo de Gestão de Usuários**

Controlará o acesso ao sistema através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso, garantindo a segurança das informações e a organização da utilização da plataforma.

**1.12. Módulo de Apresentação (Dashboard)**

**Elementos Visuais:**

1. Número total de atendimentos no mês atual.
2. Número médio de atendimentos por dia (no mês atual).
3. Top 3 serviços mais prestados (no mês atual).
4. Atendente com maior número de atendimentos.
5. Atendimento por bairro.

**1.13. EQUIPAMENTOS (EM COMODATO)**

A empresa contratada será responsável por fornecer e instalar toda a infraestrutura de hardware necessária para a implantação do sistema, garantindo total compatibilidade e padronização da solução. Os equipamentos serão cedidos em regime de comodato à Câmara Municipal durante a vigência do contrato. A contratada assumirá integral responsabilidade pelo funcionamento, manutenção e substituição imediata dos equipamentos cedidos em caso de falha técnica, defeito de fabricação, desgaste natural ou qualquer outro tipo de problema, garantindo a continuidade do atendimento.

Os equipamentos em comodato são:

1. 2 (dois) conjuntos compostos por monitor touch, microcomputador e impressora térmica (Terminais de Autoatendimento).
2. 2 (dois) microcomputadores para transmissão do conteúdo nos painéis (transmissores).
3. 2 (dois) conjuntos de cabos HDMI para conexão dos transmissores aos painéis.
4. Os 2 (dois) painéis de chamadas (televisor 43") serão fornecidos pela CONTRATANTE.
   1. **Armazenamento em Nuvem e Segurança dos Dados:**
      1. Armazenamento em nuvem com certificados SSL para garantir a criptografia dos dados, backup diário com retenção abrangente (diária, semanal e mensal por um período de um ano) e arquitetura de alta disponibilidade para assegurar a continuidade do serviço.
      2. Conformidade com as melhores práticas e tecnologias para garantir a integridade e a segurança dos dados armazenados no sistema, incluindo proteção contra acessos não autorizados.
   2. **Suporte Dedicado:**
5. Disponibilização de Manual do Usuário completo (formato PDF de fácil acesso e versão online interativa para consultas rápidas).
6. Suporte técnico especializado via sistema de chamado online e e-mail, disponível em horário comercial (07h às 18h, segunda a sexta), com atendimento presencial em até 2h quando o suporte remoto não resolver.
7. Atualizações contínuas do sistema com novas funcionalidades e melhorias, sem custos extras, garantindo que a solução esteja sempre com os recursos tecnológicos atuais.
   1. **Desenvolvimento e Customizações:**
8. As alterações e personalizações de configuração, tais como criação de novas unidades, departamentos, serviços, perfis de usuário e ajustes no controle de acesso, estão incluídas no escopo do suporte contínuo do sistema, sem custos adicionais.
9. Cadastro ilimitado de usuários sem custos adicionais.
10. Após a implantação do sistema, quaisquer alterações que demandem modificações no código-fonte do sistema serão consideradas customizações e estarão sujeitas a custos adicionais, mediante proposta específica a ser submetida à CONTRATANTE para aprovação, e, se for o caso, celebrar termo aditivo ao Contrato.

**2 DADO ESSENCIAIS**

|  |  |
| --- | --- |
| **DADOS ESSENCIAIS DA DISPENSA DE LICITAÇÃO** | |
| VALOR TOTAL MÁXIMO DA CONTRATAÇÃO | R$ 62.218,52 (sessenta e dois mil e duzentos e dezoito reais e cinquenta e dois centavos). |
| DATA E HORÁRIO DA SESSÃO | Em 01 de julho de 2025, até às 17 horas – horário de Brasília. |
| E-MAIL PARA ENVIO DA PROPOSTA E DOCUMENTAÇÕES | licitacaoextrema@yahoo.com.br |
| LOCAL PARA ENVIO DA PROPOSTA E DOCUMENTAÇÕES | CÂMARA MUNICIPAL DE EXTREMA – Secretaria Administrativa. Avenida Delegado Waldemar Gomes Pinto, 1626. Bairro Ponte Nova. Extrema, MG. |
| LINKS / SITES PARA DOWNLOAD DO EDITAL NA ÍNTEGRA | <https://www.gov.br/compras/pt-br>  <https://www.camaraextrema.mg.gov.br/licitacoes/>  <https://cmextrema-mg.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=34> |
| E-MAIL PARA SOLICITAÇÃO DÚVIDAS / ESCLARECIMENTOS / IMPUGNAÇÃO | [licitacaoextrema@yahoo.com.br](mailto:licitacaoextrema@yahoo.com.br) |
| E-MAIL PARA SOLICITAÇÃO DO EDITAL | [licitacaoextrema@yahoo.com.br](mailto:licitacaoextrema@yahoo.com.br) |
| TELEFONE SETOR DE LICITAÇÕES | 35 9 9915-1059 |
| CRITÉRIO DE JULGAMENTO | Menor preço global |
| PREFERÊNCIA EXCLUSIVA PARA ME/EPP OU EQUIPARADAS | SIM |
| LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO | Sede da Câmara Municipal de Extrema e sede dos anexos da Câmara Municipal de Extrema: PROCON e CASA DO CIDADÃO. Todos no município de Extrema, MG. |
| AMOSTRA | NÃO será exigida. |
| REGIME DE EXECUÇÃO | Execução indireta, empreitada por preço unitário, pagamento mensal para o item 01 e parcela única para o item 02. |

**3 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

* 1. Poderão participar desta Dispensa de Licitação, pessoa jurídica, ME, EPP ou Equiparadas, regularmente estabelecidas no país que atenda às condições exigidas neste Aviso e seus anexos, **devendo pertencer ao ramo da atividade pertinente e compatível com o objeto pretendido**.
  2. Só será permitido um representante por empresa;
  3. Não poderão participar desta Dispensa de Licitação os interessados:

3.3.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.3.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.3.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.3.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.3.5 aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.3.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.3.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.3.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.3.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.3.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.4. O impedimento de que trata o item 3.4.7 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.5. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.4.5 e 3.4.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.6. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.7. O disposto nos itens 3.4.5 e 3.4.6 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.8. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.9. A vedação de que trata o item 3.4.10 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

1. **DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Câmara Municipal de Extrema. A contratação será atendida pela seguinte dotação: 3.3.90.39.99 – Outros Serviços de Terceiros – P.J. Ficha: 20.

1. **PRAZO E FORMA PARA ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇO**
   1. PRAZO DE ENTREGA DOS DOCUMENTOS: Este Aviso de Dispensa de Licitação ficará aberto por um período mínimo de 03 (TRÊS) DIAS ÚTEIS, contados a partir da data da publicação no PNCP (Portal Nacional de Contratações Públicas). Este aviso também será publicado no Diário Oficial da Câmara Municipal de Extrema: <https://camaraextrema.mg.gov.br/diario-oficial/>
   2. A proposta de preços e os documentos de habilitação, deverão ser encaminhados via e-mail, para o endereço eletrônico: [licitacaoextrema@yahoo.com.br,](mailto:licitacaoextrema@yahoo.com.br,%20) fazendo referência no assunto do e-mail a DISPENSA DE LICITAÇÃO N° 05/2025 ou entregues na sala da secretaria administrativa da Câmara Municipal de Extrema no horário e prazo estabelecidos.
   3. Todos os e-mails serão respondidos como recebidos. É obrigação da licitante interessada confirmar o seu envio/recebimento. A Câmara Municipal de Extrema não se responsabiliza pelo não recebimento da proposta e dos documentos solicitados.
2. **PROPOSTA DE PREÇOS**
   1. A proposta de preços **deverá ser apresentada na forma, prazo e condições estipulados neste Aviso e seus anexos**.
   2. A proposta **deverá** ser redigida em papel timbrado da licitante interessada **em conformidade com o ANEXO I** deste aviso, de forma clara e inequívoca, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, em estrita observância às especificações contidas neste Aviso, assinada na última folha e rubricada nas demais pelo seu titular ou representante legal, devidamente identificado.
3. O prazo de validade da proposta será de 120 (cento e vinte) dias, contados a partir da data de entrega da mesma para todos os efeitos. Sendo apresentado prazo inferior, ou não sendo apresentado o prazo, o prazo de 120 (cento e vinte) dias valerá para todos os efeitos, salvo se o prazo apresentado for superior a cento e vinte dias. Neste caso, prevalecerá o prazo maior. De qualquer forma, é facultado aos proponentes estender tal validade por prazo superior.
   1. A proposta de preços apresentada deverá incluir todas e quaisquer despesas necessárias para a execução do objeto desta Dispensa de Licitação, tais como: tributos, emolumentos, contribuições sociais, fiscais, parafiscais, fretes, seguros e demais despesas inerentes, devendo o preço ofertado corresponder rigorosamente às especificações do objeto, não cabendo quaisquer reivindicações devidas a erros nessa avaliação, para efeito de solicitar revisão de preços.
   2. A proposta de preços que não estiver em consonância com as exigências deste Aviso será desclassificada. Bem como aquela que não apresente marca e modelo (quando exigíveis) ou apresente mais de uma marca ou modelo para o mesmo objeto.
   3. Os preços ofertados **não poderão exceder os preços máximos** constantes neste Aviso. **(ANEXO V).**

# 7.DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

Para fins de comprovação de habilitação, deverão ser apresentados junto com a proposta de preços, os documentos **relacionados no Anexo IV** com prazo vigente, à exceção daqueles que por sua natureza não contenham validade.

# 8. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

**a. PROPOSTAS DE PREÇOS**

i. As propostas apresentadas em conformidade com as exigências deste Aviso serão classificadas, sendo declarada vencedora aquela que apresentar o menor preço global.

ii. Serão desclassificadas as propostas que apresentarem divergências em relação às exigências deste Aviso e seus anexos.

**b. HABILITAÇÃO**

i. Será habilitado o interessado que atender a todas as condições estabelecidas neste Aviso e em seus anexos.

ii. Será inabilitado o interessado que não atender às condições previstas neste Aviso e em seus anexos.

**9.OBRIGAÇÕES, INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVA**

**9.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1.1 O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes do Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos; bem como as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2 Manter preposto aceito pela Administração para representá-lo na execução do contrato.

9.3 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.4 Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.5 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.6 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.7 Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do Fiscal ou Gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.8 Quando não for possível a verificação da regularidade em Sistema de Cadastro de Fornecedores, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.9 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.10 Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

9.11 Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.12 Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.13 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.14 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.15 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.16 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para qualificação na contratação direta;

9.17 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.18 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.19 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.19.1 Cumprir rigorosamente o proposto pela CONTRATANTE quanto a horários, local de realização, disponibilização de materiais aos participantes. E, em especial aos requisitos da contratação delineados na íntegra no Termo de Referência e ETP.

9.20 **OUTRAS CONSIDERAÇÕES**

9.21 O licitante deve estar ciente de que, para participar do processo de dispensa ou ser contratado, apenas os documentos e informações que contenham dados pessoais e da pessoa jurídica exigidos por força da Lei serão solicitados. Os dados obtidos serão incorporados ao processo administrativo e utilizados na elaboração de contratos, empenhos, pagamentos e todas as atividades necessárias para garantir a perfeita execução e pagamento do objeto. É importante ressaltar que os contratos celebrados pela Câmara Municipal de Extrema são integralmente divulgados no Portal de Transparência, assim como todos os demais atos relacionados ao processo, que também são publicados nos sites oficiais e na imprensa oficial.

**9.22 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

9.22.1 São obrigações do Contratante:

9.22.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o contrato e seus anexos; encaminhar para a Contratada todas as imagens e textos a serem impressos;

9.22.3 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

9.22.4 Notificar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

9.22.5 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada;

9.22.6 Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.22.7 Efetuar o pagamento a Contratada do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

9.22.8 Aplicar a Contratada, sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;

9.22.9 Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria-Geral do Município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela Contratada;

9.22.10 Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

9.22.11 Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de 30 dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

9.22.12 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

# INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

* + 1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a Contratada que:

1. der causa à inexecução parcial do contrato;
2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
3. der causa à inexecução total do contrato;
4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
5. não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
9. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do certame;

l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

* 1. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:
     1. **Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
     2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
     3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;
     4. Multa:
        1. moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
        2. compensatória de 10 % (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
  2. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante;
  3. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa;
     1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação .
     2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante a Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.
     3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
  4. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
  5. Na aplicação das sanções serão considerados:

1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
2. as peculiaridades do caso concreto;
3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4. os danos que dela provierem para o Contratante;
5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
   1. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.
   2. A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.
   3. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.
   4. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
   5. Os débitos da contratada para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

# 10.DISPOSIÇÕES GERAIS

* 1. O interessado não poderá alegar como justificativa para se eximir das obrigações assumidas, o desconhecimento das condições para participação desta Dispensa de Licitação.
  2. O presente Aviso poderá ser revogado, no todo em parte, por conveniência administrativa e interesse público, decorrente de fato superveniente, devidamente justificado.
  3. O presente Aviso poderá ser anulado, no todo em parte, caso ocorra ilegalidade, de oficio ou por provocação. A anulação do procedimento oriundo deste Aviso, não gera direito a indenização.
  4. Após a fase de classificação da proposta, não cabe desistência da mesma, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente, e desde que aceito pelo MUNICÍPIO.
  5. Ao apresentar a proposta de preços, o interessado declara sob as penalidades da Lei, da inexistência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista, entre si e os responsáveis por esta Dispensa de Licitação, quer direta ou indiretamente.
  6. A apresentação de proposta pressupõe o pleno conhecimento, atendimento e aceitação integral e irretratável, por parte do interessado, das exigências e condições estabelecidas neste Aviso e Termo de Referência.
  7. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação/inabilitação do interessado que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do pedido de compra, sem prejuízo de demais sanções cabíveis.
  8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Aviso, com fulcro no Art 183 da Lei Federal 14.133/2021, serão contados com exclusão do dia do começo e inclusão do dia do vencimento, observando-se as seguintes disposições:

1. Os prazos expressos em dias corridos serão computados de modo contínuo;
2. Os prazos expressos em meses ou anos serão computados de data a data;
3. Nos prazos expressos em dias úteis, serão computados somente os dias em que ocorrer expediente administrativo no órgão ou entidade competente.
   * 1. Salvo disposição em contrário, considera-se dia do começo do prazo:

**a)** O primeiro dia útil seguinte ao da disponibilização da informação na internet.

1. **DA VIGÊNCIA / DA RENOVAÇÃO / DO ÍNDICE DE REAJUSTAMENTO DE PREÇOS/ DA DATA BASE / DA ASSINATURA DIGITAL:** 
   1. **VIGÊNCIA:** O contrato terá como vigência inicial um período de cinco anos, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente (não necessariamente por igual período) até a vigência máxima de dez anos.
   2. **RENOVAÇÃO:** O contrato terá como vigência inicial um período de cinco anos, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente (não necessariamente por igual período) até a vigência máxima de dez anos.
   3. **REAJUSTAMENTO:** O reajustamento de preços será baseado no IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, ou em qualquer outro índice oficial que venha a substituí-lo. A data-base para o reajuste será a data de elaboração do orçamento estimado.
   4. **DA DATA BASE:**  A data de vigência do contrato será considerada como a data da última assinatura digital aposta no instrumento contratual, a qual será adotada como data-base para todos os efeitos legais do contrato. Essa data prevalecerá como marco inicial para a contagem de prazos, cumprimento de obrigações e demais efeitos decorrentes do ajuste. Na hipótese de assinatura híbrida, será igualmente considerada como data-base a data da última assinatura digital. Caso o contrato seja firmado exclusivamente de forma presencial, a data constante na cláusula final do instrumento contratual prevalecerá como marco para o início da contagem dos prazos, obrigações e demais efeitos dele decorrentes. O contrato terá como vigência inicial um período de cinco anos, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente (não necessariamente por igual período) até a vigência máxima de dez anos.

11.5 **DA ASSINATURA DIGITAL:** Admissibilidade da Assinatura Digital: Para a formalização dos contratos relacionados a este edital, é permitida a utilização de assinatura digital, que deve ser realizada em conformidade com a legislação vigente. Responsável pela Assinatura: A assinatura digital deve ser realizada exclusivamente pela pessoa física que atua como administradora da empresa, ou pelo seu representante legal, sendo vedada a assinatura pela pessoa jurídica. Validade e Conformidade: A assinatura digital deve atender aos requisitos legais de segurança e autenticidade, garantindo a validade jurídica dos documentos eletrônicos. No caso de o contrato ser assinado digitalmente ou por meio híbrido (parte física e parte digital), prevalecerá, para todos os fins, a data da última assinatura digital aposta no sistema eletrônico oficial utilizado, sendo esta considerada como a data efetiva de início da vigência contratual. Essa data será válida e eficaz para fins de contagem de prazos, exigibilidade das obrigações e demais efeitos decorrentes do presente contrato. Caso o contrato seja assinado exclusivamente de forma presencial (física), prevalecerá a data indicada após a última cláusula do contrato como marco inicial, considerada igualmente válida e eficaz para todos os fins, inclusive para a contagem de prazos, exigibilidade de obrigações e demais efeitos legais decorrentes deste instrumento.

1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

**REQUISITOS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

**I – HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

a) Registro comercial, no caso de empresa individual;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

c) 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.

**II – REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda – CNPJ/MF;

b) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;

c) Prova de regularidade com débitos relativos aos Tributos Federais e à dívida ativa da União;

d) Prova de regularidade para com o FGTS – Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (Lei n° 9.012, de 30/03/95), através da apresentação do Certificado de Regularidade de Situação do FGTS(CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, com prazo de validade em vigor na data de encerramento do prazo de entrega dos envelopes;

e) Prova de regularidade Trabalhista, mediante a apresentação da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou da CPDT – Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeitos de negativa;

f) Prova de regularidade de Débitos da Fazenda Municipal (CND) do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;

Observação.: **As provas de regularidades poderão ser Certidões Negativas de Débitos ou Certidões Positivas com efeitos de Negativas.**

**III – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

a) Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

b) Será exigida da licitante em recuperação judicial a comprovação de que o plano de recuperação foi acolhido na esfera judicial, na forma do art. 58 da Lei n. 11.101, de 2005.

**III – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

O interessado deverá, na data do credenciamento entregar junto com os documentos de habilitação:

a) ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICO OPERACIONAL: prova de aptidão de desempenho de atividade pertinente e compatível em características semelhantes com o objeto do presente Credenciamento, por meio de apresentação de no mínimo um atestado expedido, necessariamente em nome do(a) licitante, por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove ter a pessoa física prestado os serviços compatíveis com o objeto da licitação.

**IV –** **DECLARAÇÃO CONJUNTA:** Deverá ser apresentada junto com os documentos de habilitação em conformidade com o anexo deste Aviso.

**DA APROVAÇÃO DESTE AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO**

Extrema, MG, 23 de junho de 2025.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

TAMIRES NUNES DA SILVA ALBERTINI

DIRETORA GERAL

**DESPACHO**

**APROVO**, na íntegra, esse AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

RAFAEL SILVA DE SOUZA LIMA

PRESIDENTE

# ANEXO I – PROPOSTA DE PREÇOS

Dados da empresa e de seu representante legal:

**Empresa:**

RAZÃO SOCIAL: XXX

CNPJ: XXX

INSCRIÇÃO ESTADUAL: XXX

PROCESSO Nº.: 87/2025

DISPENSA Nº.: 05/2025

E-MAIL:

TELEFONE / WHATSAPP:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **VALOR UNIT.**  **(MENSAL)** | **QUANT.** | **VALOR GLOBAL ESTIMADO** |
| 01 | **Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas** para: **ITEM 01 -** Prestação de serviços continuados por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. |  | 12 meses |  |
| 02 | Taxa de implantação nas três unidades (CÂMARA MUNICIPAL DE EXTREMA, CASA DO CIDADÃO E PROCON) | **TAXA ÚNICA** | 01 serviço |  |
| **VALOR GLOBAL DA PROPOSTA** | | | |  |

**Validade da proposta:**

**Representante Legal:**

Nome: xxx

Endereço: xxx Cidade: xxx UF: xxx

Cargo/função: xxx

CPF: xxx

Carteira de identidade nº: xxx Expedição: xxx

Naturalidade: xxx Nacionalidade: xxx

**Declaramos** que estamos de acordo com as condições do aviso de dispensa, minuta de contrato e seus anexos. **Declaramos** essa proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

Local/Data: xxx

**Indicação da forma de pagamento:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BOLETO ( )** | **DEPÓSITO EM CONTA CORRENTE ( )** | |
|  | BANCO |  |
| AGÊNCIA |  |
| Nº DA CONTA |  |
| FAVORECIDO |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do Responsável

**ANEXO Ii - TERMO DE REFERÊNCIA**

**PROCESSO Nº 87/2025**

**DISPENSA Nº 05/2025**

**Fundamentação Legal:**Artigo 75, Inciso II da Lei 14.133/2021.

1. **DEFINIÇÃO DO OBJETO**
   1. **Objeto:** **Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas** para: **ITEM 01 -** Prestação de prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. **ITEM 02** **–** Taxa para instalação nos três locais.

**1.1.1 Das características mínimas essenciais:**

O sistema a ser contratado deverá oferecer uma interface intuitiva e acessível via web, e contemplar as seguintes funcionalidades:

1. Emissão de senhas via monitor touchscreen com impressora térmica;
2. Gerenciamento virtual de filas e chamadas por painel informativo, exibindo senhas chamadas, nome do cidadão, setor e local de atendimento;
3. Monitoramento em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor, para facilitar a gestão e a identificação de gargalos;
4. Integração entre os diversos pontos de atendimento;
5. Geração de relatórios gerenciais com métricas como: tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, por período e por atendente, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência;
6. Configurações personalizáveis para parametrização completa do sistema (cadastro de serviços, setores, locais, unidades, etc.);
7. Controle de acesso através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso.

**1.2 MÓDULOS DO SISTEMA**

O sistema deverá ser composto por módulos independentes que se integrem perfeitamente, cobrindo todas as etapas do ciclo de atendimento ao cidadão:

**1.2.1. Módulo de Agendamento**

O sistema deverá permitir aos atendentes e recepcionistas realizarem agendamentos para os cidadãos. Através desta funcionalidade, deverá ser possível registrar solicitações de serviço, definir datas e horários disponíveis, otimizando o fluxo interno e preparando o atendimento para evitar filas e espera desnecessária.

