



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO 26/2026

Processo Administrativo SUPRI 51/2026

A Prefeitura do Município de Itapevi, através do Secretaria de Saúde, fará realizar por intermédio do sistema eletrônico de compras denominado: Bolsa Brasileira de Mercadorias, licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO** para **CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO**, conforme descrição do Termo de Referência e demais anexos, partes integrantes deste instrumento.

A presente licitação é regida pela Lei Federal nº 14.133 de 1º de abril de 2021, do decreto Municipal nº 5.848/2023, da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações, aplicando-se subsidiariamente, no que couberem, legislação estadual aplicável à espécie, por força do disposto no artigo 84 da Lei Orgânica do Município de Itapevi e em especial, pelas normas e condições expressas neste edital.

CADASTRAMENTO, ABERTURA E INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS

Período para cadastro de propostas iniciais: 13/04/2026 às 19h30 até 04/05/2026 às 09h00

Data da Abertura da sessão pública: 04/05/2026 às 09h01

Início do pregão (fase competitiva): 04/05/2026 às 09h10

Modo de disputa: aberta.

Critério de julgamento: menor preço por global

A etapa de lances terá duração de 10 (dez) minutos podendo ser prorrogada nos termos do subitem 10.6. do edital.

Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

Endereço eletrônico do site: <https://www.novobmnet.com.br>

Endereço da Secretaria de Suprimentos: Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – 2º andar – vila Nova Itapevi – Itapevi - SP

As despesas serão suportadas com recursos classificados nas dotações orçamentárias nº.

Número	Órgão	Econômica	Funcional	Ação	Fonte
00048	13.01.00	3.3.0.39.99	10 301 0014	2002	01
00055	13.01.00	3.3.90.39.99	10 302 0014	2002	01

Constituem anexos do presente Edital e dele fazem parte integrante os seguintes documentos:

ANEXO I - Termo de Referência e quantidades estimadas;

ANEXO II - Decréscimo mínimo por lance;

ANEXO III - Modelo de declaração de proposta econômica que compreenda a integridade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas;

ANEXO IV - Modelo de Proposta;

ANEXO V - Modelo de declaração de que trata o artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal;

ANEXO VI - Modelo de declaração de exigência de reserva de cargos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO VII - Modelo de declaração de que estão enquadradas como microempresas ou empresa de pequeno porte nos termos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006;

ANEXO VIII - Modelo de declaração de pleno conhecimento, de aceitação e de atendimento às exigências de habilitação;

ANEXO IX - Dados complementares para assinatura de instrumento contratual ou ato jurídico análogo;

ANEXO X - Minuta do contrato;

ANEXO XI - Termo de ciência e notificação;

Os interessados em obter cópia do Edital e respectivos anexos deverão obtê-los gratuitamente na página da Internet <https://www.itapevi.sp.gov.br/licitacoes>, ou ainda no site da Bolsa Brasileira de Mercadorias, <https://www.novobbmnet.com.br>.

Pedidos de esclarecimentos poderão ser formulados em campo próprio no site da Bolsa Brasileira de Mercadorias, <https://www.novobbmnet.com.br>, na opção solicitar esclarecimentos.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Pregão tem como objeto a **CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO**, conforme Termo de Referência e demais anexos integrantes deste Edital.

2. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

2.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da **INTERNET**, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases através do **Sistema de Pregão Eletrônico (licitações) da Bolsa Brasileira de Mercadorias**.

2.2. O certame será conduzido pelo Pregoeiro Municipal, Senhor Rafael Gangi Tupiniquim, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "Licitações Públicas" constante da página eletrônica da Bolsa Brasileira de Mercadorias (<https://www.novobbmnet.com.br>).

3. DOS PRAZOS DE INÍCIO, VIGÊNCIA E DE PRORROGAÇÃO CONTRATUAL

3.1. O prazo de início de execução dos serviços será de até **15 (quinze) dias corridos**, contados da data de recebimento da Ordem de Serviços a ser expedida pela Secretaria de Saúde.

3.2. O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados da data de recebimento da Ordem de Serviço.

3.3. O contrato poderá ser prorrogado nos termos do Art. 107 da Lei nº 14.133/21, de comum acordo e manifestado com antecedência de, no mínimo, **90 (noventa) dias** antes de seu término.

4. DO PREÇO E DO REAJUSTE

4.1. O preço deverá ser cotado contemplando todos os custos, relativo ao serviço, tudo de acordo ao pleno atendimento do Termo de Referência e demais anexos, que são partes integrantes do Edital.

4.2. Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis, durante o período de 12 (doze) meses de vigência do contrato. Ocorrendo a hipótese de prorrogação contratual, os valores contratados poderão ser reajustados, cuja data-base de reajuste está vinculada à data do orçamento estimado, qual seja, **março/2026**, conforme artigo 25, parágrafo 7º e artigo 92, parágrafo 3º da Lei nº 14.133/2021, utilizando-se como índice o "IPC/FIPE – categoria geral".