**1.2.2. Módulo de Triagem**

Responsável pela identificação precisa das necessidades do cidadão no primeiro contato, categorizando a demanda e direcionando-o eficientemente ao setor competente.

**Funcionalidades Específicas da Tela de Triagem:**

1. **Chamada de Senha:** O recepcionista poderá chamar a próxima senha gerada no totem.
2. **Geração de Senha:** O recepcionista poderá gerar uma nova senha diretamente na tela de triagem, caso o cidadão não tenha gerado uma senha no totem.
3. **Vinculação de Atendimento:** Permitir vincular o atendimento (senha) a um cidadão existente (buscar por nome, CPF, etc.).
4. **Cadastro de Cidadão:** Caso o cidadão não esteja cadastrado, a recepcionista deverá realizar um cadastro diretamente na tela de triagem.
5. **Atribuição de Serviço:** Atribuir o atendimento (senha) a um serviço específico (lista de serviços cadastrados no sistema). Desta forma a mesma senha chamada na recepção, será chamada pelo atendente para fazer o atendimento ao cidadão.
6. **Consulta rápida dos atendimentos do Cidadão:** Deverá haver uma tela ou campo específico para consulta rápida do histórico de atendimentos de um cidadão, com possibilidade de busca por nome ou CPF. O resultado da busca deverá exibir uma lista com os atendimentos realizados, contendo pelo menos: data, unidade, atendente e tipo de atendimento.

**1.3. Módulo de Atendimento**

Uma interface intuitiva para os atendentes visualizarem a fila de senhas, realizarem chamadas, registrarem informações relevantes e concluírem os atendimentos de forma eficaz.

**Funcionalidades Específicas da Tela de Atendimento:**

1. **Anexos:** Campo para anexar arquivos de diversos formatos (PDF, DOC, DOCX, XLSX, PNG, JPEG, etc.).
2. **Histórico de Atendimento:** Exibir o histórico de atendimentos do cidadão vinculado ao atual atendimento, com opção de visualizar a tratativa de atendimentos anteriores.
3. **Registro de Tratativa:** Campo de texto longo para registrar a tratativa do atendimento.
4. **Agendamento de Retorno:** Opção para agendar um retorno para o cidadão (campos: data, hora, observação).
5. **Geração de Documentos Pré-Editados:** Opção para gerar documentos a partir de modelos pré-cadastrados (necessário um cadastro de documentos pré-editados no sistema).

**1.4. Módulo do Cidadão**

Terá como finalidade viabilizar o cadastro, a consulta e a atualização dos dados cadastrais dos cidadãos, garantindo a correta gestão das informações pessoais no sistema.

**Dados a serem cadastrados no Módulo Cidadão:** Nome Completo, Data de Nascimento, Sexo, RG, CPF, Telefone 1, Telefone 2, Telefone 3, Data de Cadastro, Email, CEP, Endereço, Número (Endereço), Complemento, Bairro, Município, Estado

**1.5. Módulo de Autoatendimento Interativo (Painel de Autoatendimento)**

Equipado com tela touchscreen, microcomputador e impressora térmica, o painel permitirá a emissão rápida e autônoma de senhas nas unidades de atendimento, oferecendo praticidade e agilidade.

O painel de autoatendimento deverá funcionar da seguinte forma:

1. A tela principal do autoatendimento deverá exibir fotos e nomes dos vereadores, bem como os serviços e/ou departamentos que o cidadão deseja ser atendido. O painel permitirá vincular imagens para facilitar a identificação visual.
2. O cidadão irá selecionar o vereador, serviço e/ou departamento desejado clicando na foto ou no nome correspondente.
3. Após a seleção, o sistema deverá emitir uma senha vinculada ao vereador, serviço e/ou departamento escolhido.
4. O sistema deverá permitir o uso em múltiplas unidades de atendimento, como “Unidade 1”, “Unidade 2”, etc., adaptando-se a diferentes configurações.

**1.6. Módulo de Painel de Chamadas em Tempo Real**

Exibirá de forma clara e organizada, em televisores estrategicamente posicionados, as senhas chamadas, o nome do cidadão, o setor e o local de atendimento, garantindo transparência e fluidez na espera. O painel também deverá permitir a exibição de conteúdos personalizados, como canais de TV ao vivo, painel de notícias, informações sobre a meteorologia, entre outros.

**1.7. Módulo de Monitoramento**

Oferecerá uma visão abrangente e em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor. Este módulo deverá capacitar o gestor a monitorar o fluxo de atendimento, identificar gargalos e obter um panorama completo da dinâmica operacional, facilitando a tomada de decisões para otimizar a alocação de recursos e a eficiência do serviço.

**1.8. Módulo de Relatórios**

Um módulo abrangente que fornecerá dados cruciais sobre o atendimento, incluindo tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência para embasar a tomada de decisões estratégicas.

**Relatórios Necessários:**

1. **Atendimentos por Período:** Filtrar por data inicial, data final, setor, serviço, unidade, agente e tipo de atendimento.
2. **Tempo Médio de Atendimento:** Agrupar por agente, setor e tipo de atendimento, com filtro de período.
3. **Atendimentos por Agente:** Listar o número de atendimentos realizados por cada agente, com filtro de período.
4. **Atendimentos por Bairro:** Listar o número de atendimentos realizados para cidadãos de cada bairro.
5. **Formato de Exportação:** CSV, XLSX, PDF.

**1.9. Módulo de Configurações Personalizáveis**

Uma área administrativa robusta que permitirá a parametrização completa do sistema, incluindo o cadastro de serviços, setores, locais, unidades e outras opções essenciais para adaptar o sistema às necessidades específicas de cada unidade.

**1.10. Módulo de Gestão de Usuários**

Controlará o acesso ao sistema através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso, garantindo a segurança das informações e a organização da utilização da plataforma.

**1.11. Módulo de Apresentação (Dashboard)**

**Elementos Visuais:**

1. Número total de atendimentos no mês atual.
2. Número médio de atendimentos por dia (no mês atual).
3. Top 3 serviços mais prestados (no mês atual).
4. Atendente com maior número de atendimentos.
5. Atendimento por bairro.

**1.12. EQUIPAMENTOS (EM COMODATO)**

A empresa contratada será responsável por fornecer e instalar toda a infraestrutura de hardware necessária para a implantação do sistema, garantindo total compatibilidade e padronização da solução. Os equipamentos serão cedidos em regime de comodato à Câmara Municipal durante a vigência do contrato. A contratada assumirá integral responsabilidade pelo funcionamento, manutenção e substituição imediata dos equipamentos cedidos em caso de falha técnica, defeito de fabricação, desgaste natural ou qualquer outro tipo de problema, garantindo a continuidade do atendimento.

Os equipamentos em comodato são:

1. 2 (dois) conjuntos compostos por monitor touch, microcomputador e impressora térmica (Terminais de Autoatendimento).
2. 2 (dois) microcomputadores para transmissão do conteúdo nos painéis (transmissores).
3. 2 (dois) conjuntos de cabos HDMI para conexão dos transmissores aos painéis.
4. Os 2 (dois) painéis de chamadas (televisor 43") serão fornecidos pela CONTRATANTE.
   1. **Armazenamento em Nuvem e Segurança dos Dados:**
      1. Armazenamento em nuvem com certificados SSL para garantir a criptografia dos dados, backup diário com retenção abrangente (diária, semanal e mensal por um período de um ano) e arquitetura de alta disponibilidade para assegurar a continuidade do serviço.
      2. Conformidade com as melhores práticas e tecnologias para garantir a integridade e a segurança dos dados armazenados no sistema, incluindo proteção contra acessos não autorizados.
   2. **Suporte Dedicado:**
5. Disponibilização de Manual do Usuário completo (formato PDF de fácil acesso e versão online interativa para consultas rápidas).
6. Suporte técnico especializado via sistema de chamado online e e-mail, disponível em horário comercial (07h às 18h, segunda a sexta), com atendimento presencial em até 2h quando o suporte remoto não resolver.
7. Atualizações contínuas do sistema com novas funcionalidades e melhorias, sem custos extras, garantindo que a solução esteja sempre com os recursos tecnológicos atuais.
   1. **Desenvolvimento e Customizações:**
8. As alterações e personalizações de configuração, tais como criação de novas unidades, departamentos, serviços, perfis de usuário e ajustes no controle de acesso, estão incluídas no escopo do suporte contínuo do sistema, sem custos adicionais.
9. Cadastro ilimitado de usuários sem custos adicionais.
10. Após a implantação do sistema, quaisquer alterações que demandem modificações no código-fonte do sistema serão consideradas customizações e estarão sujeitas a custos adicionais, mediante proposta específica a ser submetida à CONTRATANTE para aprovação, e, se for o caso, celebrar termo aditivo ao Contrato.
    1. **Quantitativo:** ITEM 01 – 12 meses. ITEM 02 – 01.
    2. **Prazo do contrato:** A data de vigência do contrato será considerada como a data da última assinatura digital aposta no instrumento contratual, a qual será adotada como data-base para todos os efeitos legais do contrato. Essa data prevalecerá como marco inicial para a contagem de prazos, cumprimento de obrigações e demais efeitos decorrentes do ajuste. Na hipótese de assinatura híbrida, será igualmente considerada como data-base a data da última assinatura digital. Caso o contrato seja firmado exclusivamente de forma presencial, a data constante na cláusula final do instrumento contratual prevalecerá como marco para o início da contagem dos prazos, obrigações e demais efeitos dele decorrentes. **Prazo:** O contrato terá como vigência inicial um período de cinco anos, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente (não necessariamente por igual período) até a vigência máxima de dez anos.
    3. Esses itens não se enquadram como bem de luxo em conformidade com o art. 20 da Lei 14.133/2021.
    4. A contratação está prevista no Plano Anual de Contratações – PAC. O PAC foi publicado no Diário Oficial da Câmara Municipal de Extrema em 13 de setembro de 2.024 e também no ComprasGov: Linhas 717 e 718.

**1.6** **Regime de Execução Contratual:** Execução indireta, empreitada por preço unitário. Pagamento mensal para o item 01, e taxa única para o item 02.

1. **FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

Em conformidade com os Estudos Técnicos Preliminares a Câmara Municipal de Extrema apresenta a necessidade de contratação de empresa especializada, enquadrada como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparada, para a prestação de serviços de desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon.

O objeto da contratação compreende:

a) o desenvolvimento e a implantação de sistema informatizado de gerenciamento de fila, com interface amigável e funcionalidades adequadas às rotinas de atendimento ao público;

b) a disponibilização de equipamentos necessários à execução do serviço, em regime de comodato, compatíveis com o sistema ofertado;

c) a utilização de solução em nuvem para armazenamento seguro de dados, garantindo integridade, disponibilidade e acessibilidade às informações;

d) a prestação de suporte técnico contínuo, com atendimento durante o horário de funcionamento das unidades e garantia de resolução de eventuais falhas operacionais.

A presente contratação visa atender ao interesse público ao proporcionar a melhoria do atendimento ao cidadão, promovendo maior organização, agilidade, controle e eficiência nos serviços prestados pelas unidades mencionadas. Trata-se de medida necessária para modernização dos processos, atendimento à crescente demanda da população e cumprimento dos princípios da eficiência, economicidade e melhoria da gestão administrativa.

1. **PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL**

A contratação está prevista no Plano Anual de Contratações – PAC. O PAC foi publicado no Diário Oficial da Câmara Municipal de Extrema em 13 de setembro de 2.024 e também no ComprasGov:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **PAC** |
| 01 | **Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas** para: **ITEM 01 -** Prestação de prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. | 717 |
| 02 | Taxa de implantação nas três unidades. | 718 |

1. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUSIVE DAS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À MANUTENÇÃO E À ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO, CONSIDERANDO TODO O CICLO DE VIDA DO OBJETO.**

A solução a ser contratada deverá contemplar o fornecimento e a operacionalização de um sistema informatizado completo para gerenciamento de filas e atendimento ao público, de modo a atender às necessidades das unidades da Câmara Municipal de Extrema, notadamente a Casa do Cidadão, o Procon e demais setores que realizam atendimento presencial à população.

A solução compreenderá, de forma integrada, os seguintes componentes:

a) Sistema informatizado em ambiente web, hospedado em nuvem, com funcionalidades para cadastro de serviços, emissão de senhas, organização de filas por ordem de chegada e por agendamento, controle de tempo de atendimento, redirecionamento de chamados e relatórios gerenciais;

b) Equipamentos necessários ao pleno funcionamento do sistema (totens de autoatendimento, impressoras térmicas de senhas, painéis de chamada, controladores e outros periféricos), fornecidos em regime de comodato, com substituição imediata em caso de defeito;

c) Painéis eletrônicos com capacidade de exibição clara e objetiva das senhas chamadas, preferencialmente com recursos sonoros e visuais integrados;

d) Interface para operadores (atendentes), com login individualizado, acesso a funcionalidades de chamada, atendimento, finalização e redirecionamento de senhas, conforme os serviços oferecidos por cada unidade;

e) Interface administrativa com recursos para criação e configuração de serviços, horários de funcionamento, personalização de mensagens nos painéis e extração de relatórios de desempenho;

f) Armazenamento de dados em nuvem, com criptografia, backup automático e acesso restrito aos dados de interesse institucional, garantindo a integridade e segurança da informação;

g) Suporte técnico remoto e presencial, durante todos os dias úteis, no horário de expediente das unidades atendidas, com garantia de atendimento e resolução de chamados dentro de prazos previamente estipulados em contrato (nível de serviço – SLA);

h) Manutenção corretiva e preventiva de todos os equipamentos fornecidos em comodato, incluindo substituição imediata de quaisquer itens que apresentem falhas de funcionamento;

i) Atualizações periódicas do sistema, sem custo adicional para a administração contratante, garantindo a continuidade da operação e a evolução tecnológica da ferramenta ao longo do período contratual.

Considerando o ciclo de vida do objeto, a opção pela contratação de uma solução completa em nuvem, com equipamentos em comodato e suporte técnico contínuo, garante maior durabilidade, atualizações tecnológicas constantes, escalabilidade do sistema, menor risco de obsolescência e previsibilidade de custos ao longo do tempo. Trata-se de modelo amplamente utilizado por órgãos públicos municipais, estaduais e federais, com reconhecida eficiência operacional e segurança jurídica.

A empresa contratada deverá garantir que todos os componentes da solução estejam plenamente operacionais desde a entrega inicial até o término do contrato, assegurando o cumprimento dos requisitos de continuidade, eficiência e qualidade no atendimento ao cidadão.

**5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

* 1. São Requisitos da Contratação:

O sistema a ser contratado deverá oferecer uma interface intuitiva e acessível via web, e contemplar as seguintes funcionalidades:

a) Emissão de senhas via monitor touchscreen com impressora térmica;

b) Gerenciamento virtual de filas e chamadas por painel informativo, exibindo senhas chamadas, nome do cidadão, setor e local de atendimento;

c) Monitoramento em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor, para facilitar a gestão e a identificação de gargalos;

d) Integração entre os diversos pontos de atendimento;

e) Geração de relatórios gerenciais com métricas como: tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, por período e por atendente, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência;

f) Configurações personalizáveis para parametrização completa do sistema (cadastro de serviços, setores, locais, unidades, etc.);

g) Controle de acesso através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso.

**1.2 MÓDULOS DO SISTEMA**

O sistema deverá ser composto por módulos independentes que se integrem perfeitamente, cobrindo todas as etapas do ciclo de atendimento ao cidadão:

1.2.1. Módulo de Agendamento

O sistema deverá permitir aos atendentes e recepcionistas realizarem agendamentos para os cidadãos. Através desta funcionalidade, deverá ser possível registrar solicitações de serviço, definir datas e horários disponíveis, otimizando o fluxo interno e preparando o atendimento para evitar filas e espera desnecessária.

**1.2.2. Módulo de Triagem**

Responsável pela identificação precisa das necessidades do cidadão no primeiro contato, categorizando a demanda e direcionando-o eficientemente ao setor competente.

Funcionalidades Específicas da Tela de Triagem:

a) Chamada de Senha: O recepcionista poderá chamar a próxima senha gerada no totem.

b) Geração de Senha: O recepcionista poderá gerar uma nova senha diretamente na tela de triagem, caso o cidadão não tenha gerado uma senha no totem.

c) Vinculação de Atendimento: Permitir vincular o atendimento (senha) a um cidadão existente (buscar por nome, CPF, etc.).

d) Cadastro de Cidadão: Caso o cidadão não esteja cadastrado, a recepcionista deverá realizar um cadastro diretamente na tela de triagem.

e) Atribuição de Serviço: Atribuir o atendimento (senha) a um serviço específico (lista de serviços cadastrados no sistema). Desta forma a mesma senha chamada na recepção, será chamada pelo atendente para fazer o atendimento ao cidadão.

f) Consulta rápida dos atendimentos do Cidadão: Deverá haver uma tela ou campo específico para consulta rápida do histórico de atendimentos de um cidadão, com possibilidade de busca por nome ou CPF. O resultado da busca deverá exibir uma lista com os atendimentos realizados, contendo pelo menos: data, unidade, atendente e tipo de atendimento.

**1.3. Módulo de Atendimento**

Uma interface intuitiva para os atendentes visualizarem a fila de senhas, realizarem chamadas, registrarem informações relevantes e concluírem os atendimentos de forma eficaz.

Funcionalidades Específicas da Tela de Atendimento:

a) Anexos: Campo para anexar arquivos de diversos formatos (PDF, DOC, DOCX, XLSX, PNG, JPEG, etc.).

b) Histórico de Atendimento: Exibir o histórico de atendimentos do cidadão vinculado ao atual atendimento, com opção de visualizar a tratativa de atendimentos anteriores.

c) Registro de Tratativa: Campo de texto longo para registrar a tratativa do atendimento.

d) Agendamento de Retorno: Opção para agendar um retorno para o cidadão (campos: data, hora, observação).

e) Geração de Documentos Pré-Editados: Opção para gerar documentos a partir de modelos pré-cadastrados (necessário um cadastro de documentos pré-editados no sistema).

1.4. Módulo do Cidadão

Terá como finalidade viabilizar o cadastro, a consulta e a atualização dos dados cadastrais dos cidadãos, garantindo a correta gestão das informações pessoais no sistema.

Dados a serem cadastrados no Módulo Cidadão: Nome Completo, Data de Nascimento, Sexo, RG, CPF, Telefone 1, Telefone 2, Telefone 3, Data de Cadastro, Email, CEP, Endereço, Número (Endereço), Complemento, Bairro, Município, Estado

**1.5. Módulo de Autoatendimento Interativo (Painel de Autoatendimento)**

Equipado com tela touchscreen, microcomputador e impressora térmica, o painel permitirá a emissão rápida e autônoma de senhas nas unidades de atendimento, oferecendo praticidade e agilidade.

O painel de autoatendimento deverá funcionar da seguinte forma:

a) A tela principal do autoatendimento deverá exibir fotos e nomes dos vereadores, bem como os serviços e/ou departamentos que o cidadão deseja ser atendido. O painel permitirá vincular imagens para facilitar a identificação visual.

b) O cidadão irá selecionar o vereador, serviço e/ou departamento desejado clicando na foto ou no nome correspondente.

c) Após a seleção, o sistema deverá emitir uma senha vinculada ao vereador, serviço e/ou departamento escolhido.

d) O sistema deverá permitir o uso em múltiplas unidades de atendimento, como “Unidade 1”, “Unidade 2”, etc., adaptando-se a diferentes configurações.

**1.6. Módulo de Painel de Chamadas em Tempo Real**

Exibirá de forma clara e organizada, em televisores estrategicamente posicionados, as senhas chamadas, o nome do cidadão, o setor e o local de atendimento, garantindo transparência e fluidez na espera. O painel também deverá permitir a exibição de conteúdos personalizados, como canais de TV ao vivo, painel de notícias, informações sobre a meteorologia, entre outros.

**1.7. Módulo de Monitoramento**

Oferecerá uma visão abrangente e em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor. Este módulo deverá capacitar o gestor a monitorar o fluxo de atendimento, identificar gargalos e obter um panorama completo da dinâmica operacional, facilitando a tomada de decisões para otimizar a alocação de recursos e a eficiência do serviço.

**1.8. Módulo de Relatórios**

Um módulo abrangente que fornecerá dados cruciais sobre o atendimento, incluindo tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência para embasar a tomada de decisões estratégicas.

Relatórios Necessários:

a) Atendimentos por Período: Filtrar por data inicial, data final, setor, serviço, unidade, agente e tipo de atendimento.

b) Tempo Médio de Atendimento: Agrupar por agente, setor e tipo de atendimento, com filtro de período.

c) Atendimentos por Agente: Listar o número de atendimentos realizados por cada agente, com filtro de período.

d) Atendimentos por Bairro: Listar o número de atendimentos realizados para cidadãos de cada bairro.

e) Formato de Exportação: CSV, XLSX, PDF.

**1.9. Módulo de Configurações Personalizáveis**

Uma área administrativa robusta que permitirá a parametrização completa do sistema, incluindo o cadastro de serviços, setores, locais, unidades e outras opções essenciais para adaptar o sistema às necessidades específicas de cada unidade.

**1.10. Módulo de Gestão de Usuários**

Controlará o acesso ao sistema através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso, garantindo a segurança das informações e a organização da utilização da plataforma.

**1.11. Módulo de Apresentação (Dashboard)**

Elementos Visuais:

a) Número total de atendimentos no mês atual.

b) Número médio de atendimentos por dia (no mês atual).

c) Top 3 serviços mais prestados (no mês atual).

d) Atendente com maior número de atendimentos.

e) Atendimento por bairro.

**1.12. EQUIPAMENTOS (EM COMODATO)**

A empresa contratada será responsável por fornecer e instalar toda a infraestrutura de hardware necessária para a implantação do sistema, garantindo total compatibilidade e padronização da solução. Os equipamentos serão cedidos em regime de comodato à Câmara Municipal durante a vigência do contrato. A contratada assumirá integral responsabilidade pelo funcionamento, manutenção e substituição imediata dos equipamentos cedidos em caso de falha técnica, defeito de fabricação, desgaste natural ou qualquer outro tipo de problema, garantindo a continuidade do atendimento.

Os equipamentos em comodato são:

a) 2 (dois) conjuntos compostos por monitor touch, microcomputador e impressora térmica (Terminais de Autoatendimento).

b) 2 (dois) microcomputadores para transmissão do conteúdo nos painéis (transmissores).

c) 2 (dois) conjuntos de cabos HDMI para conexão dos transmissores aos painéis.

d) Os 2 (dois) painéis de chamadas (televisor 43") serão fornecidos pela CONTRATANTE.

1.13 Armazenamento em Nuvem e Segurança dos Dados:

1.13.1 Armazenamento em nuvem com certificados SSL para garantir a criptografia dos dados, backup diário com retenção abrangente (diária, semanal e mensal por um período de um ano) e arquitetura de alta disponibilidade para assegurar a continuidade do serviço.

1.13.2 Conformidade com as melhores práticas e tecnologias para garantir a integridade e a segurança dos dados armazenados no sistema, incluindo proteção contra acessos não autorizados.

**1.14 Suporte Dedicado:**

a) Disponibilização de Manual do Usuário completo (formato PDF de fácil acesso e versão online interativa para consultas rápidas).

b) Suporte técnico especializado via sistema de chamado online e e-mail, disponível em horário comercial (07h às 18h, segunda a sexta), com atendimento presencial em até 2h quando o suporte remoto não resolver.

c) Atualizações contínuas do sistema com novas funcionalidades e melhorias, sem custos extras, garantindo que a solução esteja sempre com os recursos tecnológicos atuais.

**1.15 Desenvolvimento e Customizações:**

a) As alterações e personalizações de configuração, tais como criação de novas unidades, departamentos, serviços, perfis de usuário e ajustes no controle de acesso, estão incluídas no escopo do suporte contínuo do sistema, sem custos adicionais.

b) Cadastro ilimitado de usuários sem custos adicionais.

c) Após a implantação do sistema, quaisquer alterações que demandem modificações no código-fonte do sistema serão consideradas customizações e estarão sujeitas a custos adicionais, mediante proposta específica a ser submetida à CONTRATANTE para aprovação, e, se for o caso, celebrar termo aditivo ao Contrato.

**Requisitos gerais:**

1. A aquisição dos itens não se enquadra como bem de luxo.
2. A licitante deverá observar toda a legislação pertinente quanto aos critérios de sustentabilidade ambiental vigente no país.
3. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.
4. Não haverá exigência da garantia da contratação nos termos dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21.
5. Exclusividade para ME, EPP ou Equiparadas: somente poderão participar do processo empresas classificadas como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparadas, conforme estabelecido na legislação vigente.

**REQUISITOS DE HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

**I – REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda – **CNPJ**/MF;
2. Prova de regularidade com débitos relativos aos **Tributos Federais** e à dívida ativa da **União**;
3. Prova de regularidade para com o **FGTS** – Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (Lei n° 9.012, de 30/03/95), através da apresentação do Certificado de Regularidade de Situação do FGTS(CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, com prazo de validade em vigor na data de encerramento do prazo de entrega dos envelopes;
4. Prova de regularidade **Trabalhista**, mediante a apresentação da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou da CPDT – Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeitos de negativa;
5. **Prova de regularidade Municipal**, mediante a apresentação da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Municipais – Certidão Positiva de Débitos Municipais com efeitos de negativa;

Obs.: As **provas de regularidades** poderão ser Certidões Negativas de Débitos ou Certidões Positivas com efeitos de Negativas.

**II – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

1. Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.
2. Será exigida da licitante em recuperação judicial a comprovação de que o plano de recuperação foi acolhido na esfera judicial, na forma do art. 58 da Lei n. 11.101, de 2005.

Obs.: As provas de regularidades poderão ser Certidões Negativas de Débitos ou Certidões Positivas com efeitos de Negativas.

**II – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

1. Apresentação de um atestado técnico emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.
2. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**
   1. O objeto é de execução indireta, empreitada por preço unitário, fornecimento parcelado, mediante requisição.
   2. Caso a execução não seja possível dentro do prazo estabelecido, a licitante deverá solicitar imediatamente a prorrogação, podendo protocolá-la também por e-mail. A concessão do prazo adicional ficará a critério da administração, que decidirá sobre sua aprovação.
   3. O objeto deverá ser realizado em conformidade com o descrito. Os objetos serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, pelo almoxarife e pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.
   4. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA pela solidez e segurança do objeto, nem ético-profissional pelo perfeito fornecimento do CONTRATO, independente de lavratura de termo ou não.
   5. Os produtos poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, a contar da notificação da contratante, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
   6. Os produtos serão recebidos definitivamente no prazo de até cinco dias corridos, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação independente de celebração de termo.
   7. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
   8. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do bem nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
   9. Garantia: Não haverá exigência da garantia da contratação nos termos dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21. Todos os itens deverão estar acompanhados de garantia mínima de 12 meses. O prazo de validade da garantia mínima não será inferior a 12 (doze meses), a contar da data de emissão da nota fiscal, independente de transcrição, para todos os efeitos, salvo se for transcrito prazo superior, onde prevalecerá este último. Caso seja transcrito prazo inferior, também prevalecerá 12 (doze) meses.
   10. Regime de execução indireta, empreitada por preço unitário, entrega imediata.
3. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO/DA FISCALIZAÇÃO**
4. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
5. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
6. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
7. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
8. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente~~,~~ o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo gestor/fiscal de contratos.
10. O gestor/fiscal de contratos acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
11. O gestor/fiscal de contratos anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
12. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o gestor/fiscal de contratos emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
13. O gestor/fiscal de contratos informará à Diretoria Geral, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o gestor/fiscal de contratos comunicará o fato imediatamente à Diretoria Geral.
15. O gestor/fiscal de contratos comunicará à Diretoria Geral, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.
16. O gestor/fiscal de contratos verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
17. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o gestor/fiscal de contratos atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao Diretor Geral para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência. O gestor/fiscal de contratos coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
18. O gestor/fiscal de contratos acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
19. O gestor/fiscal de contratos acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
20. O gestor/fiscal de contratos emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, caso ocorram, ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
21. O gestor/fiscal de contratos tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
22. O gestor/fiscal de contratos poderá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
23. O fornecimento e a execução do objeto serão acompanhados e fiscalizados pela servidora Tamara Martiniuk, designada como Gestora de Contratos conforme Portaria nº 29/2025 e fiscalizado pelo servidor Claudio Alberto Claudio designado como Fiscal de Contratos, conforme Portaria nº 23/2025, ou por qualquer outro servidor que, formalmente, venha a substituí-los. É permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações técnicas e operacionais necessárias ao pleno exercício de suas atribuições.
24. Serão anotadas em formulários próprios todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento mencionado, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
25. A empresa se compromete a comunicar à Câmara Municipal de Extrema, por meio de notificação por escrito, qualquer alteração de seu endereço, seja para fins de correspondência ou de contato. A comunicação deverá ser feita com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos antes da mudança, a fim de assegurar a continuidade da efetividade do contrato e o correto envio de documentos, notificações ou quaisquer outras correspondências relacionadas ao presente instrumento.
26. A CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável do CONTRATO, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:
27. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;
28. Prova de regularidade com débitos relativos aos Tributos Federais e à dívida ativa da União;
29. Prova de regularidade para com o FGTS – Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (Lei n° 9.012, de 30/03/95), através da apresentação do Certificado de Regularidade de Situação do FGTS(CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, com prazo de validade em vigor;
30. Prova de regularidade Trabalhista, mediante a apresentação da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou da CPDT – Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeitos de negativa;
31. Prova de regularidade de Débitos da Fazenda Municipal (CND) do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;
32. As provas de regularidades poderão ser Certidões Negativas de Débitos ou Certidões Positivas com efeitos de Negativas.
33. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

**Recebimento**

7.1 O pagamento somente será realizado, com base no objeto efetivamente entregue nas condições estabelecidas.

7.2 No caso de controvérsia sobre a realização do objeto o mesmo poderá ser rejeitado pelo almoxarife.

7.3 O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

**Liquidação**

7.4 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

7.5 O pagamento referente ao fornecimento do objeto deste CONTRATO será efetuado nas seguintes condições: em parcela única em até 10 (dez) dias úteis a partir da liquidação, mediante apresentação da competente nota fiscal, em consonância com o que foi efetivamente entregue.

7.6 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) a data da emissão;

b) os dados do contrato e do órgão contratante;

c) o período respectivo de execução do contrato;

d) o valor a pagar; e

e) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.7 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.8. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal.

7.9 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.10 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.11 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.12 Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

**Prazo de pagamento**

7.13 O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.

7.14 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IBGE.

**Forma de pagamento**

7.15 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado ou mediante boleto bancário. Mensalmente, para o item 01 e em parcela única para o item 02.

7.16 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.17 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.18 O contratado não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por regime especial. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto em Lei Complementar.

* 1. Não será admitida a antecipação de pagamento**.**

1. **FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Dispensa de Licitação conforme Artigo 75, Inciso II da Lei 14.133/2021.

1. **ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADAS DOS PREÇOS UNITÁRIOS REFERENCIAIS, DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE, COM OS PARÂMETROS UTILIZADOS PARA A OBTENÇÃO DOS PREÇOS E PARA OS RESPECTIVOS CÁLCULOS, QUE DEVEM CONSTAR DE DOCUMENTO SEPARADO E CLASSIFICADO.**

A estimativa do valor da contratação está demonstrada na tabela a seguir:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **MEDIANA VALOR UNIT.** | **QUANT.** | **VALOR GLOBAL ESTIMADO** |
| 01 | **Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas** para: **ITEM 01 -** Prestação de prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. **ITEM 02 –** Taxa para instalação nos três locais. | R$ 4.074,51 | 12 meses | R$ 48.894,12 |
| 02 | Taxa de implantação nas três unidades | R$ 13.324,40 | 1 serviço | R$ 13.324,40 |
| **VALOR GLOBAL ESTIMADO** | | | | **R$ 62.218,52** |

As memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, com os parâmetros utilizados para a obtenção dos preços e para os respectivos cálculos, constam de documento separado e classificado “Análise Crítica dos Dados Coletados”.

1. **DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Câmara Municipal de Extrema.

A contratação será atendida pela seguinte dotação: 3.3.90.39.99 – Outros Serviços de Terceiros – P.J. Ficha: 20.

1. **JUSTIFICATIVA**

A presente contratação visa suprir a necessidade da Câmara Municipal de Extrema quanto à implantação de uma solução tecnológica que promova a organização, controle e melhoria do atendimento presencial ao cidadão nas dependências da Casa do Cidadão, do Procon e de outros setores da instituição.

Atualmente, os atendimentos são realizados de forma manual ou com apoio de mecanismos não integrados, o que ocasiona falhas no gerenciamento de filas, ausência de informações em tempo real sobre o tempo de espera e dificuldades na avaliação da eficiência dos atendimentos realizados. Esses fatores comprometem a qualidade do serviço prestado, geram insatisfação por parte dos usuários e dificultam a gestão e a tomada de decisões por parte dos responsáveis pelos setores.

Dessa forma, justifica-se a contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de filas, contemplando:

a) a disponibilização de equipamentos em regime de comodato, devidamente configurados e integrados ao sistema;

b) o armazenamento de dados em ambiente de nuvem, assegurando a segurança, a integridade e a disponibilidade das informações;

c) o suporte técnico contínuo e eficaz, capaz de garantir o pleno funcionamento do sistema e a rápida resolução de eventuais falhas operacionais.

Além de modernizar os serviços prestados, a contratação permitirá:

a) a redução do tempo de espera no atendimento;

b) o controle e a rastreabilidade do fluxo de cidadãos atendidos;

c) a geração de relatórios gerenciais para análise de desempenho;

d) a melhoria da transparência e da satisfação do público usuário.

A escolha por empresas enquadradas como ME, EPP ou equiparadas está amparada na legislação vigente, visando a promoção do desenvolvimento econômico local e o incentivo à competitividade, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e da Lei nº 14.133/2021.

Diante do exposto, a contratação se mostra tecnicamente necessária, viável e adequada às necessidades institucionais da Câmara Municipal de Extrema, promovendo o aprimoramento da qualidade do atendimento ao cidadão e a eficiência administrativa.

A contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila, com fornecimento de equipamentos em regime de comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, apresenta-se como uma solução economicamente vantajosa para a Câmara Municipal de Extrema.

A justificativa econômica fundamenta-se nos seguintes aspectos:

a) A adoção do regime de comodato para os equipamentos evita a necessidade de aquisição direta, eliminando gastos iniciais expressivos com compra, licenciamento, atualização e substituição de equipamentos ao longo do tempo;

b) A contratação de serviço em nuvem elimina a necessidade de investimentos em infraestrutura física local (servidores, nobreaks, climatização e cabeamento), reduzindo custos com aquisição, manutenção, energia elétrica e pessoal técnico especializado;

c) O modelo de contratação contempla suporte técnico contínuo, o que evita a necessidade de contratação de equipe própria para manutenção do sistema, reduzindo encargos trabalhistas e custos com capacitação;

d) A implantação do sistema possibilita maior controle sobre o fluxo de atendimento, otimizando o tempo de trabalho dos servidores e contribuindo para a racionalização dos recursos humanos;

e) A geração de relatórios gerenciais permite a tomada de decisões mais assertivas, evitando desperdícios e favorecendo o redirecionamento de recursos para áreas com maior demanda;

f) A priorização da contratação de ME, EPP ou equiparadas, conforme disposto na legislação vigente, fortalece a economia local e regional, contribuindo com a política pública de fomento ao desenvolvimento das micro e pequenas empresas, sem comprometer a competitividade e a qualidade do serviço prestado.

Considerando o custo-benefício, os ganhos em eficiência, a redução de despesas indiretas e a não imobilização de capital em ativos de tecnologia, a contratação proposta configura-se como medida economicamente apropriada e sustentável para a administração pública.

A contratação em questão será realizada por dispensa de licitação, nos termos da legislação vigente, e tem por objeto a prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo o fornecimento de equipamentos em regime de comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico contínuo, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. Inclui-se ainda a taxa única de instalação do sistema nas referidas unidades.

Considerando a natureza do objeto, com escopo técnico claramente definido, padronizado e mensurável, além do valor estimado compatível com os limites legais para contratação direta, optou-se por exigir apenas a documentação essencial à habilitação. Tal documentação restringe-se à comprovação da habilitação jurídica, da regularidade fiscal e trabalhista, bem como de qualificação técnica mínima compatível com os serviços contratados, de forma a assegurar a idoneidade do fornecedor e a boa execução do contrato. A medida está em conformidade com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e economicidade, assegurando que os requisitos de habilitação guardem pertinência com o risco envolvido e com a natureza da contratação, conforme na Lei nº 14.133/2021. Essa abordagem evita a imposição de ônus excessivos às empresas participantes e garante a celeridade do procedimento, sem comprometer a segurança jurídica e a eficácia na entrega do objeto contratado.

Considerando a natureza do objeto contratado — prestação de serviços contínuos de desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de filas, com fornecimento de equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico — estabelece-se a vigência inicial do contrato em cinco anos, contados a partir da data de sua assinatura, com possibilidade de prorrogação sucessiva até o limite máximo de dez anos, conforme disposições da Lei nº 14.133/2021. A fixação desse prazo inicial se justifica pela complexidade e especificidade da solução a ser implantada, que demanda investimentos técnicos, operacionais e logísticos por parte da contratada, bem como integração com as rotinas institucionais da Administração. Trata-se de solução estruturante, de caráter continuado e que requer estabilidade contratual para garantir a efetividade da implantação, a adequada manutenção dos equipamentos em comodato, a confiabilidade do suporte técnico e a sustentabilidade da infraestrutura em nuvem. A possibilidade de prorrogação dentro do limite legal visa assegurar a economicidade e a continuidade dos serviços, evitando-se descontinuidade operacional ou custos adicionais decorrentes de substituições contratuais frequentes. A cláusula de prorrogação sucessiva confere à Administração flexibilidade para reavaliar periodicamente a execução contratual, ajustando os prazos conforme o interesse público, sem prejuízo da observância do prazo máximo legal.

A presente contratação, realizada por dispensa de licitação, abrange dois itens que compõem um único objeto funcionalmente indivisível:

**Item 01 –** Prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de filas para atendimento ao cidadão, incluindo fornecimento de equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico contínuo;

**Item 02 –** Taxa única de instalação do sistema nas três unidades indicadas (Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon).

Dada a natureza técnica e operacional do objeto, verifica-se que os itens estão intrinsecamente relacionados e são indissociáveis entre si, compondo uma única solução integrada de tecnologia da informação. A correta instalação (item 02) é condição essencial para o pleno funcionamento e início da prestação dos serviços descritos no item 01. Além disso, a eventual adjudicação dos itens a fornecedores distintos comprometeria a responsabilidade técnica, a padronização da solução, o suporte continuado e a eficiência operacional. Diante disso, adota-se como critério de julgamento o menor preço global, garantindo a contratação de um único fornecedor responsável pela entrega e funcionamento integral da solução. Essa abordagem assegura a coesão técnica do objeto, a uniformidade na execução contratual e a eficiência na gestão administrativa e operacional do contrato, em consonância com o princípio da busca da proposta mais vantajosa à Administração.

A presente contratação visa atender ao interesse público ao proporcionar a melhoria do atendimento ao cidadão, promovendo maior organização, agilidade, controle e eficiência nos serviços prestados pelas unidades mencionadas. Trata-se de medida necessária para modernização dos processos, atendimento à crescente demanda da população e cumprimento dos princípios da eficiência, economicidade e melhoria da gestão administrativa.

**DIRETORIA GERAL**

Extrema, MG, 16 de junho de 2025.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

TAMIRES NUNES DA SILVA ALBERTINI

DIRETORA GERAL

**DESPACHO**

APROVO, na íntegra, esse Termo de Referência.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

RAFAEL SILVA DE SOUZA LIMA

PRESIDENTE

**ANEXO III – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP**

**PROCESSO NÚMERO 87/2025**

**DISPENSA NÚMERO 05/2025**

1. **OBJETO: Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas** para: **ITEM 01 -** Prestação de prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da **Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon**. **ITEM 02** – Taxa para instalação nos três locais.
   1. **Das características mínimas:**

O sistema a ser contratado deverá oferecer uma interface intuitiva e acessível via web, e contemplar as seguintes funcionalidades:

1. Emissão de senhas via monitor touchscreen com impressora térmica;
2. Gerenciamento virtual de filas e chamadas por painel informativo, exibindo senhas chamadas, nome do cidadão, setor e local de atendimento;
3. Monitoramento em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor, para facilitar a gestão e a identificação de gargalos;
4. Integração entre os diversos pontos de atendimento;
5. Geração de relatórios gerenciais com métricas como: tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, por período e por atendente, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência;
6. Configurações personalizáveis para parametrização completa do sistema (cadastro de serviços, setores, locais, unidades, etc.);
7. Controle de acesso através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso.

**1.2 MÓDULOS DO SISTEMA**

O sistema deverá ser composto por módulos independentes que se integrem perfeitamente, cobrindo todas as etapas do ciclo de atendimento ao cidadão:

**1.2.1. Módulo de Agendamento**

O sistema deverá permitir aos atendentes e recepcionistas realizarem agendamentos para os cidadãos. Através desta funcionalidade, deverá ser possível registrar solicitações de serviço, definir datas e horários disponíveis, otimizando o fluxo interno e preparando o atendimento para evitar filas e espera desnecessária.

**1.2.2. Módulo de Triagem**

Responsável pela identificação precisa das necessidades do cidadão no primeiro contato, categorizando a demanda e direcionando-o eficientemente ao setor competente.

**Funcionalidades Específicas da Tela de Triagem:**

1. **Chamada de Senha:** O recepcionista poderá chamar a próxima senha gerada no totem.
2. **Geração de Senha:** O recepcionista poderá gerar uma nova senha diretamente na tela de triagem, caso o cidadão não tenha gerado uma senha no totem.
3. **Vinculação de Atendimento:** Permitir vincular o atendimento (senha) a um cidadão existente (buscar por nome, CPF, etc.).
4. **Cadastro de Cidadão:** Caso o cidadão não esteja cadastrado, a recepcionista deverá realizar um cadastro diretamente na tela de triagem.
5. **Atribuição de Serviço:** Atribuir o atendimento (senha) a um serviço específico (lista de serviços cadastrados no sistema). Desta forma a mesma senha chamada na recepção, será chamada pelo atendente para fazer o atendimento ao cidadão.
6. **Consulta rápida dos atendimentos do Cidadão:** Deverá haver uma tela ou campo específico para consulta rápida do histórico de atendimentos de um cidadão, com possibilidade de busca por nome ou CPF. O resultado da busca deverá exibir uma lista com os atendimentos realizados, contendo pelo menos: data, unidade, atendente e tipo de atendimento.

**1.3. Módulo de Atendimento**

Uma interface intuitiva para os atendentes visualizarem a fila de senhas, realizarem chamadas, registrarem informações relevantes e concluírem os atendimentos de forma eficaz.

**Funcionalidades Específicas da Tela de Atendimento:**

1. **Anexos:** Campo para anexar arquivos de diversos formatos (PDF, DOC, DOCX, XLSX, PNG, JPEG, etc.).
2. **Histórico de Atendimento:** Exibir o histórico de atendimentos do cidadão vinculado ao atual atendimento, com opção de visualizar a tratativa de atendimentos anteriores.
3. **Registro de Tratativa:** Campo de texto longo para registrar a tratativa do atendimento.
4. **Agendamento de Retorno:** Opção para agendar um retorno para o cidadão (campos: data, hora, observação).
5. **Geração de Documentos Pré-Editados:** Opção para gerar documentos a partir de modelos pré-cadastrados (necessário um cadastro de documentos pré-editados no sistema).

**1.4. Módulo do Cidadão**

Terá como finalidade viabilizar o cadastro, a consulta e a atualização dos dados cadastrais dos cidadãos, garantindo a correta gestão das informações pessoais no sistema.