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

5. DO RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS

5.1. O fornecedor deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para o início da etapa competitiva de lances.

6. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

6.1. Poderão participar do presente certame:

6.1.1. Poderão participar todos os interessados **do ramo de atividade pertinente ao objeto da licitação**, autorizadas na forma da lei, que preencherem as condições de habilitação constantes deste Edital, desde que possuam cadastramento junto à Bolsa Brasileira de Mercadorias (Endereço eletrônico: <https://www.novobbmnet.com.br>).

6.1.2. No caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, o tratamento diferenciado dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/06 não será aplicado ao item ou lote cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

6.1.3. A obtenção dos benefícios a que se referem os arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/06 fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da presente licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

6.2. O licitante deverá promover a sua inscrição e credenciamento diretamente do site: <https://www.novobbmnet.com.br>.

6.3. Os interessados em participar dos Pregões Eletrônicos promovidos pela Prefeitura Municipal de Itapevi, deverão nomear através de Termo de Adesão com firma reconhecida operador devidamente habilitado, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no site: <https://www.novobbmnet.com.br>.

6.4. Para cadastramento de licitantes a Bolsa (BBMNet) realiza a cobrança de taxa, cuja tabela encontra-se disponível no site: <https://www.novobbmnet.com.br>. Estes custos cobrirão exclusivamente os serviços do sistema eletrônico, não estando previsto nenhum encargo ou despesa para a Prefeitura Municipal de Itapevi.

6.5. O cadastramento do licitante deverá ser requerido acompanhado do seguinte documento:

6.5.1. Termo de Adesão ao Sistema de Pregão Eletrônico, preenchido no site da Bolsa Brasileira de Mercadorias, efetuando o procedimento mencionado no site.

6.6. Não será permitida a participação de licitantes enquadradas em qualquer das hipóteses previstas no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021 além de:

6.7.1. De interessados cuja falência tenha sido decretada;

6.7.2. Daqueles que tenham sido punidos com suspensão do direito de licitar ou contratar com esta Prefeitura Municipal de Itapevi; ou declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou estejam impedidos de licitar e contratar nos termos do Artigo 156, incisos III e IV da Lei 14.133/21.

6.7.3. Também não será permitida a participação nesta licitação, daquele 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º (terceiro) grau.

6.7.4. De agente público de órgão ou entidade licitante ou 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 e do §1º, art. 9º da Lei nº 14.133/2021.

6.8. A participação em consórcio de empresas será permitida de acordo com o Art. 15 da Lei 14.133/2021.

7. DO REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

7.1. O certame será conduzido pelo Pregoeiro, com o auxílio da equipe de apoio, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) Acompanhar os trabalhos da equipe de apoio;
- b) Responder às questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;
- c) Abrir as propostas de preços;
- d) Analisar a aceitabilidade das propostas;
- e) Desclassificar propostas indicando os motivos;
- f) Conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta de menor preço;
- g) Verificar a habilitação do proponente classificado em primeiro lugar;
- h) Declarar o vencedor;
- i) Receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos;
- j) Elaborar a ata da sessão com o auxílio eletrônico;
- k) Encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação;
- l) Abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando a aplicação de penalidades previstas na legislação.

8. DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA LICITAÇÕES DA BOLSA BRASILEIRA DE MERCADORIAS

8.1. Os procedimentos para credenciamento e obtenção da chave e senha de acesso poderão ser iniciados diretamente no site de licitações no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br, acesso "Credenciamento – Licitantes (Fornecedores)".

8.2. As dúvidas e esclarecimentos sobre credenciamento no sistema eletrônico poderão ser dirimidas através da central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, Chat ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br.

8.3. Qualquer dúvida dos interessados em relação ao acesso no sistema BBMNET Licitações poderá ser esclarecida através dos canais de atendimento da Bolsa Brasileira de Mercadorias, de Segunda à Sexta-feira, das 08h00 às 18h00 (horário de Brasília), através dos canais informados no site www.novobbmnet.com.br.

9. DA PARTICIPAÇÃO

9.1. A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, por meio do sistema eletrônico no site <https://www.novobbmnet.com.br>, opção "Login" opção "Licitação Pública" "Sala de Negociação";

9.1.1. As licitações aptas para o recebimento de propostas estão disponíveis na Plataforma BBMNET no menu "Sala de Disputa", no campo das licitações na coluna (menu) da etapa "Aberto para receber propostas";

9.2. As propostas de preço deverão ser encaminhadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até data e horário definidos, conforme indicação na primeira página deste edital;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

9.3. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

9.4. Caso haja desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados;

9.5. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 03 (três) horas, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação;

9.6. Caso exista a necessidade de ser suspenso o pregão, tendo em vista a quantidade de lotes, o pregoeiro designará novo dia e horário para a continuidade do certame;

9.7. O andamento do procedimento de licitação entre a data de abertura das propostas e a adjudicação do objeto deve ser acompanhado pelos participantes por meio do portal <https://www.novobbmnet.com.br>, que veiculará avisos, convocações, desclassificações de licitantes, justificativas e outras decisões referentes ao procedimento.

10. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES

10.1. A partir do horário previsto no Edital e no sistema, terá início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar sua aceitabilidade;

10.1.1. Quando autorizado e devidamente justificado pelo pregoeiro, os licitantes poderão alterar a proposta anteriormente inserida no sistema durante a fase de análise de propostas;

10.1.2. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante;

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

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

10.2. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor;

10.3. Só serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema;

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

10.5. Durante o transcurso da sessão pública os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema **não identificará** o autor dos lances aos demais participantes;

10.6. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será **PRORROGADA AUTOMATICAMENTE** pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública. A prorrogação automática da



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

etapa de lances será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação;

10.7. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor;

10.8. Encerrada a etapa de negociação e aceitação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no artigo 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Registro Cadastral ou Registro de Sanções Administrativas do órgão licitante, se houver;
e

b) Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica (TCU) (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

10.8.1. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação;

10.8.2. Os documentos relativos à habilitação, solicitados no item 14 deste edital, deverão ser anexados em campo próprio na plataforma, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, podendo ser prorrogados mediante solicitação justificada do licitante e devidamente aceita pelo Pregoeiro que informará no “chat”, o prazo deferido, com posterior encaminhamento do original ou cópia autenticada, conforme item 10.9.;

10.9. Posteriormente, os mesmos documentos da Empresa vencedora deverão ser encaminhados em originais ou cópias autenticadas ou declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade, no prazo máximo de **03 (três) dias úteis**, contados da data da sessão pública virtual, **juntamente com a proposta de preços readequada**, para a Prefeitura Municipal de Itapevi, aos cuidados do Pregoeiro, Secretaria de Suprimentos - Departamento de Compras e Licitações, sito à Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – 2º andar – Vila Nova Itapevi – Itapevi - SP, CEP 06693-120;

10.10. O não cumprimento do envio dos documentos de habilitação dentro do prazo acima estabelecido, acarretará nas sanções previstas no item **20.4. alíneas “a” a “f”** deste edital, podendo o Pregoeiro convocar a empresa que apresentou a proposta ou o lance subsequente;

10.11. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital. Também nessa etapa o Pregoeiro poderá negociar com o participante para que seja obtido melhor preço;

10.12. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a execução do objeto, conforme **Anexo I**;

10.13. Constatando o atendimento das exigências fixadas no edital e divulgado o vencedor, os demais licitantes serão informados pelo Pregoeiro, que terão o prazo de 10 (dez) minutos para manifestarem a intenção motivada de interpor recurso, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

11. DA PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO

11.1. Os licitantes deverão encaminhar, eletronicamente, no endereço e no prazo do preâmbulo, proposta de preços com a descrição do objeto ofertado e o preço e todos os documentos de habilitação. O encaminhamento, tanto da proposta eletrônica como dos documentos de habilitação, pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências e condições de habilitação previstas no Edital e seus Anexos. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;

11.2. No preenchimento da proposta eletrônica deverão, obrigatoriamente, ser informadas no campo próprio, detalhadamente todas as características necessárias, como descrição do objeto licitado ofertado, conforme **Anexo I** do edital;

11.3. A não inserção de arquivo ou informação contendo a especificação acima citada, implicará na desclassificação da Empresa, face à ausência de informação suficiente para classificação da proposta;

11.4. O preço deverá ser expresso em Real (R\$), com 02 (duas) casas decimais inteiras após a vírgula;

11.5. A proposta eletrônica não poderá conter qualquer dado que identifique o LICITANTE ou seu representante. ATENÇÃO para não constar o nome da empresa ou qualquer dado identificador no corpo do documento, cabeçalho, rodapé, planilhas ou título do arquivo eletrônico;

11.6. A validade da proposta deverá ser no mínimo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da sessão pública do Pregão Eletrônico.

12. DA PROPOSTA ESCRITA E FORNECIMENTO

12.1. A Empresa vencedora, deverá enviar ao Departamento de Licitações, a Proposta de Preço escrita, conforme **Anexo IV**, com o valor oferecido após a etapa de lances, em 01 (uma) via, rubricada em todas as folhas e a última assinada pelo Representante Legal da Empresa citado nos documentos de habilitação, em linguagem concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, no prazo estipulado no item 10.9., deste edital, contendo:

a) Razão social, endereço, CNPJ, telefone e e-mail;

b) Especificação clara, completa e detalhada dos itens ofertados, conforme padrão definido no **Anexo IV**;

c) Os valores unitário e total, expressos por algarismos, com duas casas decimais inteiras após a vírgula, e o total da proposta expressa em algarismos e por extenso;

d) O preço deve ser cotado em moeda nacional, em algarismo;

e) O preço ofertado deverá ser para pagamento em até 21 (vinte e um) dias;

f) O prazo de validade da proposta deverá ser de no mínimo 60 (sessenta) dias corridos, contados da sessão de abertura da licitação;

g) Data e assinatura do Representante legal da proponente, com sua identificação;

h) A licitante deverá anexar à proposta comercial os Dados complementares para assinatura de instrumento contratual ou ato jurídico análogo, conforme modelo constante do **Anexo IX** deste edital.

12.2. A proponente deverá ofertar seu preço, computando todos os custos básicos, diretos e indiretos, bem como encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outros custos ou despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o preço ofertado.

13. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

13.1. Para julgamento será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observado o prazo para fornecimento e prestação do serviço, características do objeto e demais condições definidas neste edital.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

13.2. O Pregoeiro anunciará o licitante detentor da proposta ou lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor;

13.3. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital;

13.4. Ocorrendo a situação a que se referem os subitens **13.2 e 13.3** deste edital, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço;

13.5. Embora o julgamento leve em conta o menor preço global, a existência de preços unitários incompatíveis com o mercado, inexecutáveis ou excessivos, para os itens pertencentes ao todo, importará a não aceitação do preço ofertado, o qual deverá ser adequado pela empresa interessada;

13.5.1. Após a etapa de lances a licitante vencedora deverá repassar para todos os itens pertencentes ao lote, o percentual de desconto negociado na sessão, devendo elaborar uma **proposta definitiva**, para que os valores finais de cada item, pertencente ao lote, sejam analisados pelo Senhor Pregoeiro, verificando se os mesmos se encontram dentro da média prevista pela administração;

13.5.2. Será adotado, quando houver a participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, a aplicação das Leis Complementares nº 123 de 14 de Dezembro de 2006 e 147, de 07 de Agosto de 2014, regulamentado pelo Decreto Federal nº 8.538, de 06 de Outubro de 2015;

13.5.3. Na situação em que duas ou mais empresas apresentarem o mesmo valor, e dentre elas houver uma enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, esta será considerada vencedora (**se dentre elas existirem duas ou mais empresas assim qualificadas, a classificação respeitará a Ordem de desempate prevista no Art. 60 da Lei 14.133/2021**);

13.5.3.1. Na situação em que duas ou mais propostas de licitantes não enquadrados como microempresas ou empresas de pequeno porte apresentar o mesmo valor, **a classificação respeitará a Ordem de desempate prevista no Art. 60 da Lei 14.133/2021**;

13.5.4. A licitante nessa condição deverá apresentar declaração conforme modelo constante do (ANEXO VII) de que estão enquadradas como microempresa ou empresa de pequeno porte (conforme o caso) nos termos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, e que querem exercer o critério de desempate no julgamento das propostas de preços;

13.6. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

14. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

14.1. A documentação relativa à Habilitação Jurídica consistirá em:

- a)** Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b)** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, tratando-se de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores, em exercício;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato registro ou autorização para funcionamento, expedido por órgão competente, quando a atividade assim exigir;
- e) Declaração de cumprimento do disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal **(Anexo V)**;
- f) Declaração de pleno conhecimento, de aceitação e de atendimento às exigências de habilitação **(Anexo VIII)**.

14.2. A documentação relativa à habilitação técnica consiste em:

- a) Atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta licitação, envolvendo fornecimento e operação de sistema informatizado de gerenciamento de filas, atendimento ao público ou solução tecnológica similar, correspondente a, no mínimo, 30% (trinta por cento) do quantitativo estimado da contratação.
O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, no mínimo: identificação da contratante; objeto executado; período de execução;
- b) Comprovação de que a licitante possui equipe técnica compatível com o objeto, por meio de declaração formal.
- c) Declaração de que dispõe de infraestrutura própria ou contratada para suporte técnico, manutenção e atendimento durante a vigência contratual.

14.3. A documentação relativa à habilitação fiscal, social e trabalhista consiste em:

- a) Prova de inscrição no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas** do Ministério da Fazenda (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuintes Municipal**, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal**, mediante apresentação de certidão negativa (ou positiva com efeitos de negativa) de tributos mobiliários, expedida no local do domicílio ou da sede da licitante;
- d) Prova de regularidade perante o **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)**, por meio da apresentação da CRF – Certificado de Regularidade do FGTS;
- e) Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal**, mediante a apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos (ou positiva com efeitos de negativa), relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a **Justiça do Trabalho**, mediante a apresentação de CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (ou positiva com efeitos de negativa), de acordo com a Lei nº 12.440/2011;
- g) Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, nos termos do inciso IV, artigo 63 da Lei nº 14.133/2021 ou declaração de que conta com menos de 100 (cem) funcionários nos termos do artigo 93, da Lei nº 8.213/1990. **(Anexo VI)**;
- h) Sob pena de desclassificação, nos termos do § 1º, artigo 63, da Lei nº 14.133/21, apresentar declaração de que a proposta econômica compreende a integridade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalhos e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na da de entrega das propostas. **(Anexo III)**.

14.3.1. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte, somente será exigida para efeito de **assinatura do instrumento contratual**;

14.3.2. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;

14.3.3. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis, a contar da sessão pública em que for declarada a licitante vencedora**, prorrogáveis por igual período, a critério desta Prefeitura, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

14.3.4. A não regularização da documentação, no prazo previsto no item 14.3.3. implicará na **decadência do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, procedendo-se a convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório.

14.4. A documentação relativa à habilitação econômico-financeira consiste em:

a) Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

14.5. Disposições Gerais sobre a Documentação de Habilitação:

14.5.1. OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO DEVERÃO SER ENCAMINHADOS SOMENTE PELA EMPRESA DECLARADA PROVISORIAMENTE VENCEDORA, NOS TERMOS DOS SUBITENS 10.8.2 E 10.9. DESTE EDITAL.