**Dados a serem cadastrados no Módulo Cidadão:** Nome Completo, Data de Nascimento, Sexo, RG, CPF, Telefone 1, Telefone 2, Telefone 3, Data de Cadastro, Email, CEP, Endereço, Número (Endereço), Complemento, Bairro, Município, Estado

**1.5. Módulo de Autoatendimento Interativo (Painel de Autoatendimento)**

Equipado com tela touchscreen, microcomputador e impressora térmica, o painel permitirá a emissão rápida e autônoma de senhas nas unidades de atendimento, oferecendo praticidade e agilidade.

O painel de autoatendimento deverá funcionar da seguinte forma:

1. A tela principal do autoatendimento deverá exibir fotos e nomes dos vereadores, bem como os serviços e/ou departamentos que o cidadão deseja ser atendido. O painel permitirá vincular imagens para facilitar a identificação visual.
2. O cidadão irá selecionar o vereador, serviço e/ou departamento desejado clicando na foto ou no nome correspondente.
3. Após a seleção, o sistema deverá emitir uma senha vinculada ao vereador, serviço e/ou departamento escolhido.
4. O sistema deverá permitir o uso em múltiplas unidades de atendimento, como “Unidade 1”, “Unidade 2”, etc., adaptando-se a diferentes configurações.

**1.6. Módulo de Painel de Chamadas em Tempo Real**

Exibirá de forma clara e organizada, em televisores estrategicamente posicionados, as senhas chamadas, o nome do cidadão, o setor e o local de atendimento, garantindo transparência e fluidez na espera. O painel também deverá permitir a exibição de conteúdos personalizados, como canais de TV ao vivo, painel de notícias, informações sobre a meteorologia, entre outros.

**1.7. Módulo de Monitoramento**

Oferecerá uma visão abrangente e em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor. Este módulo deverá capacitar o gestor a monitorar o fluxo de atendimento, identificar gargalos e obter um panorama completo da dinâmica operacional, facilitando a tomada de decisões para otimizar a alocação de recursos e a eficiência do serviço.

**1.8. Módulo de Relatórios**

Um módulo abrangente que fornecerá dados cruciais sobre o atendimento, incluindo tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência para embasar a tomada de decisões estratégicas.

**Relatórios Necessários:**

1. **Atendimentos por Período:** Filtrar por data inicial, data final, setor, serviço, unidade, agente e tipo de atendimento.
2. **Tempo Médio de Atendimento:** Agrupar por agente, setor e tipo de atendimento, com filtro de período.
3. **Atendimentos por Agente:** Listar o número de atendimentos realizados por cada agente, com filtro de período.
4. **Atendimentos por Bairro:** Listar o número de atendimentos realizados para cidadãos de cada bairro.
5. **Formato de Exportação:** CSV, XLSX, PDF.

**1.9. Módulo de Configurações Personalizáveis**

Uma área administrativa robusta que permitirá a parametrização completa do sistema, incluindo o cadastro de serviços, setores, locais, unidades e outras opções essenciais para adaptar o sistema às necessidades específicas de cada unidade.

**1.10. Módulo de Gestão de Usuários**

Controlará o acesso ao sistema através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso, garantindo a segurança das informações e a organização da utilização da plataforma.

**1.11. Módulo de Apresentação (Dashboard)**

**Elementos Visuais:**

1. Número total de atendimentos no mês atual.
2. Número médio de atendimentos por dia (no mês atual).
3. Top 3 serviços mais prestados (no mês atual).
4. Atendente com maior número de atendimentos.
5. Atendimento por bairro.

**1.12. EQUIPAMENTOS (EM COMODATO)**

A empresa contratada será responsável por fornecer e instalar toda a infraestrutura de hardware necessária para a implantação do sistema, garantindo total compatibilidade e padronização da solução. Os equipamentos serão cedidos em regime de comodato à Câmara Municipal durante a vigência do contrato. A contratada assumirá integral responsabilidade pelo funcionamento, manutenção e substituição imediata dos equipamentos cedidos em caso de falha técnica, defeito de fabricação, desgaste natural ou qualquer outro tipo de problema, garantindo a continuidade do atendimento.

Os equipamentos em comodato são:

1. 2 (dois) conjuntos compostos por monitor touch, microcomputador e impressora térmica (Terminais de Autoatendimento).
2. 2 (dois) microcomputadores para transmissão do conteúdo nos painéis (transmissores).
3. 2 (dois) conjuntos de cabos HDMI para conexão dos transmissores aos painéis.
4. Os 2 (dois) painéis de chamadas (televisor 43") serão fornecidos pela CONTRATANTE.
   1. **Armazenamento em Nuvem e Segurança dos Dados:**
      1. Armazenamento em nuvem com certificados SSL para garantir a criptografia dos dados, backup diário com retenção abrangente (diária, semanal e mensal por um período de um ano) e arquitetura de alta disponibilidade para assegurar a continuidade do serviço.
      2. Conformidade com as melhores práticas e tecnologias para garantir a integridade e a segurança dos dados armazenados no sistema, incluindo proteção contra acessos não autorizados.
   2. **Suporte Dedicado:**
5. Disponibilização de Manual do Usuário completo (formato PDF de fácil acesso e versão online interativa para consultas rápidas).
6. Suporte técnico especializado via sistema de chamado online e e-mail, disponível em horário comercial (07h às 18h, segunda a sexta), com atendimento presencial em até 2h quando o suporte remoto não resolver.
7. Atualizações contínuas do sistema com novas funcionalidades e melhorias, sem custos extras, garantindo que a solução esteja sempre com os recursos tecnológicos atuais.
   1. **Desenvolvimento e Customizações:**
8. As alterações e personalizações de configuração, tais como criação de novas unidades, departamentos, serviços, perfis de usuário e ajustes no controle de acesso, estão incluídas no escopo do suporte contínuo do sistema, sem custos adicionais.
9. Cadastro ilimitado de usuários sem custos adicionais.
10. Após a implantação do sistema, quaisquer alterações que demandem modificações no código-fonte do sistema serão consideradas customizações e estarão sujeitas a custos adicionais, mediante proposta específica a ser submetida à CONTRATANTE para aprovação, e, se for o caso, celebrar termo aditivo ao Contrato.
11. **DO REGIME DE EXECUÇÃO:** O regime de execução é o indireto, empreitada por preço unitário, pagamento mensal.
12. **INTRODUÇÃO**

O presente documento caracteriza a primeira etapa da fase de planejamento e apresenta os devidos estudos para a contratação de solução que atenderá à necessidade abaixo especificada. O objetivo principal é estudar detalhadamente a necessidade e identificar no mercado a melhor solução para supri-la, em observância às normas vigentes e aos princípios que regem a Administração Pública.

**DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE**

A Câmara Municipal de Extrema apresenta a necessidade de contratação de empresa especializada, enquadrada como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparada, para a prestação de serviços de desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon.

O objeto da contratação compreende:

a) o desenvolvimento e a implantação de sistema informatizado de gerenciamento de fila, com interface amigável e funcionalidades adequadas às rotinas de atendimento ao público;

b) a disponibilização de equipamentos necessários à execução do serviço, em regime de comodato, compatíveis com o sistema ofertado;

c) a utilização de solução em nuvem para armazenamento seguro de dados, garantindo integridade, disponibilidade e acessibilidade às informações;

d) a prestação de suporte técnico contínuo, com atendimento durante o horário de funcionamento das unidades e garantia de resolução de eventuais falhas operacionais.

A presente contratação visa atender ao interesse público ao proporcionar a melhoria do atendimento ao cidadão, promovendo maior organização, agilidade, controle e eficiência nos serviços prestados pelas unidades mencionadas. Trata-se de medida necessária para modernização dos processos, atendimento à crescente demanda da população e cumprimento dos princípios da eficiência, economicidade e melhoria da gestão administrativa.

1. **PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL**

A contratação está prevista no Plano Anual de Contratações – PAC. O PAC foi publicado no Diário Oficial da Câmara Municipal de Extrema em 13 de setembro de 2.024 e também no ComprasGov:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **PAC** |
| 01 | Contratação de prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. | 717 |
| 02 | Taxa de implantação nas três unidades. | 718 |

**5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

5.1 São Requisitos da Contratação:

O sistema a ser contratado deverá oferecer uma interface intuitiva e acessível via web, e contemplar as seguintes funcionalidades:

a) Emissão de senhas via monitor touchscreen com impressora térmica;

b) Gerenciamento virtual de filas e chamadas por painel informativo, exibindo senhas chamadas, nome do cidadão, setor e local de atendimento;

c) Monitoramento em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor, para facilitar a gestão e a identificação de gargalos;

d) Integração entre os diversos pontos de atendimento;

e) Geração de relatórios gerenciais com métricas como: tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, por período e por atendente, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência;

f) Configurações personalizáveis para parametrização completa do sistema (cadastro de serviços, setores, locais, unidades, etc.);

g) Controle de acesso através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso.

1.2 MÓDULOS DO SISTEMA

O sistema deverá ser composto por módulos independentes que se integrem perfeitamente, cobrindo todas as etapas do ciclo de atendimento ao cidadão:

1.2.1. Módulo de Agendamento

O sistema deverá permitir aos atendentes e recepcionistas realizarem agendamentos para os cidadãos. Através desta funcionalidade, deverá ser possível registrar solicitações de serviço, definir datas e horários disponíveis, otimizando o fluxo interno e preparando o atendimento para evitar filas e espera desnecessária.

1.2.2. Módulo de Triagem

Responsável pela identificação precisa das necessidades do cidadão no primeiro contato, categorizando a demanda e direcionando-o eficientemente ao setor competente.

Funcionalidades Específicas da Tela de Triagem:

a) Chamada de Senha: O recepcionista poderá chamar a próxima senha gerada no totem.

b) Geração de Senha: O recepcionista poderá gerar uma nova senha diretamente na tela de triagem, caso o cidadão não tenha gerado uma senha no totem.

c) Vinculação de Atendimento: Permitir vincular o atendimento (senha) a um cidadão existente (buscar por nome, CPF, etc.).

d) Cadastro de Cidadão: Caso o cidadão não esteja cadastrado, a recepcionista deverá realizar um cadastro diretamente na tela de triagem.

e) Atribuição de Serviço: Atribuir o atendimento (senha) a um serviço específico (lista de serviços cadastrados no sistema). Desta forma a mesma senha chamada na recepção, será chamada pelo atendente para fazer o atendimento ao cidadão.

f) Consulta rápida dos atendimentos do Cidadão: Deverá haver uma tela ou campo específico para consulta rápida do histórico de atendimentos de um cidadão, com possibilidade de busca por nome ou CPF. O resultado da busca deverá exibir uma lista com os atendimentos realizados, contendo pelo menos: data, unidade, atendente e tipo de atendimento.

1.3. Módulo de Atendimento

Uma interface intuitiva para os atendentes visualizarem a fila de senhas, realizarem chamadas, registrarem informações relevantes e concluírem os atendimentos de forma eficaz.

Funcionalidades Específicas da Tela de Atendimento:

a) Anexos: Campo para anexar arquivos de diversos formatos (PDF, DOC, DOCX, XLSX, PNG, JPEG, etc.).

b) Histórico de Atendimento: Exibir o histórico de atendimentos do cidadão vinculado ao atual atendimento, com opção de visualizar a tratativa de atendimentos anteriores.

c) Registro de Tratativa: Campo de texto longo para registrar a tratativa do atendimento.

d) Agendamento de Retorno: Opção para agendar um retorno para o cidadão (campos: data, hora, observação).

e) Geração de Documentos Pré-Editados: Opção para gerar documentos a partir de modelos pré-cadastrados (necessário um cadastro de documentos pré-editados no sistema).

1.4. Módulo do Cidadão

Terá como finalidade viabilizar o cadastro, a consulta e a atualização dos dados cadastrais dos cidadãos, garantindo a correta gestão das informações pessoais no sistema.

Dados a serem cadastrados no Módulo Cidadão: Nome Completo, Data de Nascimento, Sexo, RG, CPF, Telefone 1, Telefone 2, Telefone 3, Data de Cadastro, Email, CEP, Endereço, Número (Endereço), Complemento, Bairro, Município, Estado

1.5. Módulo de Autoatendimento Interativo (Painel de Autoatendimento)

Equipado com tela touchscreen, microcomputador e impressora térmica, o painel permitirá a emissão rápida e autônoma de senhas nas unidades de atendimento, oferecendo praticidade e agilidade.

O painel de autoatendimento deverá funcionar da seguinte forma:

a) A tela principal do autoatendimento deverá exibir fotos e nomes dos vereadores, bem como os serviços e/ou departamentos que o cidadão deseja ser atendido. O painel permitirá vincular imagens para facilitar a identificação visual.

b) O cidadão irá selecionar o vereador, serviço e/ou departamento desejado clicando na foto ou no nome correspondente.

c) Após a seleção, o sistema deverá emitir uma senha vinculada ao vereador, serviço e/ou departamento escolhido.

d) O sistema deverá permitir o uso em múltiplas unidades de atendimento, como “Unidade 1”, “Unidade 2”, etc., adaptando-se a diferentes configurações.

1.6. Módulo de Painel de Chamadas em Tempo Real

Exibirá de forma clara e organizada, em televisores estrategicamente posicionados, as senhas chamadas, o nome do cidadão, o setor e o local de atendimento, garantindo transparência e fluidez na espera. O painel também deverá permitir a exibição de conteúdos personalizados, como canais de TV ao vivo, painel de notícias, informações sobre a meteorologia, entre outros.

1.7. Módulo de Monitoramento

Oferecerá uma visão abrangente e em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor. Este módulo deverá capacitar o gestor a monitorar o fluxo de atendimento, identificar gargalos e obter um panorama completo da dinâmica operacional, facilitando a tomada de decisões para otimizar a alocação de recursos e a eficiência do serviço.

1.8. Módulo de Relatórios

Um módulo abrangente que fornecerá dados cruciais sobre o atendimento, incluindo tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência para embasar a tomada de decisões estratégicas.

Relatórios Necessários:

a) Atendimentos por Período: Filtrar por data inicial, data final, setor, serviço, unidade, agente e tipo de atendimento.

b) Tempo Médio de Atendimento: Agrupar por agente, setor e tipo de atendimento, com filtro de período.

c) Atendimentos por Agente: Listar o número de atendimentos realizados por cada agente, com filtro de período.

d) Atendimentos por Bairro: Listar o número de atendimentos realizados para cidadãos de cada bairro.

e) Formato de Exportação: CSV, XLSX, PDF.

1.9. Módulo de Configurações Personalizáveis

Uma área administrativa robusta que permitirá a parametrização completa do sistema, incluindo o cadastro de serviços, setores, locais, unidades e outras opções essenciais para adaptar o sistema às necessidades específicas de cada unidade.

1.10. Módulo de Gestão de Usuários

Controlará o acesso ao sistema através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso, garantindo a segurança das informações e a organização da utilização da plataforma.

1.11. Módulo de Apresentação (Dashboard)

Elementos Visuais:

a) Número total de atendimentos no mês atual.

b) Número médio de atendimentos por dia (no mês atual).

c) Top 3 serviços mais prestados (no mês atual).

d) Atendente com maior número de atendimentos.

e) Atendimento por bairro.

1.12. EQUIPAMENTOS (EM COMODATO)

A empresa contratada será responsável por fornecer e instalar toda a infraestrutura de hardware necessária para a implantação do sistema, garantindo total compatibilidade e padronização da solução. Os equipamentos serão cedidos em regime de comodato à Câmara Municipal durante a vigência do contrato. A contratada assumirá integral responsabilidade pelo funcionamento, manutenção e substituição imediata dos equipamentos cedidos em caso de falha técnica, defeito de fabricação, desgaste natural ou qualquer outro tipo de problema, garantindo a continuidade do atendimento.

Os equipamentos em comodato são:

a) 2 (dois) conjuntos compostos por monitor touch, microcomputador e impressora térmica (Terminais de Autoatendimento).

b) 2 (dois) microcomputadores para transmissão do conteúdo nos painéis (transmissores).

c) 2 (dois) conjuntos de cabos HDMI para conexão dos transmissores aos painéis.

d) Os 2 (dois) painéis de chamadas (televisor 43") serão fornecidos pela CONTRATANTE.

1.13 Armazenamento em Nuvem e Segurança dos Dados:

1.13.1 Armazenamento em nuvem com certificados SSL para garantir a criptografia dos dados, backup diário com retenção abrangente (diária, semanal e mensal por um período de um ano) e arquitetura de alta disponibilidade para assegurar a continuidade do serviço.

1.13.2 Conformidade com as melhores práticas e tecnologias para garantir a integridade e a segurança dos dados armazenados no sistema, incluindo proteção contra acessos não autorizados.

1.14 Suporte Dedicado:

a) Disponibilização de Manual do Usuário completo (formato PDF de fácil acesso e versão online interativa para consultas rápidas).

b) Suporte técnico especializado via sistema de chamado online e e-mail, disponível em horário comercial (07h às 18h, segunda a sexta), com atendimento presencial em até 2h quando o suporte remoto não resolver.

c) Atualizações contínuas do sistema com novas funcionalidades e melhorias, sem custos extras, garantindo que a solução esteja sempre com os recursos tecnológicos atuais.

1.15 Desenvolvimento e Customizações:

a) As alterações e personalizações de configuração, tais como criação de novas unidades, departamentos, serviços, perfis de usuário e ajustes no controle de acesso, estão incluídas no escopo do suporte contínuo do sistema, sem custos adicionais.

b) Cadastro ilimitado de usuários sem custos adicionais.

c) Após a implantação do sistema, quaisquer alterações que demandem modificações no código-fonte do sistema serão consideradas customizações e estarão sujeitas a custos adicionais, mediante proposta específica a ser submetida à CONTRATANTE para aprovação, e, se for o caso, celebrar termo aditivo ao Contrato.

**Requisitos gerais:**

1. A aquisição dos itens não se enquadra como bem de luxo.
2. A licitante deverá observar toda a legislação pertinente quanto aos critérios de sustentabilidade ambiental vigente no país.
3. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.
4. Não haverá exigência da garantia da contratação nos termos dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21.
5. Exclusividade para ME, EPP ou Equiparadas: somente poderão participar do processo empresas classificadas como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparadas, conforme estabelecido na legislação vigente.

**REQUISITOS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

**I – HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

1. Registro comercial, no caso de empresa individual;
2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
3. 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.

**II – REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda – **CNPJ**/MF;
2. Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual** do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;
3. Prova de regularidade com débitos relativos aos **Tributos Federais** e à dívida ativa da **União**;
4. Prova de regularidade para com o **FGTS** – Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (Lei n° 9.012, de 30/03/95), através da apresentação do Certificado de Regularidade de Situação do FGTS(CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, com prazo de validade em vigor na data de encerramento do prazo de entrega dos envelopes;
5. Prova de regularidade **Trabalhista**, mediante a apresentação da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou da CPDT – Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeitos de negativa;
6. Prova de regularidade de Débitos da **Fazenda Municipal** (CND) do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;

Obs.: As **provas de regularidades** poderão ser Certidões Negativas de Débitos ou Certidões Positivas com efeitos de Negativas.

**III – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

1. Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.
2. Será exigida da licitante em recuperação judicial a comprovação de que o plano de recuperação foi acolhido na esfera judicial, na forma do art. 58 da Lei n. 11.101, de 2005.

**IV – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

1. Apresentação de um atestado técnico emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.
2. **ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADAS DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE, QUE CONSIDEREM INTERDEPENDÊNCIAS COM OUTRAS CONTRATAÇÕES, DE MODO A POSSIBILITAR ECONOMIA DE ESCALA.**

As quantidades de serviços a serem contratadas estão estabelecidas na tabela a seguir:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **MEDIANA VALOR UNIT.** | **QUANT.** | **VALOR GLOBAL ESTIMADO** |
| 01 | Contratação de prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. | R$ 4.074,51 | 12 meses | R$ 48.894,12 |
| 02 | Taxa de implantação nas três unidades | R$ 13.324,40 | 1 serviço | R$ 13.324,40 |
| **VALOR GLOBAL ESTIMADO** | | | | **R$ 62.218,52** |

**Contratações correlatas e/ou interdependentes:** Atualmente a Câmara Municipal de Extrema não possui nenhum contrato para esse objeto.

1. **LEVANTAMENTO DE MERCADO (Prospecção e Análise das Alternativas Possíveis) e JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA**

Diante da planilha orçamentária apresentada, foram discriminados os valores unitários estimados para todos os serviços que serão aplicados na contratação. Esses valores servirão como referência para estabelecer o limite máximo aceitável, com base na mencionada planilha.

**JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR**

A escolha da contratação do objeto especificado fundamenta-se em aspectos técnicos e econômicos que garantem a adequação da solução ao objeto pretendido pela Administração Pública.

**Justificativa Técnica**

A presente contratação visa suprir a necessidade da Câmara Municipal de Extrema quanto à implantação de uma solução tecnológica que promova a organização, controle e melhoria do atendimento presencial ao cidadão nas dependências da Casa do Cidadão, do Procon e de outros setores da instituição.

Atualmente, os atendimentos são realizados de forma manual ou com apoio de mecanismos não integrados, o que ocasiona falhas no gerenciamento de filas, ausência de informações em tempo real sobre o tempo de espera e dificuldades na avaliação da eficiência dos atendimentos realizados. Esses fatores comprometem a qualidade do serviço prestado, geram insatisfação por parte dos usuários e dificultam a gestão e a tomada de decisões por parte dos responsáveis pelos setores.

Dessa forma, justifica-se a contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de filas, contemplando:

a) a disponibilização de equipamentos em regime de comodato, devidamente configurados e integrados ao sistema;

b) o armazenamento de dados em ambiente de nuvem, assegurando a segurança, a integridade e a disponibilidade das informações;

c) o suporte técnico contínuo e eficaz, capaz de garantir o pleno funcionamento do sistema e a rápida resolução de eventuais falhas operacionais.

Além de modernizar os serviços prestados, a contratação permitirá:

a) a redução do tempo de espera no atendimento;

b) o controle e a rastreabilidade do fluxo de cidadãos atendidos;

c) a geração de relatórios gerenciais para análise de desempenho;

d) a melhoria da transparência e da satisfação do público usuário.

A escolha por empresas enquadradas como ME, EPP ou equiparadas está amparada na legislação vigente, visando a promoção do desenvolvimento econômico local e o incentivo à competitividade, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e da Lei nº 14.133/2021.

Diante do exposto, a contratação se mostra tecnicamente necessária, viável e adequada às necessidades institucionais da Câmara Municipal de Extrema, promovendo o aprimoramento da qualidade do atendimento ao cidadão e a eficiência administrativa.

**Justificativa econômica**

A contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila, com fornecimento de equipamentos em regime de comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, apresenta-se como uma solução economicamente vantajosa para a Câmara Municipal de Extrema.

A justificativa econômica fundamenta-se nos seguintes aspectos:

a) A adoção do regime de comodato para os equipamentos evita a necessidade de aquisição direta, eliminando gastos iniciais expressivos com compra, licenciamento, atualização e substituição de equipamentos ao longo do tempo;

b) A contratação de serviço em nuvem elimina a necessidade de investimentos em infraestrutura física local (servidores, nobreaks, climatização e cabeamento), reduzindo custos com aquisição, manutenção, energia elétrica e pessoal técnico especializado;

c) O modelo de contratação contempla suporte técnico contínuo, o que evita a necessidade de contratação de equipe própria para manutenção do sistema, reduzindo encargos trabalhistas e custos com capacitação;

d) A implantação do sistema possibilita maior controle sobre o fluxo de atendimento, otimizando o tempo de trabalho dos servidores e contribuindo para a racionalização dos recursos humanos;

e) A geração de relatórios gerenciais permite a tomada de decisões mais assertivas, evitando desperdícios e favorecendo o redirecionamento de recursos para áreas com maior demanda;

f) A priorização da contratação de ME, EPP ou equiparadas, conforme disposto na legislação vigente, fortalece a economia local e regional, contribuindo com a política pública de fomento ao desenvolvimento das micro e pequenas empresas, sem comprometer a competitividade e a qualidade do serviço prestado.

Considerando o custo-benefício, os ganhos em eficiência, a redução de despesas indiretas e a não imobilização de capital em ativos de tecnologia, a contratação proposta configura-se como medida economicamente apropriada e sustentável para a administração pública.

1. **INDICAÇÃO DE DIFERENTES SOLUÇÕES EXISTENTES NO MERCADO (CONSIDERANDO, AINDA, O CICLO DE VIDA DO OBJETO)**

Diversas soluções tecnológicas estão disponíveis no mercado para o gerenciamento eletrônico de filas e organização de atendimento ao cidadão em ambientes públicos. Essas soluções diferem em termos de complexidade, tecnologia embarcada, modelo de contratação e recursos oferecidos. A seguir, apresentam-se algumas das principais abordagens existentes:

a) Sistemas locais instalados em servidores físicos próprios: exigem infraestrutura interna de tecnologia da informação, com aquisição de servidores, equipamentos de rede, licenças de software e equipe técnica para manutenção. Embora viáveis, tais soluções demandam alto investimento inicial e elevado custo de operação e atualização ao longo do tempo.

b) Soluções baseadas em nuvem com equipamentos próprios: o sistema é hospedado em ambiente remoto, mas o órgão contratante deve adquirir os equipamentos (como totens, painéis e impressoras de senhas). Apesar da redução de custos com infraestrutura de TI, ainda há gastos significativos com aquisição e substituição periódica dos equipamentos.

c) Soluções completas em nuvem com fornecimento de equipamentos em comodato: consiste em modelo mais moderno e vantajoso economicamente e operacionalmente. A empresa contratada disponibiliza todos os equipamentos necessários, realiza a hospedagem do sistema em ambiente seguro em nuvem, fornece suporte técnico contínuo e assume a responsabilidade pela atualização e manutenção da solução. O ciclo de vida do objeto é garantido pela contratada, com renovação de hardware e software conforme o contrato, sem ônus adicional ao contratante.

d) Aplicativos de agendamento sem gerenciamento físico de fila: embora sejam uma alternativa, não suprem integralmente as necessidades da administração pública que exige controle presencial da ordem de atendimento, emissão física de senhas, gerenciamento de múltiplas filas simultâneas e integração com painéis de chamada.

Considerando o ciclo de vida do objeto, a opção pela contratação de uma solução completa em nuvem, com equipamentos em comodato e suporte técnico contínuo, garante maior durabilidade, atualizações tecnológicas constantes, escalabilidade do sistema, menor risco de obsolescência e previsibilidade de custos ao longo do tempo. Trata-se de modelo amplamente utilizado por órgãos públicos municipais, estaduais e federais, com reconhecida eficiência operacional e segurança jurídica.

**9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

O valor estimado da contratação está relacionado na planilha abaixo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **MEDIANA VALOR UNIT.** | **QUANT.** | **VALOR GLOBAL ESTIMADO** |
| 01 | Contratação de prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. | R$ 4.074,51 | 12 meses | R$ 48.894,12 |
| 02 | Taxa de implantação nas três unidades | R$ 13.324,40 | 1 serviço | R$ 13.324,40 |
| **VALOR GLOBAL ESTIMADO** | | | | **R$ 62.218,52** |

As memórias de cálculo e os documentos que as fundamentam estão detalhados na **análise crítica dos dados coletados.**

**10. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUSIVE DAS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À MANUTENÇÃO E À ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO**

A solução a ser contratada deverá contemplar o fornecimento e a operacionalização de um sistema informatizado completo para gerenciamento de filas e atendimento ao público, de modo a atender às necessidades das unidades da Câmara Municipal de Extrema, notadamente a Casa do Cidadão, o Procon e demais setores que realizam atendimento presencial à população.

A solução compreenderá, de forma integrada, os seguintes componentes:

a) Sistema informatizado em ambiente web, hospedado em nuvem, com funcionalidades para cadastro de serviços, emissão de senhas, organização de filas por ordem de chegada e por agendamento, controle de tempo de atendimento, redirecionamento de chamados e relatórios gerenciais;

b) Equipamentos necessários ao pleno funcionamento do sistema (totens de autoatendimento, impressoras térmicas de senhas, painéis de chamada, controladores e outros periféricos), fornecidos em regime de comodato, com substituição imediata em caso de defeito;

c) Painéis eletrônicos com capacidade de exibição clara e objetiva das senhas chamadas, preferencialmente com recursos sonoros e visuais integrados;

d) Interface para operadores (atendentes), com login individualizado, acesso a funcionalidades de chamada, atendimento, finalização e redirecionamento de senhas, conforme os serviços oferecidos por cada unidade;

e) Interface administrativa com recursos para criação e configuração de serviços, horários de funcionamento, personalização de mensagens nos painéis e extração de relatórios de desempenho;

f) Armazenamento de dados em nuvem, com criptografia, backup automático e acesso restrito aos dados de interesse institucional, garantindo a integridade e segurança da informação;

g) Suporte técnico remoto e presencial, durante todos os dias úteis, no horário de expediente das unidades atendidas, com garantia de atendimento e resolução de chamados dentro de prazos previamente estipulados em contrato (nível de serviço – SLA);

h) Manutenção corretiva e preventiva de todos os equipamentos fornecidos em comodato, incluindo substituição imediata de quaisquer itens que apresentem falhas de funcionamento;

i) Atualizações periódicas do sistema, sem custo adicional para a administração contratante, garantindo a continuidade da operação e a evolução tecnológica da ferramenta ao longo do período contratual.

A empresa contratada deverá garantir que todos os componentes da solução estejam plenamente operacionais desde a entrega inicial até o término do contrato, assegurando o cumprimento dos requisitos de continuidade, eficiência e qualidade no atendimento ao cidadão.

**11. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO**

A presente contratação contempla dois itens distintos:

a) Item 01 – prestação de serviço contínuo de gerenciamento de fila, com fornecimento de sistema informatizado, equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico;  
b) Item 02 – taxa única de instalação e configuração inicial da solução.

Apesar da existência de itens com natureza distinta (instalação inicial e prestação de serviço continuado), **não se recomenda o parcelamento da contratação**, tendo em vista a **necessidade de integração técnica e funcional entre os componentes da solução**. O sistema de gerenciamento de fila exige a instalação adequada dos equipamentos e a configuração do software para sua perfeita funcionalidade. Assim, tanto o serviço recorrente quanto a taxa de instalação fazem parte de um mesmo escopo técnico, indivisível sob o ponto de vista da eficiência e da responsabilidade técnica contratual.

Além disso, a divisão da contratação em lotes distintos comprometeria a economicidade e a viabilidade técnica do objeto, pois exigiria que diferentes fornecedores atuassem de forma interdependente e coordenada, o que geraria riscos à qualidade da execução, aumento de custos e possíveis conflitos de responsabilidade.

Dessa forma, **a contratação será realizada com adjudicação pelo menor valor global**, englobando os dois itens, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021, que admite a contratação por item ou por conjunto de itens, quando tecnicamente justificado. A modalidade de dispensa de licitação está amparada nos critérios legais, sendo mais vantajosa para a Administração Pública neste caso, desde que atendidos os requisitos formais.

**12. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS DISPONÍVEIS.**

A contratação da solução informatizada para o gerenciamento de filas e atendimento ao cidadão, com fornecimento de equipamentos em comodato, suporte técnico e armazenamento em nuvem, tem como objetivo alcançar os seguintes resultados em termos de economicidade e otimização dos recursos disponíveis:

a) **Redução de custos operacionais**: a utilização de sistema em nuvem elimina a necessidade de investimentos em infraestrutura própria (servidores, cabeamento, licenças), reduzindo significativamente os custos com aquisição, manutenção e atualização tecnológica.

b) **Evita aquisição de equipamentos**: o fornecimento dos equipamentos em regime de comodato pela empresa contratada elimina despesas com compra, substituição e manutenção de dispositivos como totens, impressoras e painéis eletrônicos.

c) **Melhor aproveitamento da força de trabalho**: ao organizar e automatizar o controle de atendimento, o sistema permite que os servidores concentrem seus esforços na atividade-fim, com redução do tempo ocioso e redistribuição racional das tarefas, promovendo maior produtividade.

d) **Diminuição do tempo de espera e aumento da satisfação do usuário**: o controle eficiente do fluxo de atendimento contribui para melhorar a experiência do cidadão, reduzindo reclamações e aumentando a percepção de qualidade no serviço público.

e) **Acompanhamento e tomada de decisão com base em dados**: os relatórios gerenciais gerados pelo sistema possibilitam monitorar a demanda por serviço, o desempenho dos atendentes, os horários de pico e a necessidade de reforço no atendimento, o que facilita o planejamento administrativo e o uso racional dos recursos humanos.

f) **Previsibilidade e controle financeiro**: com a contratação de valor global e valores fixos mensais, a Administração Pública poderá planejar com clareza os custos envolvidos, sem surpresas orçamentárias com manutenção corretiva ou aquisição de novos equipamentos.

g) **Redução da dependência de suporte interno de TI**: o suporte técnico contínuo prestado pela empresa contratada reduz a sobrecarga sobre a equipe de tecnologia da Câmara, permitindo que essa se concentre em outras demandas institucionais estratégicas.

Assim, a solução ora proposta alinha-se aos princípios da economicidade, eficiência, racionalização dos meios disponíveis e melhoria da qualidade dos serviços públicos, com pleno aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros da Câmara Municipal de Extrema.

**12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO, INCLUSIVE QUANTO À CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES OU DE DEMPREGADOS PARA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL.**

As providências a seguir devem ser adotadas previamente à formalização da contratação. Ressalta-se que, embora não seja celebrado termo contratual, a nota de empenho servirá como instrumento hábil e suficiente, produzindo os mesmos efeitos legais de um contrato formal, nos termos da legislação vigente:

1. Portaria de nomeação do gestor e fiscal de contratos;
2. Capacitação dos gestores e fiscais de contratos;
3. Definições dos locais onde devem ser entregues os itens;
4. Realizar uma análise de riscos para identificar possíveis obstáculos e adotar estratégias para mitigá-los (Providência a ser adotada pela Diretoria Geral);
5. Elaborar um Termo de Referência que detalhe as especificações técnicas, critérios de aceitação, prazos e demais condições da contratação (Próxima providência a ser concluída);
6. Submeter a autuação e os documentos que comporão esta contratação à análise jurídica, a fim de assegurar que a contratação esteja em conformidade com a legislação vigente e proteja os interesses da Administração. (Providência a ser adotada antes da homologação).

**13. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

Atualmente a Câmara Municipal de Extrema não possui nenhum contrato para esse objeto.

**14. IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS, INCLUÍDOS REQUISITOS DE BAIXO CONSUMO DE ENERGIA E DE OUTROS RECURSOS, BEM COMO LOGÍSTICA REVERSA PARA DESFAZIMENTO E RECICLAGEM DE BENS E REFUGOS, QUANDO APLICÁVEL.**

A presente contratação, embora de natureza predominantemente tecnológica e de serviços, poderá gerar impactos ambientais indiretos relacionados ao consumo de energia elétrica pelos equipamentos, descarte futuro de componentes eletrônicos e uso de recursos materiais. Com vistas à mitigação desses impactos, a solução contratada deverá observar requisitos de sustentabilidade, incluindo: a) o fornecimento de equipamentos eficiência energética; b) poderá ser adotada ao final da vigência contratual a logística reversa dos equipamentos fornecidos em comodato, promovendo seu reaproveitamento, descarte ambientalmente adequado ou reciclagem. Tais medidas visam assegurar a compatibilidade do serviço com os princípios da sustentabilidade ambiental.

**15. FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa pelo menor preço global conforme Artigo 75, Inciso II da Lei 14.133/2021, execução indireta. As exigências de habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeiro são as usuais para a generalidade dos objetos.

**16. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

Diante da análise abrangente dos aspectos técnico, socioeconômico e ambiental, **concluo que a contratação do objeto é viável**. A escolha reflete uma abordagem estratégica que leva em consideração não apenas a eficiência operacional, mas também a responsabilidade financeira. A proposta de contratação está alinhada aos interesses e objetivos da Câmara Municipal de Extrema, assegurando uma gestão eficiente, econômica e sustentável, atendendo de forma adequada à necessidade a que se destina. Assim, a aquisição proposta é plenamente compatível com as exigências institucionais e contribuirá para o aprimoramento da gestão pública local.

Extrema, MG, 10 de junho de 2025.

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  TAMIRES NUNES DA SILVA ALBERTINI |
| DIRETORA GERAL |

**DESPACHO**

APROVO, na íntegra, esse ETP.

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  RAFAEL SILVA DE SOUZA LIMA |
| PRESIDENTE |

**ANEXO IV - RELAÇÃO DE DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

1. A documentação referida a seguir poderá ser:
2. apresentada em original, por cópia ou por qualquer outro meio expressamente admitido pela Administração;
3. substituída por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que previsto no edital e que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei 14.133/2021.
4. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

I - complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

II - atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

1. Os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** pertinentes ao ramo do objeto da DISPENSA são os seguintes:

**REQUISITOS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

**I – HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

a) Registro comercial, no caso de empresa individual;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

c) 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.

**II – REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda – CNPJ/MF;

b) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;

c) Prova de regularidade com débitos relativos aos Tributos Federais e à dívida ativa da União;

d) Prova de regularidade para com o FGTS – Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (Lei n° 9.012, de 30/03/95), através da apresentação do Certificado de Regularidade de Situação do FGTS(CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, com prazo de validade em vigor na data de encerramento do prazo de entrega dos envelopes;

e) Prova de regularidade Trabalhista, mediante a apresentação da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou da CPDT – Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeitos de negativa;

f) Prova de regularidade de Débitos da Fazenda Municipal (CND) do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;

Observação.: **As provas de regularidades poderão ser Certidões Negativas de Débitos ou Certidões Positivas com efeitos de Negativas.**

**III – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

a) Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

b) Será exigida da licitante em recuperação judicial a comprovação de que o plano de recuperação foi acolhido na esfera judicial, na forma do art. 58 da Lei n. 11.101, de 2005.

**III – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

O interessado deverá, na data do credenciamento entregar junto com os documentos de habilitação:

a) ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICO OPERACIONAL: prova de aptidão de desempenho de atividade pertinente e compatível em características semelhantes com o objeto do presente Credenciamento, por meio de apresentação de no mínimo um atestado expedido, necessariamente em nome do(a) licitante, por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove ter a pessoa física prestado os serviços compatíveis com o objeto da licitação.

**IV –** **DECLARAÇÃO CONJUNTA:** Deverá ser apresentada junto com os documentos de habilitação em conformidade com o anexo deste Aviso.

**ANEXO V - PLANILHA ESTIMADA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS COM ANÁLISE CRÍTICA DOS DADOS COLETADOS (PREÇOS MÁXIMOS).**

* A presente pesquisa de preços tem por finalidade levantar os valores praticados no mercado para a contratação de prestação de serviços para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. Tal levantamento visa subsidiar a instrução do processo licitatório a ser conduzido pela Câmara Municipal de Extrema/MG, nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021.
* Foi realizado contato com as empresas Lucas Baptista Bernardi, Atlmac Tecnologia LTDA e Leonardo Elias Muniz Fernandes da Silva, as quais encaminharam proposta orçamentária por meio eletrônico.
* Foi realizada consulta ao Painel de Preços do Governo Federal, ferramenta oficial que consolida dados de contratações públicas homologadas. Contudo, em razão da especificidade do objeto em análise, não foram encontrados registros de contratações com características semelhantes às do item pretendido.
* Também foi realizada pesquisa no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP); entretanto, não foram localizadas contratações compatíveis com os termos e especificações do objeto em questão.
* Incluiu-se, ainda, na pesquisa de preços, a contratação realizada pela Prefeitura Municipal de Ibicuitinga–CE, cuja natureza do objeto guarda similaridade com a demanda ora analisada, sendo utilizada como referência complementar.
* Adicionalmente, foi efetuada consulta ao Banco de Preços do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, porém a pesquisa não retornou resultados relacionados ao objeto em análise.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **MEDIANA VALOR UNIT.** | **QUANT.** | **VALOR GLOBAL ESTIMADO** |
| 01 | **Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas** para: **ITEM 01 -** Prestação de prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. **ITEM 02 –** Taxa para instalação nos três locais. | R$ 4.074,51 | 12 meses | R$ 48.894,12 |
| 02 | Taxa de implantação nas três unidades | R$ 13.324,40 | 1 serviço | R$ 13.324,40 |
| **VALOR GLOBAL ESTIMADO** | | | | **R$ 62.218,52** |

* **Observação:** *para a apuração do valor estimado da contratação foi utilizada a mediana entre os preços considerados válidos, como método de definição da referência. A mediana constitui uma medida de tendência central, representando neste caso, o preço praticado no mercado.*

**ANEXO VI – MATRIZ DE RISCO**

**PRC 87/2025 – DISPENSA 05/2025**

**1. DADOS DO PROCESSO LICITATÓRIO**

**Resumo do Objeto:** Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas para a prestação de prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon.

**2.** Durante a fase de Planejamento da Contratação e Seleção do Fornecedor, identificaram-se os seguintes riscos:

**Risco 01**

Refere-se ao atraso no procedimento licitatório. A probabilidade foi considerada baixa e o impacto alto, o que pode resultar no atraso da abertura do procedimento. Como ação preventiva, recomenda-se observar atentamente a necessidade de preenchimento da requisição inicial disposta no site da Câmara Municipal de Extrema, na aba "Servidor – Requisição de objeto e justificativa", sendo o responsável o requerente. Como ação de contingência, o chefe imediato do requerente deve tomar as providências necessárias para o correto preenchimento e entrega da requisição ao setor de compras no menor prazo possível, permitindo a realização da licitação.

**Risco 02**

Trata da utilização indevida da dispensa de licitação, com probabilidade baixa e impacto alto. O dano potencial é o fracionamento de licitações. A ação preventiva é verificar o gasto de despesas previstas no ano para objetos semelhantes, sob responsabilidade da Diretoria Geral, Jurídico e Alta Administração. Em caso de ocorrência, a contingência consiste em suspender o processo de dispensa e adotar a modalidade licitatória cabível, com responsabilidade do Jurídico e da Alta Administração.

**Risco 03**

Refere-se à descrição do objeto com indicação de marca sem fundamentação, com probabilidade baixa e impacto alto. Isso pode gerar restrição à competitividade, nulidade e retrabalho, além de responsabilização dos gestores. A ação preventiva é justificar previamente a indicação de marca, sendo responsáveis o Presidente da Câmara e o Jurídico. Em contingência, se identificado antes da licitação, deve-se suspender o processo e elaborar a justificativa. Se após a licitação, deve-se avaliar o impacto na competitividade, especialmente quanto ao número de licitantes.

**Risco 04**

Diz respeito à estimativa de preço em descompasso com os valores de mercado, com probabilidade baixa e impacto alto. O dano pode ser a contratação por preço elevado. Como ação preventiva, deve-se realizar uma pesquisa de mercado extensa e adequada, sob responsabilidade do Orçamentista, CPL e Jurídico. Caso o preço esteja elevado, a contingência é negociar a redução dos valores propostos com base nos valores do contrato atual, também sob responsabilidade do Orçamentista, CPL e Jurídico.

**3**. Na fase de **Gestão do Contrato**, foram identificados os seguintes riscos:

**Risco 01**

Refere-se à contratada deixar de atender às condições econômicas ou técnicas exigidas. A probabilidade é baixa e o impacto médio, com risco de inexecução e rescisão do contrato. A ação preventiva consiste na fiscalização do contrato, garantindo qualidade técnica e manutenção das condições de habilitação, sendo o responsável o fiscal ou gestor de contratos. Em caso de contingência, deve haver comunicação reiterada com a empresa e, se não houver regularização, abertura de processo administrativo, aplicação de penalidades e rescisão contratual, podendo-se convocar o segundo colocado. Responsáveis: Fiscal, Gestor de Contratos e Presidente da Câmara.

**Risco 02**

Refere-se à prestação de serviço insatisfatória ou entrega de itens em desacordo. A probabilidade é baixa e o impacto alto. O dano é a interferência na qualidade dos serviços ou entrega deficiente de itens. A ação preventiva envolve comunicação clara com a empresa sobre os padrões exigidos. Caso necessário, rejeitar o serviço ou os produtos. Responsáveis: Almoxarife, Fiscal e Gestor de Contratos. Como contingência, deve-se manter comunicação reiterada e aplicar penalidades se necessário, sob responsabilidade do Gestor, Fiscal e Presidente da Câmara.