14.5.1. Em atendimento ao item 10.8.2., os documentos deverão ser anexados em campo específico da plataforma, no prazo de 30 (trinta) minutos.

14.5.2. Não será obrigatório o envio físico (subitem 10.9) das certidões obtidas através da internet, que forem previamente encaminhadas nos termos do subitem 10.8.2.

14.5.1. TODOS OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA APRESENTADOS PARA HABILITAÇÃO DEVERÃO ESTAR EM NOME DA LICITANTE, COM O NÚMERO DO CNPJ E RESPECTIVO ENDEREÇO, DEVENDO SER OBSERVADO O SEGUINTE:

a) Se a licitante for a **matriz**, todos os documentos deverão estar em seu nome, com o respectivo número do CNPJ;

b) Se a licitante for a **filial**, todos os documentos deverão estar em seu nome, com o respectivo número do CNPJ, exceto aqueles que, pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da **matriz**;

14.5.5. Não serão aceitos neste procedimento licitatório "protocolos de entrega" ou "solicitação de documentos", em substituição aos documentos ora exigidos, inclusive no que se refere às certidões;

14.5.6. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas até 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

14.5.7. O Pregoeiro ou a Equipe de Apoio poderá diligenciar, efetuando consulta direta nos "sites" dos órgãos expedidores na Internet, para verificação de veracidade dos documentos ora obtidos;

14.5.8. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência para:

- a)** Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;
- b)** Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- c)** Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro e equipe de apoio poderão 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.

15. DO VENCEDOR

15.1. O licitante somente será declarado vencedor se sua proposta final contemplar valor igual ou inferior ao Preço Máximo Fixado no Orçamento Estimado da Prefeitura do Município de Itapevi, SP, salvo quando arguido pelo Licitante motivo devidamente comprovado e aceito pela Administração.

16. DA HOMOLOGAÇÃO

16.1. A homologação do presente certame compete à Secretaria de Saúde, ato que será praticado imediatamente após o julgamento e esgotado os prazos recursais ou a decisão dos recursos eventualmente interpostos.

17. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO TERMO DE CONTRATO

17.1. A Contratada deverá assinar o Termo de Contrato em até 03 (três) dias, contados da data da convocação pelo Departamento de Compras e Licitações;

17.2. O contrato a ser firmado com a Licitante vencedora, incluirá as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, os quais estarão vinculados, bem como demais condições determinadas pela Lei, visando à fiel execução do objeto da presente licitação e obedecida a forma da minuta constante do **Anexo X**, observadas as condições específicas do **Anexo I** e demais anexos;

17.3. Quando a adjudicatária, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, se recusar a celebrar a contratação, procederá à convocação das licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório;

17.4. A empresa CONTRATADA se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando documentação revalidada se, no curso do contrato, algum documento perder a validade.

18. DO LOCAL E DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. A Contratada obrigará-se a executar o serviço adjudicado em conformidade com as especificações, condições e nos locais estabelecidas neste Edital, Termo de Referência, seus anexos e na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, aquelas constantes do instrumento convocatório;

18.2. Os serviços deverão ser iniciados, em **até 15 (quinze) dias corridos** contados da data



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

de recebimento da Ordem de Serviços, a ser expedida pela Secretaria de Saúde;

18.3. Correrão por conta da Contratada as despesas para o efetivo atendimento do objeto licitado, tais como: insumos, materiais, serviços, despesas operacionais, mão de obra, encargos sociais e trabalhistas, utensílios, equipamentos e sua manutenção, pisos salariais da categoria, tributos de qualquer natureza e todas as despesas diretas ou indiretas, dentre outros;

18.4. Caberá à **Secretaria de Saúde** o recebimento do objeto e a verificação do cumprimento dos termos, especificações e demais exigências, em conformidade com o art. 140, inciso II, alíneas “a” e “b” da Lei nº 14.133/21:

a) provisoriamente, recebido por servidores previamente designados para acompanhamento e fiscalização, mediante carimbo na respectiva Nota Fiscal/Fatura, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as exigências Editalícias;

b) definitivamente, de forma expressa e detalhada, em até **03 (três) dias** do recebimento provisório, através da verificação da qualidade e quantidade do objeto, e consequente aceitação.

18.5. Constatadas quaisquer irregularidades no objeto entregue, a **Secretaria de Saúde** poderá:

18.5.1. rejeitá-lo no todo ou em parte, se não corresponder às especificações técnicas exigidas, determinando sua substituição e/ou correção;

18.5.2. determinar sua complementação, se houver diferença de quantidades ou de partes, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

18.6. As irregularidades deverão ser sanadas pela Contratada no prazo máximo de 02 (dois) dias, contado do recebimento da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado;

18.9. A recusa da Contratada em atender ao estabelecido no item 18.8. levará à aplicação das sanções previstas por inadimplemento.

19. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

19.1. O pagamento relativo ao serviço de implantação será efetuado em parcela única e os pagamentos relativos à locação dos equipamentos serão mensais, mediante apresentação de medição que comprove os serviços efetivamente prestados acompanhada da respectiva Nota Fiscal, em moeda brasileira através de depósito bancário, sendo que os dados da conta corrente devem ser informados na Proposta Comercial conforme **Anexo IV**, em até 21 (vinte e um) dias contados do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica pela Secretaria Municipal de Fazenda e Patrimônio devidamente atestada pela Secretaria de Saúde;

19.2. A nota fiscal eletrônica deverá estar com a discriminação resumida do serviço executado, número da licitação, número do Contrato, número do Empenho, número do Pedido e outros que julgar convenientes, não apresentar rasuras e/ou entrelinhas;

19.3. A Nota Fiscal Eletrônica deverá ser entregue na sede da Secretaria de Saúde, em horário comercial, cabendo somente a CONTRATADA a responsabilidade pela entrega da nota fiscal eletrônica, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer débito resultante da não entrega da nota fiscal eletrônica.

20. DAS PENALIDADES



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

20.1. São aplicáveis as sanções previstas no Título IV do Capítulo I da Lei nº 14.133/21, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

20.2. A licitante que der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; der causa à inexecução total do contrato; deixar de entregar a documentação exigida para o certame; não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado, ficará impedida de licitar e contratar com o Município de Itapevi, pelo período de até 03 (três) anos, nos termos do §4º do art. 156 da Lei nº 14.133/21.

20.2.1. Além da penalidade prevista no **item 20.2**, também ensejará à licitante a cobrança por via administrativa ou judicial de **multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total de sua proposta**.

20.2.2. As penalidades previstas nos **subitens 20.2** e **20.2.1** serão impostas após regular procedimento administrativo, garantido o direito prévio do contraditório e da ampla defesa.

20.3. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar, aceitar ou retirar o contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo Município de Itapevi caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se à multa de até **30% (trinta por cento)** sobre o valor da obrigação não cumprida.

20.4. O atraso injustificado na execução contratual, sem prejuízo do disposto no parágrafo único do art.162 da Lei nº 14.133/21, sujeitará a Contratada, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência, quando a Contratada descumprir qualquer obrigação contratual, ou quando forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha concorrido diretamente;

b) multa de até **0,5% (meio por cento)** do valor da fatura por dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias;

c) multa de até **10% (dez por cento)** sobre o valor correspondente remanescente do contrato ou instrumento equivalente, para atraso superior a 10 (dez) dias, caracterizando inexecução parcial;

d) multa de até **30% (trinta por cento)** do valor do contrato, para casos de inexecução total;

e) suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com este Município, pelo prazo de até 03 (três) anos, nos casos de reincidência em inadimplementos apenados por 02 (duas) vezes no mesmo instrumento contratual ou ato jurídico análogo, bem como as faltas graves que impliquem a rescisão unilateral do contrato ou instrumento equivalente;

f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 06 (seis) anos, na prática de atos de natureza dolosa pela Contratada, dos quais decorram prejuízos ao interesse público de difícil reversão.

20.4.1. As sanções de advertência, suspensão e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a sanção de multa.

20.5. Não serão aplicadas as sanções quando o motivo da mora ou inexecução decorrer de força maior ou caso fortuito, desde que devidamente justificados, comprovados e aceitos pelo Contratante.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

20.5.1. Consideram-se motivos de força maior ou caso fortuito: atos de inimigo público, guerra, revolução, bloqueios, epidemias, fenômenos meteorológicos de vulto, perturbações civis, ou acontecimentos assemelhados que fujam ao controle razoável de qualquer das partes contratantes.

20.6. O pedido de prorrogação de prazo final dos serviços ou entrega de produto somente será apreciado e anuído pela Secretaria Municipal requisitante, se efetuado dentro dos prazos fixados no contrato ou instrumento equivalente.

20.7. O valor da multa poderá ser deduzido de eventuais créditos devidos pelo Contratante e/ou da garantia prestada pela empresa Contratada, quando por esta solicitada.

20.8. O prazo para pagamento de multas será de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação da infratora.

20.9. O pagamento das multas ou a dedução dos créditos não exime a Contratada do fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades contraídas neste instrumento.

21. DOS RECURSOS E IMPUGNAÇÕES

21.1. Os recursos, solicitações de esclarecimento e impugnações cabíveis, decorrentes dos atos oriundos da presente licitação, serão dirigidos ao Senhor Pregoeiro, devendo ser os interpostos, **UNICAMENTE** nos campos disponíveis **no sistema eletrônico da Bolsa Brasileira de Mercadorias**;

21.1.1. O prazo para apresentação das razões recursais é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata. A interposição do recurso será comunicada aos demais licitantes, os quais poderão apresentar contrarrazões em igual prazo, contado da interposição do recurso, sendo assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;

21.1.2. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente após a declaração de vencedor, sob pena de preclusão;

21.1.3. O tempo mínimo para manifestação da intenção de recurso será de 10 minutos, podendo o pregoeiro dar provimento ou negar o mesmo;

21.1.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema;

21.1.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos;

21.1.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos;

21.1.7. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente;

21.2. Qualquer pessoa poderá impugnar e/ou requisitar esclarecimentos dos termos do edital do pregão, por meio eletrônico, na forma prevista no edital, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública e sua resposta será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame;

21.3. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação e/ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

pedidos de esclarecimentos, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento daqueles requerimentos;