**Risco 03**

Aborda a contratação de empresa impedida de contratar com a Administração. A probabilidade é baixa e o impacto alto, com possível problema na execução do contrato. Como ação preventiva, deve-se pesquisar o CNPJ da empresa no TCU – Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica, sob responsabilidade da CPL. Em caso de contingência, se identificada sanção impeditiva, a empresa deve ser excluída do processo de dispensa, também sob responsabilidade da CPL.

**4. ANÁLISE FINAL**

A elaboração do presente Mapa de Riscos visa atender aos princípios do planejamento, da eficiência, da transparência e da integridade da Administração Pública, conforme dispõe a Lei nº 14.133/2021. Ainda que se trate de contratação direta por dispensa de licitação, nos termos do Art. 75 da referida Lei, é imprescindível a identificação e avaliação dos riscos envolvidos, bem como a definição de medidas de mitigação, com o objetivo de resguardar o interesse público e prevenir eventuais irregularidades no processo.

**5. CIÊNCIA E APROVAÇÃO**

Declaro ter ciência dos riscos envolvidos e das medidas mitigadoras apresentadas neste documento.

Extrema, MG, 09 de junho de 2025.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
TAMIRES NUNES DA SILVA ALBERTINI  
DIRETORA GERAL

**ANEXO VII – PROJETO BÁSICO**

**PROCESSO Nº 87/2025**

**DISPENSA Nº 05/2025**

1. **OBJETO**
   1. **Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas** para: **ITEM 01 -** Prestação de prestação de serviços por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da **Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon**. **ITEM 02** – Taxa para instalação nos três locais.
      1. **Das características mínimas:**

O sistema a ser contratado deverá oferecer uma interface intuitiva e acessível via web, e contemplar as seguintes funcionalidades:

1. Emissão de senhas via monitor touchscreen com impressora térmica;
2. Gerenciamento virtual de filas e chamadas por painel informativo, exibindo senhas chamadas, nome do cidadão, setor e local de atendimento;
3. Monitoramento em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor, para facilitar a gestão e a identificação de gargalos;
4. Integração entre os diversos pontos de atendimento;
5. Geração de relatórios gerenciais com métricas como: tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, por período e por atendente, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência;
6. Configurações personalizáveis para parametrização completa do sistema (cadastro de serviços, setores, locais, unidades, etc.);
7. Controle de acesso através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso.

**1.2 MÓDULOS DO SISTEMA**

O sistema deverá ser composto por módulos independentes que se integrem perfeitamente, cobrindo todas as etapas do ciclo de atendimento ao cidadão:

**1.2.1. Módulo de Agendamento**

O sistema deverá permitir aos atendentes e recepcionistas realizarem agendamentos para os cidadãos. Através desta funcionalidade, deverá ser possível registrar solicitações de serviço, definir datas e horários disponíveis, otimizando o fluxo interno e preparando o atendimento para evitar filas e espera desnecessária.

**1.2.2. Módulo de Triagem**

Responsável pela identificação precisa das necessidades do cidadão no primeiro contato, categorizando a demanda e direcionando-o eficientemente ao setor competente.

**Funcionalidades Específicas da Tela de Triagem:**

1. **Chamada de Senha:** O recepcionista poderá chamar a próxima senha gerada no totem.
2. **Geração de Senha:** O recepcionista poderá gerar uma nova senha diretamente na tela de triagem, caso o cidadão não tenha gerado uma senha no totem.
3. **Vinculação de Atendimento:** Permitir vincular o atendimento (senha) a um cidadão existente (buscar por nome, CPF, etc.).
4. **Cadastro de Cidadão:** Caso o cidadão não esteja cadastrado, a recepcionista deverá realizar um cadastro diretamente na tela de triagem.
5. **Atribuição de Serviço:** Atribuir o atendimento (senha) a um serviço específico (lista de serviços cadastrados no sistema). Desta forma a mesma senha chamada na recepção, será chamada pelo atendente para fazer o atendimento ao cidadão.
6. **Consulta rápida dos atendimentos do Cidadão:** Deverá haver uma tela ou campo específico para consulta rápida do histórico de atendimentos de um cidadão, com possibilidade de busca por nome ou CPF. O resultado da busca deverá exibir uma lista com os atendimentos realizados, contendo pelo menos: data, unidade, atendente e tipo de atendimento.

**1.3. Módulo de Atendimento**

Uma interface intuitiva para os atendentes visualizarem a fila de senhas, realizarem chamadas, registrarem informações relevantes e concluírem os atendimentos de forma eficaz.

**Funcionalidades Específicas da Tela de Atendimento:**

1. **Anexos:** Campo para anexar arquivos de diversos formatos (PDF, DOC, DOCX, XLSX, PNG, JPEG, etc.).
2. **Histórico de Atendimento:** Exibir o histórico de atendimentos do cidadão vinculado ao atual atendimento, com opção de visualizar a tratativa de atendimentos anteriores.
3. **Registro de Tratativa:** Campo de texto longo para registrar a tratativa do atendimento.
4. **Agendamento de Retorno:** Opção para agendar um retorno para o cidadão (campos: data, hora, observação).
5. **Geração de Documentos Pré-Editados:** Opção para gerar documentos a partir de modelos pré-cadastrados (necessário um cadastro de documentos pré-editados no sistema).

**1.4. Módulo do Cidadão**

Terá como finalidade viabilizar o cadastro, a consulta e a atualização dos dados cadastrais dos cidadãos, garantindo a correta gestão das informações pessoais no sistema.

**Dados a serem cadastrados no Módulo Cidadão:** Nome Completo, Data de Nascimento, Sexo, RG, CPF, Telefone 1, Telefone 2, Telefone 3, Data de Cadastro, Email, CEP, Endereço, Número (Endereço), Complemento, Bairro, Município, Estado

**1.5. Módulo de Autoatendimento Interativo (Painel de Autoatendimento)**

Equipado com tela touchscreen, microcomputador e impressora térmica, o painel permitirá a emissão rápida e autônoma de senhas nas unidades de atendimento, oferecendo praticidade e agilidade.

O painel de autoatendimento deverá funcionar da seguinte forma:

1. A tela principal do autoatendimento deverá exibir fotos e nomes dos vereadores, bem como os serviços e/ou departamentos que o cidadão deseja ser atendido. O painel permitirá vincular imagens para facilitar a identificação visual.
2. O cidadão irá selecionar o vereador, serviço e/ou departamento desejado clicando na foto ou no nome correspondente.
3. Após a seleção, o sistema deverá emitir uma senha vinculada ao vereador, serviço e/ou departamento escolhido.
4. O sistema deverá permitir o uso em múltiplas unidades de atendimento, como “Unidade 1”, “Unidade 2”, etc., adaptando-se a diferentes configurações.

**1.6. Módulo de Painel de Chamadas em Tempo Real**

Exibirá de forma clara e organizada, em televisores estrategicamente posicionados, as senhas chamadas, o nome do cidadão, o setor e o local de atendimento, garantindo transparência e fluidez na espera. O painel também deverá permitir a exibição de conteúdos personalizados, como canais de TV ao vivo, painel de notícias, informações sobre a meteorologia, entre outros.

**1.7. Módulo de Monitoramento**

Oferecerá uma visão abrangente e em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor. Este módulo deverá capacitar o gestor a monitorar o fluxo de atendimento, identificar gargalos e obter um panorama completo da dinâmica operacional, facilitando a tomada de decisões para otimizar a alocação de recursos e a eficiência do serviço.

**1.8. Módulo de Relatórios**

Um módulo abrangente que fornecerá dados cruciais sobre o atendimento, incluindo tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência para embasar a tomada de decisões estratégicas.

**Relatórios Necessários:**

1. **Atendimentos por Período:** Filtrar por data inicial, data final, setor, serviço, unidade, agente e tipo de atendimento.
2. **Tempo Médio de Atendimento:** Agrupar por agente, setor e tipo de atendimento, com filtro de período.
3. **Atendimentos por Agente:** Listar o número de atendimentos realizados por cada agente, com filtro de período.
4. **Atendimentos por Bairro:** Listar o número de atendimentos realizados para cidadãos de cada bairro.
5. **Formato de Exportação:** CSV, XLSX, PDF.

**1.9. Módulo de Configurações Personalizáveis**

Uma área administrativa robusta que permitirá a parametrização completa do sistema, incluindo o cadastro de serviços, setores, locais, unidades e outras opções essenciais para adaptar o sistema às necessidades específicas de cada unidade.

**1.10. Módulo de Gestão de Usuários**

Controlará o acesso ao sistema através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso, garantindo a segurança das informações e a organização da utilização da plataforma.

**1.11. Módulo de Apresentação (Dashboard)**

**Elementos Visuais:**

1. Número total de atendimentos no mês atual.
2. Número médio de atendimentos por dia (no mês atual).
3. Top 3 serviços mais prestados (no mês atual).
4. Atendente com maior número de atendimentos.
5. Atendimento por bairro.

**1.12. EQUIPAMENTOS (EM COMODATO)**

A empresa contratada será responsável por fornecer e instalar toda a infraestrutura de hardware necessária para a implantação do sistema, garantindo total compatibilidade e padronização da solução. Os equipamentos serão cedidos em regime de comodato à Câmara Municipal durante a vigência do contrato. A contratada assumirá integral responsabilidade pelo funcionamento, manutenção e substituição imediata dos equipamentos cedidos em caso de falha técnica, defeito de fabricação, desgaste natural ou qualquer outro tipo de problema, garantindo a continuidade do atendimento.

Os equipamentos em comodato são:

1. 2 (dois) conjuntos compostos por monitor touch, microcomputador e impressora térmica (Terminais de Autoatendimento).
2. 2 (dois) microcomputadores para transmissão do conteúdo nos painéis (transmissores).
3. 2 (dois) conjuntos de cabos HDMI para conexão dos transmissores aos painéis.
4. Os 2 (dois) painéis de chamadas (televisor 43") serão fornecidos pela CONTRATANTE.
   1. **Armazenamento em Nuvem e Segurança dos Dados:**
      1. Armazenamento em nuvem com certificados SSL para garantir a criptografia dos dados, backup diário com retenção abrangente (diária, semanal e mensal por um período de um ano) e arquitetura de alta disponibilidade para assegurar a continuidade do serviço.
      2. Conformidade com as melhores práticas e tecnologias para garantir a integridade e a segurança dos dados armazenados no sistema, incluindo proteção contra acessos não autorizados.
   2. **Suporte Dedicado:**
5. Disponibilização de Manual do Usuário completo (formato PDF de fácil acesso e versão online interativa para consultas rápidas).
6. Suporte técnico especializado via sistema de chamado online e e-mail, disponível em horário comercial (07h às 18h, segunda a sexta), com atendimento presencial em até 2h quando o suporte remoto não resolver.
7. Atualizações contínuas do sistema com novas funcionalidades e melhorias, sem custos extras, garantindo que a solução esteja sempre com os recursos tecnológicos atuais.
   1. **Desenvolvimento e Customizações:**
8. As alterações e personalizações de configuração, tais como criação de novas unidades, departamentos, serviços, perfis de usuário e ajustes no controle de acesso, estão incluídas no escopo do suporte contínuo do sistema, sem custos adicionais.
9. Cadastro ilimitado de usuários sem custos adicionais.
10. Após a implantação do sistema, quaisquer alterações que demandem modificações no código-fonte do sistema serão consideradas customizações e estarão sujeitas a custos adicionais, mediante proposta específica a ser submetida à CONTRATANTE para aprovação, e, se for o caso, celebrar termo aditivo ao Contrato.
11. **LEVANTAMENTO DE MERCADO (Prospecção e Análise das Alternativas Possíveis) e JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA**

Diante da planilha orçamentária apresentada, foram discriminados os valores unitários estimados para todos os serviços que serão aplicados na contratação. Esses valores servirão como referência para estabelecer o limite máximo aceitável, com base na mencionada planilha.

**JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR**

A escolha da contratação do objeto especificado fundamenta-se em aspectos técnicos e econômicos que garantem a adequação da solução ao objeto pretendido pela Administração Pública.

**Justificativa Técnica**

A presente contratação visa suprir a necessidade da Câmara Municipal de Extrema quanto à implantação de uma solução tecnológica que promova a organização, controle e melhoria do atendimento presencial ao cidadão nas dependências da Casa do Cidadão, do Procon e de outros setores da instituição.

Atualmente, os atendimentos são realizados de forma manual ou com apoio de mecanismos não integrados, o que ocasiona falhas no gerenciamento de filas, ausência de informações em tempo real sobre o tempo de espera e dificuldades na avaliação da eficiência dos atendimentos realizados. Esses fatores comprometem a qualidade do serviço prestado, geram insatisfação por parte dos usuários e dificultam a gestão e a tomada de decisões por parte dos responsáveis pelos setores.

Dessa forma, justifica-se a contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de filas, contemplando:

a) a disponibilização de equipamentos em regime de comodato, devidamente configurados e integrados ao sistema;

b) o armazenamento de dados em ambiente de nuvem, assegurando a segurança, a integridade e a disponibilidade das informações;

c) o suporte técnico contínuo e eficaz, capaz de garantir o pleno funcionamento do sistema e a rápida resolução de eventuais falhas operacionais.

Além de modernizar os serviços prestados, a contratação permitirá:

a) a redução do tempo de espera no atendimento;

b) o controle e a rastreabilidade do fluxo de cidadãos atendidos;

c) a geração de relatórios gerenciais para análise de desempenho;

d) a melhoria da transparência e da satisfação do público usuário.

A escolha por empresas enquadradas como ME, EPP ou equiparadas está amparada na legislação vigente, visando a promoção do desenvolvimento econômico local e o incentivo à competitividade, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e da Lei nº 14.133/2021.

Diante do exposto, a contratação se mostra tecnicamente necessária, viável e adequada às necessidades institucionais da Câmara Municipal de Extrema, promovendo o aprimoramento da qualidade do atendimento ao cidadão e a eficiência administrativa.

**Justificativa econômica**

A contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila, com fornecimento de equipamentos em regime de comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, apresenta-se como uma solução economicamente vantajosa para a Câmara Municipal de Extrema.

A justificativa econômica fundamenta-se nos seguintes aspectos:

a) A adoção do regime de comodato para os equipamentos evita a necessidade de aquisição direta, eliminando gastos iniciais expressivos com compra, licenciamento, atualização e substituição de equipamentos ao longo do tempo;

b) A contratação de serviço em nuvem elimina a necessidade de investimentos em infraestrutura física local (servidores, nobreaks, climatização e cabeamento), reduzindo custos com aquisição, manutenção, energia elétrica e pessoal técnico especializado;

c) O modelo de contratação contempla suporte técnico contínuo, o que evita a necessidade de contratação de equipe própria para manutenção do sistema, reduzindo encargos trabalhistas e custos com capacitação;

d) A implantação do sistema possibilita maior controle sobre o fluxo de atendimento, otimizando o tempo de trabalho dos servidores e contribuindo para a racionalização dos recursos humanos;

e) A geração de relatórios gerenciais permite a tomada de decisões mais assertivas, evitando desperdícios e favorecendo o redirecionamento de recursos para áreas com maior demanda;

f) A priorização da contratação de ME, EPP ou equiparadas, conforme disposto na legislação vigente, fortalece a economia local e regional, contribuindo com a política pública de fomento ao desenvolvimento das micro e pequenas empresas, sem comprometer a competitividade e a qualidade do serviço prestado.

Considerando o custo-benefício, os ganhos em eficiência, a redução de despesas indiretas e a não imobilização de capital em ativos de tecnologia, a contratação proposta configura-se como medida economicamente apropriada e sustentável para a administração pública.

1. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUSIVE DAS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À MANUTENÇÃO E À ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO**

A solução a ser contratada deverá contemplar o fornecimento e a operacionalização de um sistema informatizado completo para gerenciamento de filas e atendimento ao público, de modo a atender às necessidades das unidades da Câmara Municipal de Extrema, notadamente a Casa do Cidadão, o Procon e demais setores que realizam atendimento presencial à população.

A solução compreenderá, de forma integrada, os seguintes componentes:

a) Sistema informatizado em ambiente web, hospedado em nuvem, com funcionalidades para cadastro de serviços, emissão de senhas, organização de filas por ordem de chegada e por agendamento, controle de tempo de atendimento, redirecionamento de chamados e relatórios gerenciais;

b) Equipamentos necessários ao pleno funcionamento do sistema (totens de autoatendimento, impressoras térmicas de senhas, painéis de chamada, controladores e outros periféricos), fornecidos em regime de comodato, com substituição imediata em caso de defeito;

c) Painéis eletrônicos com capacidade de exibição clara e objetiva das senhas chamadas, preferencialmente com recursos sonoros e visuais integrados;

d) Interface para operadores (atendentes), com login individualizado, acesso a funcionalidades de chamada, atendimento, finalização e redirecionamento de senhas, conforme os serviços oferecidos por cada unidade;

e) Interface administrativa com recursos para criação e configuração de serviços, horários de funcionamento, personalização de mensagens nos painéis e extração de relatórios de desempenho;

f) Armazenamento de dados em nuvem, com criptografia, backup automático e acesso restrito aos dados de interesse institucional, garantindo a integridade e segurança da informação;

g) Suporte técnico remoto e presencial, durante todos os dias úteis, no horário de expediente das unidades atendidas, com garantia de atendimento e resolução de chamados dentro de prazos previamente estipulados em contrato (nível de serviço – SLA);

h) Manutenção corretiva e preventiva de todos os equipamentos fornecidos em comodato, incluindo substituição imediata de quaisquer itens que apresentem falhas de funcionamento;

i) Atualizações periódicas do sistema, sem custo adicional para a administração contratante, garantindo a continuidade da operação e a evolução tecnológica da ferramenta ao longo do período contratual.

A empresa contratada deverá garantir que todos os componentes da solução estejam plenamente operacionais desde a entrega inicial até o término do contrato, assegurando o cumprimento dos requisitos de continuidade, eficiência e qualidade no atendimento ao cidadão.

1. **REGIME DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

O objeto será executado pelo Regime de Execução Indireta, empreitada por preço unitário, pagamento mensal para o item 01; pagamento taxa única para o item 02.

1. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

5.1 São Requisitos da Contratação:

O sistema a ser contratado deverá oferecer uma interface intuitiva e acessível via web, e contemplar as seguintes funcionalidades:

a) Emissão de senhas via monitor touchscreen com impressora térmica;

b) Gerenciamento virtual de filas e chamadas por painel informativo, exibindo senhas chamadas, nome do cidadão, setor e local de atendimento;

c) Monitoramento em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor, para facilitar a gestão e a identificação de gargalos;

d) Integração entre os diversos pontos de atendimento;

e) Geração de relatórios gerenciais com métricas como: tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, por período e por atendente, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência;

f) Configurações personalizáveis para parametrização completa do sistema (cadastro de serviços, setores, locais, unidades, etc.);

g) Controle de acesso através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso.

1.2 MÓDULOS DO SISTEMA

O sistema deverá ser composto por módulos independentes que se integrem perfeitamente, cobrindo todas as etapas do ciclo de atendimento ao cidadão:

1.2.1. Módulo de Agendamento

O sistema deverá permitir aos atendentes e recepcionistas realizarem agendamentos para os cidadãos. Através desta funcionalidade, deverá ser possível registrar solicitações de serviço, definir datas e horários disponíveis, otimizando o fluxo interno e preparando o atendimento para evitar filas e espera desnecessária.

1.2.2. Módulo de Triagem

Responsável pela identificação precisa das necessidades do cidadão no primeiro contato, categorizando a demanda e direcionando-o eficientemente ao setor competente.

Funcionalidades Específicas da Tela de Triagem:

a) Chamada de Senha: O recepcionista poderá chamar a próxima senha gerada no totem.

b) Geração de Senha: O recepcionista poderá gerar uma nova senha diretamente na tela de triagem, caso o cidadão não tenha gerado uma senha no totem.

c) Vinculação de Atendimento: Permitir vincular o atendimento (senha) a um cidadão existente (buscar por nome, CPF, etc.).

d) Cadastro de Cidadão: Caso o cidadão não esteja cadastrado, a recepcionista deverá realizar um cadastro diretamente na tela de triagem.

e) Atribuição de Serviço: Atribuir o atendimento (senha) a um serviço específico (lista de serviços cadastrados no sistema). Desta forma a mesma senha chamada na recepção, será chamada pelo atendente para fazer o atendimento ao cidadão.

f) Consulta rápida dos atendimentos do Cidadão: Deverá haver uma tela ou campo específico para consulta rápida do histórico de atendimentos de um cidadão, com possibilidade de busca por nome ou CPF. O resultado da busca deverá exibir uma lista com os atendimentos realizados, contendo pelo menos: data, unidade, atendente e tipo de atendimento.

1.3. Módulo de Atendimento

Uma interface intuitiva para os atendentes visualizarem a fila de senhas, realizarem chamadas, registrarem informações relevantes e concluírem os atendimentos de forma eficaz.

Funcionalidades Específicas da Tela de Atendimento:

a) Anexos: Campo para anexar arquivos de diversos formatos (PDF, DOC, DOCX, XLSX, PNG, JPEG, etc.).

b) Histórico de Atendimento: Exibir o histórico de atendimentos do cidadão vinculado ao atual atendimento, com opção de visualizar a tratativa de atendimentos anteriores.

c) Registro de Tratativa: Campo de texto longo para registrar a tratativa do atendimento.

d) Agendamento de Retorno: Opção para agendar um retorno para o cidadão (campos: data, hora, observação).

e) Geração de Documentos Pré-Editados: Opção para gerar documentos a partir de modelos pré-cadastrados (necessário um cadastro de documentos pré-editados no sistema).

1.4. Módulo do Cidadão

Terá como finalidade viabilizar o cadastro, a consulta e a atualização dos dados cadastrais dos cidadãos, garantindo a correta gestão das informações pessoais no sistema.

Dados a serem cadastrados no Módulo Cidadão: Nome Completo, Data de Nascimento, Sexo, RG, CPF, Telefone 1, Telefone 2, Telefone 3, Data de Cadastro, Email, CEP, Endereço, Número (Endereço), Complemento, Bairro, Município, Estado

1.5. Módulo de Autoatendimento Interativo (Painel de Autoatendimento)

Equipado com tela touchscreen, microcomputador e impressora térmica, o painel permitirá a emissão rápida e autônoma de senhas nas unidades de atendimento, oferecendo praticidade e agilidade.

O painel de autoatendimento deverá funcionar da seguinte forma:

a) A tela principal do autoatendimento deverá exibir fotos e nomes dos vereadores, bem como os serviços e/ou departamentos que o cidadão deseja ser atendido. O painel permitirá vincular imagens para facilitar a identificação visual.

b) O cidadão irá selecionar o vereador, serviço e/ou departamento desejado clicando na foto ou no nome correspondente.

c) Após a seleção, o sistema deverá emitir uma senha vinculada ao vereador, serviço e/ou departamento escolhido.

d) O sistema deverá permitir o uso em múltiplas unidades de atendimento, como “Unidade 1”, “Unidade 2”, etc., adaptando-se a diferentes configurações.

1.6. Módulo de Painel de Chamadas em Tempo Real

Exibirá de forma clara e organizada, em televisores estrategicamente posicionados, as senhas chamadas, o nome do cidadão, o setor e o local de atendimento, garantindo transparência e fluidez na espera. O painel também deverá permitir a exibição de conteúdos personalizados, como canais de TV ao vivo, painel de notícias, informações sobre a meteorologia, entre outros.

1.7. Módulo de Monitoramento

Oferecerá uma visão abrangente e em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor. Este módulo deverá capacitar o gestor a monitorar o fluxo de atendimento, identificar gargalos e obter um panorama completo da dinâmica operacional, facilitando a tomada de decisões para otimizar a alocação de recursos e a eficiência do serviço.

1.8. Módulo de Relatórios

Um módulo abrangente que fornecerá dados cruciais sobre o atendimento, incluindo tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência para embasar a tomada de decisões estratégicas.

Relatórios Necessários:

a) Atendimentos por Período: Filtrar por data inicial, data final, setor, serviço, unidade, agente e tipo de atendimento.

b) Tempo Médio de Atendimento: Agrupar por agente, setor e tipo de atendimento, com filtro de período.

c) Atendimentos por Agente: Listar o número de atendimentos realizados por cada agente, com filtro de período.

d) Atendimentos por Bairro: Listar o número de atendimentos realizados para cidadãos de cada bairro.

e) Formato de Exportação: CSV, XLSX, PDF.

1.9. Módulo de Configurações Personalizáveis

Uma área administrativa robusta que permitirá a parametrização completa do sistema, incluindo o cadastro de serviços, setores, locais, unidades e outras opções essenciais para adaptar o sistema às necessidades específicas de cada unidade.

1.10. Módulo de Gestão de Usuários

Controlará o acesso ao sistema através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso, garantindo a segurança das informações e a organização da utilização da plataforma.

1.11. Módulo de Apresentação (Dashboard)

Elementos Visuais:

a) Número total de atendimentos no mês atual.

b) Número médio de atendimentos por dia (no mês atual).

c) Top 3 serviços mais prestados (no mês atual).

d) Atendente com maior número de atendimentos.

e) Atendimento por bairro.

1.12. EQUIPAMENTOS (EM COMODATO)

A empresa contratada será responsável por fornecer e instalar toda a infraestrutura de hardware necessária para a implantação do sistema, garantindo total compatibilidade e padronização da solução. Os equipamentos serão cedidos em regime de comodato à Câmara Municipal durante a vigência do contrato. A contratada assumirá integral responsabilidade pelo funcionamento, manutenção e substituição imediata dos equipamentos cedidos em caso de falha técnica, defeito de fabricação, desgaste natural ou qualquer outro tipo de problema, garantindo a continuidade do atendimento.

Os equipamentos em comodato são:

a) 2 (dois) conjuntos compostos por monitor touch, microcomputador e impressora térmica (Terminais de Autoatendimento).

b) 2 (dois) microcomputadores para transmissão do conteúdo nos painéis (transmissores).

c) 2 (dois) conjuntos de cabos HDMI para conexão dos transmissores aos painéis.

d) Os 2 (dois) painéis de chamadas (televisor 43") serão fornecidos pela CONTRATANTE.

1.13 Armazenamento em Nuvem e Segurança dos Dados:

1.13.1 Armazenamento em nuvem com certificados SSL para garantir a criptografia dos dados, backup diário com retenção abrangente (diária, semanal e mensal por um período de um ano) e arquitetura de alta disponibilidade para assegurar a continuidade do serviço.

1.13.2 Conformidade com as melhores práticas e tecnologias para garantir a integridade e a segurança dos dados armazenados no sistema, incluindo proteção contra acessos não autorizados.

1.14 Suporte Dedicado:

a) Disponibilização de Manual do Usuário completo (formato PDF de fácil acesso e versão online interativa para consultas rápidas).

b) Suporte técnico especializado via sistema de chamado online e e-mail, disponível em horário comercial (07h às 18h, segunda a sexta), com atendimento presencial em até 2h quando o suporte remoto não resolver.

c) Atualizações contínuas do sistema com novas funcionalidades e melhorias, sem custos extras, garantindo que a solução esteja sempre com os recursos tecnológicos atuais.

1.15 Desenvolvimento e Customizações:

a) As alterações e personalizações de configuração, tais como criação de novas unidades, departamentos, serviços, perfis de usuário e ajustes no controle de acesso, estão incluídas no escopo do suporte contínuo do sistema, sem custos adicionais.

b) Cadastro ilimitado de usuários sem custos adicionais.

c) Após a implantação do sistema, quaisquer alterações que demandem modificações no código-fonte do sistema serão consideradas customizações e estarão sujeitas a custos adicionais, mediante proposta específica a ser submetida à CONTRATANTE para aprovação, e, se for o caso, celebrar termo aditivo ao Contrato.

**Requisitos gerais:**

1. A aquisição dos itens não se enquadra como bem de luxo.
2. A licitante deverá observar toda a legislação pertinente quanto aos critérios de sustentabilidade ambiental vigente no país.
3. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.
4. Não haverá exigência da garantia da contratação nos termos dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21.
5. Exclusividade para ME, EPP ou Equiparadas: somente poderão participar do processo empresas classificadas como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou equiparadas, conforme estabelecido na legislação vigente.

**REQUISITOS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

**I – HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

1. Registro comercial, no caso de empresa individual;
2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
3. 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.

**II – REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda – **CNPJ**/MF;
2. Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual** do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;
3. Prova de regularidade com débitos relativos aos **Tributos Federais** e à dívida ativa da **União**;
4. Prova de regularidade para com o **FGTS** – Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (Lei n° 9.012, de 30/03/95), através da apresentação do Certificado de Regularidade de Situação do FGTS(CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, com prazo de validade em vigor na data de encerramento do prazo de entrega dos envelopes;
5. Prova de regularidade **Trabalhista**, mediante a apresentação da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou da CPDT – Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeitos de negativa;
6. Prova de regularidade de Débitos da **Fazenda Municipal** (CND) do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;

Obs.: As **provas de regularidades** poderão ser Certidões Negativas de Débitos ou Certidões Positivas com efeitos de Negativas.

**III – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

1. Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.
2. Será exigida da licitante em recuperação judicial a comprovação de que o plano de recuperação foi acolhido na esfera judicial, na forma do art. 58 da Lei n. 11.101, de 2005.

**IV – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

1. Apresentação de um atestado técnico emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.
2. **DO CONTROLE:** Toda a documentação deste processo encontra-se franqueada ao controle interno e externo.

Extrema, MG, 16 de junho de 2025.

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  TAMIRES NUNES DA SILVA ALBERTINI |
| DIRETORA GERAL |

**DESPACHO**

APROVO, na íntegra, esse PROJETO BÁSICO.

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  RAFAEL SILVA DE SOUZA LIMA |
| PRESIDENTE |

**ANEXO VIII – DECLARAÇÃO**

**PRC 87/2025 – DISPENSA 05/2025**

A empresa XXX, inscrita no CNPJ Nº XXX, através de seu representante legal abaixo assinado **DECLARA:**

**(x)** Cumpro o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

**(x)** Cumpro as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

**(x)** Observo os incisos III e IV do art. 1º e cumpro o disposto no inciso III do art. 5º, todos da Constituição Federal de 1988, que veda o tratamento desumano ou degradante. Cumpro a reserva de cargos prevista em lei para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, quando cabíveis.

**(x)** Que a minha proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal de 1988, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data da sua entrega em definitivo.

**(x)** Atendo aos requisitos de habilitação previstos em lei e inexiste impedimento à minha habilitação e comunicarei a superveniência de ocorrência impeditiva ao órgão ou entidade contratante.

**(x)** Manifesto ciência em relação a todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

Extrema, MG, XX de XXX de 2025.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome / Assinatura Responsável

**ANEXO IX - MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATAÇÃO EXCLUSIVA DE ME, EPP OU EQUIPARADAS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE FILAS.**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESSO LICITATÓRIO Nº.** | 87/2025 |
| **DISPENSA Nº.** | 05/2025 |
| **EDITAL Nº.** | 05/2025 |
| **CONTRATO Nº.** | XXX/2025 |
| **DATA DO ORÇAMENTO ESTIMADO** | 02/06/2025 |

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM A CÂMARA MUNICIPAL DE EXTREMA E A EMPRESA XXX REFERENTE À CONTRATAÇÃO EXCLUSIVA DE ME, EPP OU EQUIPARADAS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE FILAS.

A Câmara Municipal de Extrema, neste ato denominada CONTRATANTE, com sede na Avenida Delegado Waldemar Gomes Pinto, 1626, Bairro Ponte Nova, município de Extrema, Estado de Minas Gerais, inscrita no CNPJ nº. 19.038.603/0001-00, representada pelo seu presidente, Rafael Silva de Souza Lima, inscrito no CPF nº 056.916.036-71, e de outro lado a empresa XXX, estabelecida na XXX, XXX, XXX (XX), inscrita no CNPJ nº. XXX, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por XXX, portador da Cédula de Identidade nº. XXX, e CPF nº. XXX, têm entre si justo e avençado, e celebram o presente CONTRATO como especificado no seu objeto, em conformidade com o PROCESSO LICITATÓRIO nº. XX/2025, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO nº. XX/2025, em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021 e alterações posteriores, e Lei Complementar Nº 123/2006 mediante as cláusulas e condições que seguem:

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E SEUS ELEMENTOS CARACTERÍSTICOS**

**1.1 Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas** para: **ITEM 01 -** Prestação de serviços continuados por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. **ITEM 02 –** Taxa para instalação nos três locais.

**1.2 Das características mínimas:**

O sistema a ser contratado deverá oferecer uma interface intuitiva e acessível via web, e contemplar as seguintes funcionalidades:

a) Emissão de senhas via monitor touchscreen com impressora térmica;

b) Gerenciamento virtual de filas e chamadas por painel informativo, exibindo senhas chamadas, nome do cidadão, setor e local de atendimento;

c) Monitoramento em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor, para facilitar a gestão e a identificação de gargalos;

d) Integração entre os diversos pontos de atendimento;

e) Geração de relatórios gerenciais com métricas como: tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, por período e por atendente, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência;

f) Configurações personalizáveis para parametrização completa do sistema (cadastro de serviços, setores, locais, unidades, etc.);

g) Controle de acesso através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso.

**1.3 MÓDULOS DO SISTEMA**

O sistema deverá ser composto por módulos independentes que se integrem perfeitamente, cobrindo todas as etapas do ciclo de atendimento ao cidadão:

**1.3.1. Módulo de Agendamento**

O sistema deverá permitir aos atendentes e recepcionistas realizarem agendamentos para os cidadãos. Através desta funcionalidade, deverá ser possível registrar solicitações de serviço, definir datas e horários disponíveis, otimizando o fluxo interno e preparando o atendimento para evitar filas e espera desnecessária.

**1.3.2. Módulo de Triagem**

Responsável pela identificação precisa das necessidades do cidadão no primeiro contato, categorizando a demanda e direcionando-o eficientemente ao setor competente.

Funcionalidades Específicas da Tela de Triagem:

a) Chamada de Senha: O recepcionista poderá chamar a próxima senha gerada no totem.

b) Geração de Senha: O recepcionista poderá gerar uma nova senha diretamente na tela de triagem, caso o cidadão não tenha gerado uma senha no totem.

c) Vinculação de Atendimento: Permitir vincular o atendimento (senha) a um cidadão existente (buscar por nome, CPF, etc.).

d) Cadastro de Cidadão: Caso o cidadão não esteja cadastrado, a recepcionista deverá realizar um cadastro diretamente na tela de triagem.

e) Atribuição de Serviço: Atribuir o atendimento (senha) a um serviço específico (lista de serviços cadastrados no sistema). Desta forma a mesma senha chamada na recepção, será chamada pelo atendente para fazer o atendimento ao cidadão.

f) Consulta rápida dos atendimentos do Cidadão: Deverá haver uma tela ou campo específico para consulta rápida do histórico de atendimentos de um cidadão, com possibilidade de busca por nome ou CPF. O resultado da busca deverá exibir uma lista com os atendimentos realizados, contendo pelo menos: data, unidade, atendente e tipo de atendimento.

**1.4. Módulo de Atendimento**

Uma interface intuitiva para os atendentes visualizarem a fila de senhas, realizarem chamadas, registrarem informações relevantes e concluírem os atendimentos de forma eficaz.

Funcionalidades Específicas da Tela de Atendimento:

a) Anexos: Campo para anexar arquivos de diversos formatos (PDF, DOC, DOCX, XLSX, PNG, JPEG, etc.).

b) Histórico de Atendimento: Exibir o histórico de atendimentos do cidadão vinculado ao atual atendimento, com opção de visualizar a tratativa de atendimentos anteriores.

c) Registro de Tratativa: Campo de texto longo para registrar a tratativa do atendimento.

d) Agendamento de Retorno: Opção para agendar um retorno para o cidadão (campos: data, hora, observação).

e) Geração de Documentos Pré-Editados: Opção para gerar documentos a partir de modelos pré-cadastrados (necessário um cadastro de documentos pré-editados no sistema).

**1.5. Módulo do Cidadão**

Terá como finalidade viabilizar o cadastro, a consulta e a atualização dos dados cadastrais dos cidadãos, garantindo a correta gestão das informações pessoais no sistema.

Dados a serem cadastrados no Módulo Cidadão: Nome Completo, Data de Nascimento, Sexo, RG, CPF, Telefone 1, Telefone 2, Telefone 3, Data de Cadastro, Email, CEP, Endereço, Número (Endereço), Complemento, Bairro, Município, Estado

**1.6. Módulo de Autoatendimento Interativo (Painel de Autoatendimento)**

Equipado com tela touchscreen, microcomputador e impressora térmica, o painel permitirá a emissão rápida e autônoma de senhas nas unidades de atendimento, oferecendo praticidade e agilidade.

O painel de autoatendimento deverá funcionar da seguinte forma:

a) A tela principal do autoatendimento deverá exibir fotos e nomes dos vereadores, bem como os serviços e/ou departamentos que o cidadão deseja ser atendido. O painel permitirá vincular imagens para facilitar a identificação visual.

b) O cidadão irá selecionar o vereador, serviço e/ou departamento desejado clicando na foto ou no nome correspondente.

c) Após a seleção, o sistema deverá emitir uma senha vinculada ao vereador, serviço e/ou departamento escolhido.

d) O sistema deverá permitir o uso em múltiplas unidades de atendimento, como “Unidade 1”, “Unidade 2”, etc., adaptando-se a diferentes configurações.

**1.7. Módulo de Painel de Chamadas em Tempo Real**

Exibirá de forma clara e organizada, em televisores estrategicamente posicionados, as senhas chamadas, o nome do cidadão, o setor e o local de atendimento, garantindo transparência e fluidez na espera. O painel também deverá permitir a exibição de conteúdos personalizados, como canais de TV ao vivo, painel de notícias, informações sobre a meteorologia, entre outros.

**1.8. Módulo de Monitoramento**

Oferecerá uma visão abrangente e em tempo real de todas as senhas pendentes, organizadas por serviço, atendente ou setor. Este módulo deverá capacitar o gestor a monitorar o fluxo de atendimento, identificar gargalos e obter um panorama completo da dinâmica operacional, facilitando a tomada de decisões para otimizar a alocação de recursos e a eficiência do serviço.

**1.9. Módulo de Relatórios**

Um módulo abrangente que fornecerá dados cruciais sobre o atendimento, incluindo tempo médio de espera, volume de atendimentos por setor, desempenho individual dos atendentes e outros indicadores de eficiência para embasar a tomada de decisões estratégicas.

Relatórios Necessários:

a) Atendimentos por Período: Filtrar por data inicial, data final, setor, serviço, unidade, agente e tipo de atendimento.

b) Tempo Médio de Atendimento: Agrupar por agente, setor e tipo de atendimento, com filtro de período.

c) Atendimentos por Agente: Listar o número de atendimentos realizados por cada agente, com filtro de período.

d) Atendimentos por Bairro: Listar o número de atendimentos realizados para cidadãos de cada bairro.

e) Formato de Exportação: CSV, XLSX, PDF.

**1.10. Módulo de Configurações Personalizáveis**

Uma área administrativa robusta que permitirá a parametrização completa do sistema, incluindo o cadastro de serviços, setores, locais, unidades e outras opções essenciais para adaptar o sistema às necessidades específicas de cada unidade.

**1.11. Módulo de Gestão de Usuários**

Controlará o acesso ao sistema através da definição de perfis de usuários, permissões e níveis de acesso, garantindo a segurança das informações e a organização da utilização da plataforma.

**1.12. Módulo de Apresentação (Dashboard)**

Elementos Visuais:

a) Número total de atendimentos no mês atual.

b) Número médio de atendimentos por dia (no mês atual).

c) Top 3 serviços mais prestados (no mês atual).

d) Atendente com maior número de atendimentos.

e) Atendimento por bairro.

**1.13. EQUIPAMENTOS (EM COMODATO)**

A empresa contratada será responsável por fornecer e instalar toda a infraestrutura de hardware necessária para a implantação do sistema, garantindo total compatibilidade e padronização da solução. Os equipamentos serão cedidos em regime de comodato à Câmara Municipal durante a vigência do contrato. A contratada assumirá integral responsabilidade pelo funcionamento, manutenção e substituição imediata dos equipamentos cedidos em caso de falha técnica, defeito de fabricação, desgaste natural ou qualquer outro tipo de problema, garantindo a continuidade do atendimento.

Os equipamentos em comodato são:

a) 2 (dois) conjuntos compostos por monitor touch, microcomputador e impressora térmica (Terminais de Autoatendimento).

b) 2 (dois) microcomputadores para transmissão do conteúdo nos painéis (transmissores).

c) 2 (dois) conjuntos de cabos HDMI para conexão dos transmissores aos painéis.

d) Os 2 (dois) painéis de chamadas (televisor 43") serão fornecidos pela CONTRATANTE.

**1.14 Armazenamento em Nuvem e Segurança dos Dados:**

1.14.1 Armazenamento em nuvem com certificados SSL para garantir a criptografia dos dados, backup diário com retenção abrangente (diária, semanal e mensal por um período de um ano) e arquitetura de alta disponibilidade para assegurar a continuidade do serviço.

1.14.2 Conformidade com as melhores práticas e tecnologias para garantir a integridade e a segurança dos dados armazenados no sistema, incluindo proteção contra acessos não autorizados.

**1.15 Suporte Dedicado:**

a) Disponibilização de Manual do Usuário completo (formato PDF de fácil acesso e versão online interativa para consultas rápidas).

b) Suporte técnico especializado via sistema de chamado online e e-mail, disponível em horário comercial (07h às 18h, segunda a sexta), com atendimento presencial em até 2h quando o suporte remoto não resolver.

c) Atualizações contínuas do sistema com novas funcionalidades e melhorias, sem custos extras, garantindo que a solução esteja sempre com os recursos tecnológicos atuais.

**1.16 Desenvolvimento e Customizações:**

a) As alterações e personalizações de configuração, tais como criação de novas unidades, departamentos, serviços, perfis de usuário e ajustes no controle de acesso, estão incluídas no escopo do suporte contínuo do sistema, sem custos adicionais.

b) Cadastro ilimitado de usuários sem custos adicionais.

c) Após a implantação do sistema, quaisquer alterações que demandem modificações no código-fonte do sistema serão consideradas customizações e estarão sujeitas a custos adicionais, mediante proposta específica a ser submetida à CONTRATANTE para aprovação, e, se for o caso, celebrar termo aditivo ao Contrato.

1. **CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO / DA ASSINATURA DIGITAL.**
   1. Este contrato vincula-se ao EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2025 referente ao PROCESSO LICITATÓRIO Nº XX/2025, e todos os seus anexos independentemente de transcrição.

2.2 **Admissibilidade da Assinatura Digital:** Para a formalização dos contratos relacionados a este edital, é permitida a utilização de assinatura digital, que deve ser realizada em conformidade com a legislação vigente.

2.3 **Responsável pela Assinatura:** A assinatura digital deve ser realizada exclusivamente pela pessoa física que atua como administradora da empresa, ou pelo seu representante legal, sendo vedada a assinatura pela pessoa jurídica.

2.4 **Validade e Conformidade:** A assinatura digital deve atender aos requisitos legais de segurança e autenticidade, garantindo a validade jurídica dos documentos eletrônicos.

2.5 No caso de o contrato ser assinado digitalmente ou por meio híbrido (parte física e parte digital), prevalecerá, para todos os fins, a data da última assinatura digital aposta no sistema eletrônico oficial utilizado, sendo esta considerada como a data efetiva de início da vigência contratual. Essa data será válida e eficaz para fins de contagem de prazos, exigibilidade das obrigações e demais efeitos decorrentes do presente contrato. Caso o contrato seja assinado exclusivamente de forma presencial (física), prevalecerá a data indicada após a última cláusula do contrato como marco inicial, considerada igualmente válida e eficaz para todos os fins, inclusive para a contagem de prazos, exigibilidade de obrigações e demais efeitos legais decorrentes deste instrumento.

1. **CLÁUSULA TERCEIRA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À EXECUÇÃO DO CONTRATO, E INCLUSIVE QUANTO AOS CASOS OMISSOS.**

3.1 As partes submetem-se às normas da Federal nº 14.133/2021, cujos dispositivos fundamentarão a solução dos casos omissos, em complemento ao PROCESSO LICITATÓRIO nº. XX/2025, DISPENSA nº. XX/2025, EDITAL nº XX/2025 e à Lei Complementar Nº 123/2006.

3.2 O fornecimento e execução deste CONTRATO regula-se pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-lhe supletivamente os princípios de teoria geral dos CONTRATOS e as disposições de direito privado.

3.3 A data de vigência deste contrato será a data consignada na última cláusula do presente instrumento, a qual será considerada como a data-base para todos os efeitos do presente contrato. Essa data será válida e eficaz independentemente de o contrato ter sido assinado por meio de assinatura digital ou física, prevalecendo como marco para o início da contagem de prazos, obrigações e demais efeitos decorrentes do presente ajuste.

3.4 A licitante se compromete a comunicar à Câmara Municipal de Extrema, por meio de notificação por escrito, qualquer alteração de seu endereço, seja para fins de correspondência ou de contato. A comunicação deverá ser feita com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos antes da mudança, a fim de assegurar a continuidade da efetividade do contrato e o correto envio de documentos, notificações ou quaisquer outras correspondências relacionadas ao presente instrumento.

**CLÁUSULA QUARTA – REGIME DE EXECUÇÃO OU A FORMA DE FORNECIMENTO / DATA DA ENTREGA / MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

4.1 O objeto é de regime de execução indireta, empreitada por preço unitário, entrega parcelada (mensal) para o item 01. E execução única para o item 02; na modalidade de empreitada por menor preço unitário. Os serviços devem ser realizados em conformidade com a Autorização de Funcionamento (A.F.).

4.3 Os serviços deverão ser realizados na sede da CÂMARA MUNICIPAL DE EXTREMA; PROCON e CASA DO CIDADÃO. Todos no município de Extrema, MG.

4.4.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, pelo almoxarife e pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

4.5 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA pela solidez e segurança do objeto, nem ético-profissional pelo perfeito fornecimento do CONTRATO, independente de lavratura de termo ou não.

4.6 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, a contar da notificação da contratante, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

4.7 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até cinco dias corridos, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação independente de celebração de termo.

4.7.1 Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

4.8 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do bem nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

1. **CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO.**

5.1 O valor unitário e o valor global com o fornecimento do presente CONTRATO, e a quantidade, são os estabelecidos na tabela a seguir:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **VALOR UNIT.**  **(MENSAL)** | **QUANT.** | **VALOR GLOBAL ESTIMADO** |
| 01 | **Contratação Exclusiva de ME, EPP ou Equiparadas** para: **ITEM 01 -** Prestação de serviços continuados por empresa especializada para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema informatizado de gerenciamento de fila para atendimento ao cidadão, incluindo equipamentos em comodato, armazenamento em nuvem e suporte técnico, a ser utilizado nas unidades da Câmara Municipal de Extrema, Casa do Cidadão e Procon. |  | 12 meses |  |
| 02 | Taxa de implantação nas três unidades (CÂMARA MUNICIPAL DE EXTREMA, CASA DO CIDADÃO E PROCON) | **TAXA ÚNICA** | 01 serviço |  |
| **VALOR GLOBAL DA PROPOSTA** | | | |  |

* 1. O valor global do CONTRATO é de R$ XXX.

**6 CLÁUSULA SEXTA – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO (OS CRITÉRIOS E A PERIODICIDADE DA MEDIÇÃO E O PRAZO PARA LIQUIDAÇÃO E PARA PAGAMENTO).**

**Recebimento**

* 1. A CONTRATADA deverá entregar o objeto dentro do horário de recebimento, no local indicado.
  2. O pagamento somente será realizado, com base no objeto efetivamente entregue e realizado nas condições estabelecidas.
  3. No caso de controvérsia sobre a entrega do objeto e a realização dos serviços o mesmo poderá ser rejeitado pelo almoxarife.
  4. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

**Liquidação**

* 1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
     1. O pagamento referente ao fornecimento do objeto deste CONTRATO será efetuado nas seguintes condições: em parcela única em até 10 (dez) dias úteis a partir da liquidação, mediante apresentação da competente nota fiscal, em consonância com o que foi efetivamente realizado e entregue.
  2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

1. a data da emissão;
2. os dados do contrato e do órgão contratante;
3. o período respectivo de execução do contrato;
4. o valor a pagar; e
5. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
   1. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
   2. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal.
   3. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
   4. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
   5. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
   6. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

**Prazo de pagamento**

* 1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.
  2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IBGE.

**Forma de pagamento**

* 1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado ou mediante boleto bancário.
  2. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
     1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
  3. O contratado não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por regime especial. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto em Lei Complementar.
  4. Não será admitida a antecipação de pagamento.

1. **CLÁUSULA SÉTIMA – DO REGIME ESPECIAL.**
   1. O contratado não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por regime especial, caso comprove. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto em Lei Complementar.
2. **CLÁUSULA OITAVA – DATA-BASE E A PERIODICIDADE DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS.**

8.1 **Vigência:** O contrato terá como vigência inicial um período de cinco anos, contados da data de sua assinatura consignada pela última assinatura digital aposta no Contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente (não necessariamente por igual período) até a vigência máxima de dez anos: Da data de XXX até XXX.

8.2 **Renovação:** O contrato terá como vigência inicial um período de cinco anos, contados da data de sua assinatura consignada pela última assinatura digital aposta no Contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente (não necessariamente por igual período) até a vigência máxima de dez anos.

8.3 **Do reajustamento:** O reajustamento de preços será baseado no IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, ou em qualquer outro índice oficial que venha a substituí-lo. A data-base para o reajuste será a data de elaboração do orçamento estimado.

8.4 **Da extinção**: Em conformidade com o artigo 106 da Lei Federal 14.133/2021 a CONTRATANTE terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem, observado, ainda, o parágrafo primeiro do mesmo diploma legal.

1. **CLÁUSULA NONA – DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

9.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

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

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

e) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;

i) fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

h) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

j) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do certame;

l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.2 Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

9.3 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.5 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;

9.6 Multa:

9.6.1 moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;

9.6.2 compensatória de 10 % (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

9.7 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante;

9.8 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa;

9.9 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação;

9.10 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante a Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente;

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

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

9.13 Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

9.15 A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

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

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

9.18 Os débitos da contratada para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

**10. CLÁUSULA DÉCIMA – O CRÉDITO PELO QUAL CORRERÁ A DESPESA, COM A INDICAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO FUNCIONAL PROGRAMÁTICA E DA CATEGORIA ECONÔMICA.**

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Câmara Municipal de Extrema. A contratação será atendida pela seguinte dotação: 3.3.90.39.99 – Outros Serviços de Terceiros – P.J. Ficha: 20.

**11. CLÁUSULA ONZE – DOS REQUISITOS MÍNIMOS**

11.1 A falta de conformidade com quaisquer dos requisitos delineados na descrição do objeto resultará em infração contratual, expondo a CONTRATADA a medidas legais cabíveis. A CONTRATADA compromete-se a observar integralmente os requisitos estipulados no objeto, visando assegurar a legitimidade e efetividade do fornecimento previsto neste CONTRATO.

11.2 Quaisquer requisitos de melhoria que sejam disponibilizados pela CONTRATADA na execução do objeto, integrarão o contrato, sem custos adicionais.

1. **CLÁUSULA DOZE – DA MATRIZ DE RISCO / DA GESTÃO DE RISCOS E MEDIDAS CORRETIVAS.**
   1. A Matriz de Risco é anexa do processo licitatório e vincula-se a esta contratação, independentemente de transcrição.
   2. As partes contratantes reconhecem os riscos inerentes à execução do presente contrato, comprometendo-se a adotar medidas de prevenção, mitigação e correção, conforme os princípios da eficiência, continuidade do serviço público e boa gestão contratual.
   3. Caso a Contratada venha a perder as condições técnicas, operacionais ou financeiras para a adequada execução do objeto contratual, a CONTRATANTE poderá instaurar processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, com vistas à rescisão contratual motivada. Nessa hipótese, será convocado o segundo colocado ou adotadas as providências legais cabíveis para a continuidade do serviço ou entrega do bem.
   4. Na ocorrência de prestação de serviço ou entrega de bens em desconformidade com as especificações contratuais, a CONTRATADA será formalmente notificada para sanar as irregularidades no prazo estipulado. O descumprimento implicará a aplicação de penalidades contratuais, inclusive a possibilidade de rescisão.
   5. Verificada, a qualquer tempo, a existência de impedimento legal da CONTRATADA para celebrar contrato com a Administração, inclusive por meio de consultas ao CNEP, TCU ou demais cadastros públicos, será realizada sua imediata inabilitação, com a adoção das providências legais subsequentes.
   6. Em caso de atraso na entrega por parte da CONTRATADA, será exigida a reprogramação contratual e poderá ser aplicada multa prevista neste instrumento. Persistindo a mora, a CONTRATANTE poderá proceder à substituição da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
   7. Na hipótese de ocorrência de reajuste extraordinário de insumos que comprometa o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, poderá ser pleiteado o reequilíbrio, mediante apresentação de documentação comprobatória e observância das disposições constantes na cláusula específica deste contrato.
   8. Diante de eventos climáticos extremos que prejudiquem a execução do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar a ocorrência, acionar os seguros obrigatórios contratados, caso tenha contratado, e negociar, quando cabível, a revisão dos prazos e condições contratuais.
   9. Em caso de falência ou insolvência da CONTRATADA, será promovida a execução das garantias contratuais prestadas, podendo a CONTRATANTE rescindir o contrato e adotar nova licitação ou contratação emergencial, conforme legislação vigente.
   10. Se identificado erro de projeto que comprometa a execução contratual, caberá à CONTRATANTE promover a revisão técnica e, se necessário, substituir o responsável técnico ou revisar as cláusulas afetadas.
   11. Ocorrendo greves ou paralisações legais que impactem os prazos contratuais, o cronograma será ajustado, respeitado o limite de tolerância previsto em cláusula própria e garantida a avaliação para eventual reequilíbrio econômico-financeiro.
   12. No caso de inadimplemento de pagamento por parte da CONTRATANTE, o CONTRATADO poderá pleitear a suspensão parcial ou total da execução contratual, desde que previamente comunicado e formalmente justificado, sem prejuízo da renegociação dos prazos e condições, conforme disposições legais.
2. **CLÁUSULA TREZE – PRAZO PARA RESPOSTA AO PEDIDO DE REPACTUAÇÃO DE PREÇOS, QUANDO FOR O CASO.**

13.1 O prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços, quando for o caso, será de até cinco dias úteis.

**14. CLÁUSULA QUATORZE – PRAZO PARA RESPOSTA AO PEDIDO DE RESTABELECIMENTO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO, QUANDO FOR O CASO.**

14.1 O prazo para resposta ao pedido de reequilíbrio financeiro, quando for o caso, será de até cinco dias úteis.

1. **CLÁUSULA QUINZE – GARANTIAS OFERECIDAS PARA ASSEGURAR A PLENA EXECUÇÃO DO CONTRATO.**

15.1 Não serão exigidas garantias em espécies para assegurar o pleno fornecimento deste CONTRATO.

15.2 A garantia ofertada na proposta não se extingue com a vigência deste Contrato.

1. **CLÁUSULA DEZESSEIS – PRAZO DE GARANTIA MÍNIMA DO OBJETO, OBSERVADOS OS PRAZOS MÍNIMOS ESTABELECIDOS NA LEI 14.133/2021 E NAS NORMAS TÉCNICAS APLICÁVEIS, E AS CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA.**

16.1 O prazo mínimo de garantia independente de ser oferecida ou não pelo fornecedor é aquela estabelecida no pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) vigente no país.

16.2 Em sendo oferecida garantia superior ao prazo estabelecido pelo CDC, esta prevalecerá, e não se extinguirá com a vigência deste CONTRATO.

16.3 Em sendo exigida garantia nos termos da Lei 14.133/2021 esta obedecerá ao disposto no artigo 96 e seguintes do mesmo diploma legal, para todos os seus efeitos.

16.4 O objeto deste CONTRATO será realizado dentro do melhor padrão de qualidade e confiabilidade, respeitadas as normas a ele pertinentes.

16.5 A assistência técnica será prestada pela CONTRATADA cabendo dar toda a assistência para o melhor encaminhamento da demanda, caso necessária.

16.6 A garantia do produto declarada na proposta não se extingue com a vigência deste Contrato.

1. **CLÁUSULA DEZESSETE – OS DIREITOS E AS RESPONSABILIDADES DAS PARTES, AS PENALIDADES CABÍVEIS E OS VALORES DAS MULTAS E SUAS BASES DE CÁLCULO.**
   1. **São obrigações do CONTRATANTE:**
2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o CONTRATO e seus anexos;
3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas;
4. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto executado, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
5. Acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;
6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente CONTRATO;
7. Aplicar ao CONTRATADO sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do CONTRATO;
8. Cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;
9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente CONTRATO, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
10. Concluída a instrução do requerimento por parte do CONTRATADO, a CONTRATANTE terá o prazo de *até cinco dias úteis* para decidir a respeito do requerimento, admitida a prorrogação por igual período.
11. Notificar os emitentes das garantias, quando for o caso, quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
12. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do CONTRATO, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
    1. **São obrigações do CONTRATADO**:
13. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste CONTRATO e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
14. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
15. Comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
16. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal/gestor do CONTRATO ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
17. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do CONTRATO, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
18. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao CONTRATANTE ou a terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
19. Manter durante toda a vigência do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
20. Cumprir, durante todo o período de execução do CONTRATO, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação, quando for o caso;
21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do CONTRATO;
22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança;
23. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste CONTRATO;
24. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
25. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.
26. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
27. O CONTRATADO será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.
28. O CONTRATADO será responsável pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE.
29. Somente o CONTRATADO será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do CONTRATO.
30. A inadimplência do CONTRATADO em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá ao CONTRATANTE a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do CONTRATO nem restringir a regularização e o uso das obras e das edificações, inclusive perante o registro de imóveis.

s) A CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do CONTRATO, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:

I. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;

II. Prova de regularidade com débitos relativos aos Tributos Federais e à dívida ativa da União;

III. Prova de regularidade para com o FGTS – Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (Lei n° 9.012, de 30/03/95), através da apresentação do Certificado de Regularidade de Situação do FGTS(CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, com prazo de validade em vigor;

IV. Prova de regularidade Trabalhista, mediante a apresentação da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou da CPDT – Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeitos de negativa;

V. Prova de regularidade de Débitos da Fazenda Municipal (CND) do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;

VI. As provas de regularidades poderão ser Certidões Negativas de Débitos ou Certidões Positivas com efeitos de Negativas.

1. **CLÁUSULA DEZOITO – DAS CONDIÇÕES DE IMPORTAÇÃO E A DATA E A TAXA DE CÂMBIO PARA CONVERSÃO, QUANDO FOR O CASO.**
   1. Não se aplica.
2. **CLÁUSULA DEZENOVE – DA OBRIGAÇÃO DO CONTRATADO DE MANTER, DURANTE TODA A EXECUÇÃO DO CONTRATO, EM COMPATIBILIDADE COM AS OBRIGAÇÕES POR ELE ASSUMIDAS, TODAS AS CONDIÇÕES EXIGIDAS PARA A HABILITAÇÃO NA LICITAÇÃO, OU PARA A QUALIFICAÇÃO.**

19.1 O CONTRATADO obriga-se a manter durante toda a vigência deste CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, na contratação direta.

1. **CLÁUSULA VINTE – DA OBRIGAÇÃO DE O CONTRATADO CUMPRIR AS EXIGÊNCIAS DE RESERVA DE CARGOS PREVISTA EM LEI, BEM COMO EM OUTRAS NORMAS ESPECÍFICAS, PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, PARA REABILITADO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL E PARA APRENDIZ.**

20.1 O CONTRATADO obriga-se a manter durante toda a vigência deste CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, quando for o caso, em cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da previdência social e para aprendiz.

1. **CLÁUSULA VINTE E UM – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO.**
   1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
   2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
   3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
   4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
   5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente~~,~~ o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
   6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo gestor/fiscal de contratos.
   7. O gestor/fiscal de contratos acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
   8. O gestor/fiscal de contratos anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
      1. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o gestor/fiscal de contratos emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
      2. O gestor/fiscal de contratos informará à Diretoria Geral, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
      3. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o gestor/fiscal de contratos comunicará o fato imediatamente à Diretoria Geral.
      4. O gestor/fiscal de contratos comunicará à Diretoria Geral, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.
   9. O gestor/fiscal de contratos verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
      1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o gestor/fiscal de contratos atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao Diretor Geral para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.
   10. O gestor/fiscal de contratos coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
       1. O gestor/fiscal de contratos acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
       2. O gestor/fiscal de contratos acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
       3. O gestor/fiscal de contratos emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, caso ocorram, ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
       4. O gestor/fiscal de contratos tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
   11. O gestor/fiscal de contratos poderá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
2. O fornecimento e a execução do objeto serão acompanhados e fiscalizados pela servidora Tamara Martiniuk, designada como Gestora de Contratos conforme Portaria nº 29/2025 e fiscalizado pelo servidor Claudio Alberto Claudio designado como Fiscal de Contratos, conforme Portaria nº 23/2025, ou por qualquer outro servidor que, formalmente, venha a substituí-los. É permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações técnicas e operacionais necessárias ao pleno exercício de suas atribuições.
   1. A CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável do CONTRATO, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:
3. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;
4. Prova de regularidade com débitos relativos aos Tributos Federais e à dívida ativa da União;
5. Prova de regularidade para com o FGTS – Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (Lei n° 9.012, de 30/03/95), através da apresentação do Certificado de Regularidade de Situação do FGTS(CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, com prazo de validade em vigor;
6. Prova de regularidade Trabalhista, mediante a apresentação da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou da CPDT – Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeitos de negativa;
7. Prova de regularidade de Débitos da Fazenda Municipal (CND) do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, com prazo de validade em vigor;
8. As provas de regularidades poderão ser Certidões Negativas de Débitos ou Certidões Positivas com efeitos de Negativas.

**22. CLÁUSULA VINTE E DOIS – DOS CASOS DE EXTINÇÃO.**

22.1 O CONTRATO se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

22.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o CONTRATO.

22.2.1. Quando a não conclusão do CONTRATO referida no item anterior decorrer de culpa do CONTRATADO:

a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e

b) poderá a Administração optar pela extinção do CONTRATO e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

22.3 O CONTRATO pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

22.3.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

22.3.2 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o CONTRATO.

22.3.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica CONTRATADA, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

22.4 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

22.4.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

22.4.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

22.4.3 Indenizações e multas.

**23. CLÁUSULA VINTE E TRÊS – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO.**

23.1 **Vigência:** O contrato terá como vigência inicial um período de cinco anos, contados da data de sua assinatura consignada pela última assinatura digital aposta no Contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente (não necessariamente por igual período) até a vigência máxima de dez anos: Da data de XXX até XXX.

23.2 **Renovação:** O contrato terá como vigência inicial um período de cinco anos, contados da data de sua assinatura consignada pela última assinatura digital aposta no Contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente (não necessariamente por igual período) até a vigência máxima de dez anos.

23.3 **Do reajustamento:** O reajustamento de preços será baseado no IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, ou em qualquer outro índice oficial que venha a substituí-lo. A data-base para o reajuste será a data de elaboração do orçamento estimado.

23.4 **Da extinção**: Em conformidade com o artigo 106 da Lei Federal 14.133/2021 a CONTRATANTE terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem, observado, ainda, o parágrafo primeiro do mesmo diploma legal.

**24. CLÁUSULA VINTE E QUATRO – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO.**

24.1 Nos termos do artigo 117 da Lei nº 14.133/2021, o fornecimento e a execução do objeto serão acompanhados e fiscalizados pela servidora Tamara Martiniuk, designada como Gestora de Contratos conforme Portaria nº 29/2025 e fiscalizado pelo servidor Claudio Alberto Claudio designado como Fiscal de Contratos, conforme Portaria nº 23/2025, ou por qualquer outro servidor que, formalmente, venha a substituí-los. É permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações técnicas e operacionais necessárias ao pleno exercício de suas atribuições.

**25. CLÁUSULA VINTE E CINCO – DO PREPOSTO.**

25.1 Nos termos do artigo 118 da Lei nº 14.133/2021 o preposto do CONTRATADO para representá-lo na execução do CONTRATO aceito pela Administração é o Sr. XXX.

**26. CLÁUSULA VINTE E SEIS – DAS ALTERAÇÕES.**

26.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos artigos 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

26.2 O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).

26.3 Registros que não caracterizam alteração do CONTRATO podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

1. **CLÁUSULA VINTE E SETE – DA PUBLICAÇÃO.**
   1. Incumbirá ao CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento nos termos e condições previstas na Lei nº 14.133/21.
2. **CLÁUSULA VINTE E OITO – CRITÉRIOS DE ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA ENTRE A DATA DO ADIMPLEMENTO DAS OBRIGAÇÕES E A DO EFETIVO PAGAMENTO.**
   1. Ficam estabelecidos os seguintes critérios de atualização monetária entre a data do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento:
3. Em caso de atraso do pagamento imputável exclusivamente à CONTRATANTE, a CONTRATADA terá direito à correção monetária a partir do primeiro dia posterior ao termo final do prazo para pagamento. Para a correção monetária será usado o IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, ou qualquer outro oficial que vier a substituí-lo.
4. **CLÁUSULA VINTE E NOVE – DO FORO.**
   1. É eleito o Foro da Comarca de Extrema, Estado de Minas Gerais, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

Extrema (MG), XX de XX de 2025.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Signatários*** | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  XXX  Presidente  Câmara Municipal de Extrema  **CONTRATANTE** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  XXX  XXX  XXX  **CONTRATADA** |
| ***Testemunhas*** | |
| 01.Nome/Assinatura/CPF | |
|  | |
|  | |
| 02.Nome/Assinatura/CPF | |
|  | |
|  | |