21.3.1. Acolhida a impugnação contra o edital, será designada nova data para realização da sessão pública;

21.3.2. A entrega da proposta e apresentação dos documentos de habilitação, sem que tenha sido tempestivamente impugnado este edital, implicará na plena aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Decairá do direito de solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o presente edital o interessado que não se manifestar até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data da sessão do Pregão, o que caracterizará aceitação de todos os seus termos e condições. Qualquer manifestação posterior que venha a apontar falhas ou irregularidades que o viciariam não terá efeito de recurso perante a Administração;

22.2. Os autos do processo de licitação somente terão vista franqueadas aos interessados a partir da intimação das decisões recorríveis;

22.3. O Adjudicatário fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões propostas pela Administração, nos termos do disposto no Artigo 125 da Lei nº 14.133/23;

22.4. É facultada ao Agente de Contratação ou a Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento;

22.5. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação;

22.6. A Licitante/CONTRATADA deverá atender e fazer cumprir, sob pena de inadimplemento contratual, todas as normas regulamentares e legais aplicáveis a atividade/fornecimento, independentemente de sua transcrição ou menção expressa no Instrumento Convocatório e seus anexos, como, por exemplo, aquelas expedidas pela ANVISA, VISA, INMETRO, ABNT, CETESB, MAPA, MS, etc.;

22.7. A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público, decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada no todo ou em parte por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiro;

22.8. Nos termos da Lei Federal 14.133/2021, o Agente de Contratação designado para a presente licitação é o Senhor Rafael Gangi Tupiniquim (substituindo, caso necessite, o Senhor Lindomar Veira Rodrigues) auxiliado pela equipe de apoio nomeada pela Portaria nº 4762/2026.

Itapevi, 13 de abril de 2026.

Secretária de Saúde
Aparecida Luiza Nasi Fernandes



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de Solução Integrada de Gerenciamento de Filas e Atendimento ao Público (SGFAP), compreendendo fornecimento de sistema, equipamentos, insumos, instalação, manutenção, suporte técnico e treinamento para atendimento das unidades de saúde do município.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 Quanto a contratação

A Secretaria Municipal de Saúde de Itapevi possui elevada demanda de atendimentos presenciais em suas unidades assistenciais, o que exige mecanismos eficazes de organização de filas, ordenamento de fluxos, priorização legal de atendimentos e monitoramento permanente da qualidade do serviço prestado.

A inexistência de sistema informatizado e padronizado de gerenciamento de filas compromete a eficiência do atendimento, dificulta o cumprimento das normas legais de atendimento prioritário e inviabiliza a obtenção de dados gerenciais confiáveis.

A contratação de solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público visa:

- a) Reduzir o tempo de espera dos usuários;
- b) Assegurar o atendimento prioritário obrigatório (idosos, gestantes, pessoas com deficiência, pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA e grupos legalmente equiparados);
- c) Promover maior transparência, controle e rastreabilidade dos atendimentos;
- d) Disponibilizar relatórios e indicadores gerenciais para subsidiar decisões administrativas;
- e) Melhorar a experiência do usuário no acesso aos serviços de saúde.

Trata-se de serviço essencial de apoio à atividade-fim da saúde pública, cuja interrupção comprometeria a organização do atendimento e a continuidade assistencial.

2.2 Quanto a divisão em lotes

Após análise técnica, não será realizada divisão do objeto em lotes, uma vez que se trata de solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público (SGFAP), no modelo Everything as a Service (XaaS), composta por componentes interdependentes (totens, painéis/televisores, players, software em nuvem, infraestrutura, implantação, treinamento, suporte e manutenção).

O parcelamento poderia comprometer a compatibilidade técnica, a integração entre hardware e software, bem como dificultar a gestão do SLA, causando fragmentação de responsabilidades e aumento do risco de falhas operacionais, com prejuízo à continuidade do atendimento nas unidades de saúde.

Dessa forma, visando assegurar a padronização, eficiência, disponibilidade e responsabilidade técnica centralizada, o objeto será contratado em lote único.

3. DAS QUANTIDADES ESTIMADAS, DESCRIÇÕES/CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS E VALORES ESTIMADOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

HARDWARE E SOFTWARE					
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QUANT	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	Toten emissor de Senhas de autoatendimento, software e suporte. Tela touchscreen mínima de 15 polegadas; Impressora térmica integrada; Recursos de acessibilidade (áudio, altura compatível, interface acessível); Equipamento novo, em comodato.	23	R\$ 1.011,33	R\$ 23.260,59	R\$ 279.127,08
2	Tv e dispositivo de controle de multimídia para a chamada de senhas, incluindo o Software e suporte. Televisores, de no mínimo 42", compatíveis com a solução; Integração com Box TV ou Player TV; Capacidade de exibição simultânea de chamadas e conteúdo institucional. Box TV / Player TV: Equipamento dedicado; Capaz de operar conteúdo, chamadas de senha e vocalização.	20	R\$ 267,33	R\$ 5.346,60	R\$ 64.159,20
VALOR TOTAL					R\$ 343.286,28

SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO					
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QUANT	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR UNITÁRIO TOTAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	Serviço de implantação, incluindo treinamento, configuração, relatórios e monitoramento	01	R\$ 20.381,33	R\$ 20.381,33	R\$ 20.381,33
VALOR TOTAL					R\$ 20.381,33
VALOR TOTAL ESTIMADO					R\$ 363.667,61

4. DA DESCRIÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO (SGFAP)

4.1. A solução deverá contemplar, de forma integrada e obrigatória:

- a) TOTENS DE AUTOATENDIMENTO com tela touchscreen, impressora térmica e recursos de acessibilidade;
- b) PAINÉIS ELETRÔNICOS/TELEVISORES para chamada de senhas;
- c) DISPOSITIVOS DE PLAYER TV ou BOX TV;
- d) SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE FILAS, ATENDIMENTO E TV CORPORATIVA, hospedado em nuvem;
- e) MÓDULOS DE GESTÃO CENTRALIZADA E GESTÃO LOCAL;
- f) SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE E MANUTENÇÃO.

4.2. Todos os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso, fornecidos em regime de comodato durante toda a vigência contratual.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

4.3. A solução deverá operar em modelo XaaS, incluindo licenciamento contínuo do software, atualizações, correções e suporte.

4.4. A solução deverá atender integralmente às ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS constantes neste Termo de Referência, incluindo, mas não se limitando a:

a) módulos de gestão centralizada e local;

b) regras de atendimento e priorização;

c) monitoramento em tempo real;

d) geração de relatórios e dashboards;

e) requisitos de acessibilidade conforme NBR 15250;

f) atendimento prioritário para pessoas com deficiência, idosos, gestantes, pessoas com TEA e grupos similares.

5. DA PROPOSTA

5.1. A proposta comercial deverá ser apresentada com PLANILHA DE CUSTOS detalhada, contendo, no mínimo:

a) valores unitário e total por item;

b) discriminação de equipamentos locados;

c) licenças de software;

d) serviços de implantação;

e) treinamento;

f) suporte e manutenção;

g) valor mensal e valor global anual.

6. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS DO SGFAP

6.1. REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO

6.1.1. A solução deverá ser fornecida em modelo Everything as a Service (XaaS), contemplando licenciamento de software, locação de equipamentos, atualizações, suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual.

6.1.2. O sistema deverá operar em arquitetura web, com módulos em nuvem e módulos locais, permitindo gestão centralizada e operação local mesmo em caso de indisponibilidade temporária de internet.

6.1.3. Todos os dados deverão permanecer sob titularidade da CONTRATANTE, vedado o compartilhamento pela CONTRATADA.

6.2. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SOFTWARE

6.2.1. O sistema deverá permitir:

6.2.1.1. gerenciamento de filas e atendimentos;

6.2.1.2. configuração de filas comuns e prioritárias;

6.2.1.3. atendimento prioritário obrigatório (idosos, gestantes, pessoas com deficiência, TEA e grupos equiparados);

6.2.1.4. parametrização de regras de atendimento;

6.2.1.5. geração de relatórios gerenciais e estatísticos;

6.2.1.6. painéis de indicadores (dashboards);

6.2.1.7. monitoramento em tempo real das unidades;

6.2.1.8. exportação de dados em formatos .xls ou .csv.

6.2.2. MÓDULOS DA SOLUÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- 6.2.2.1. Módulo Central de Gestão (Nuvem);
- 6.2.2.2. Módulo Central de Monitoramento;
- 6.2.2.3. Módulo Central de Relatórios;
- 6.2.2.4. Módulo Central de TV Corporativa;
- 6.2.2.5. Módulo Local de Controle e Emissão de Senhas;
- 6.2.2.6. Módulo Local de Atendimento;
- 6.2.2.7. Módulo Local de Monitoramento;
- 6.2.2.8. Módulo Local Player TV.

6.3. REQUISITOS DE HARDWARE

- 6.3.1. Totem de Autoatendimento:
 - 6.3.1.1. Tela touchscreen mínima de 15 polegadas;
 - 6.3.1.2. Impressora térmica integrada;
 - 6.3.1.3. Recursos de acessibilidade (áudio, altura compatível, interface acessível);
 - 6.3.1.4. Equipamento novo, em comodato.
- 6.3.2. Painéis/TVs:
 - 6.3.2.1. Televisores, de no mínimo 42", compatíveis com a solução;
 - 6.3.2.2. Integração com Box TV ou Player TV;
 - 6.3.2.3. Capacidade de exibição simultânea de chamadas e conteúdo institucional.
- 6.3.3. Box TV / Player TV:
 - 6.3.3.1. Equipamento dedicado;
 - 6.3.3.2. Capaz de operar conteúdo, chamadas de senha e vocalização.

6.4. IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

- 6.4.1. A CONTRATADA deverá realizar a implantação completa da solução nas unidades indicadas pela CONTRATANTE.
- 6.4.2. Deverá ser realizado treinamento inicial para gestores e operadores, bem como treinamento de multiplicadores.

6.5. SUPORTE E MANUTENÇÃO

- 6.5.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico contínuo.
- 6.5.2. Deverá realizar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, sem custo adicional.

7. DAS PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

- 7.1. A proposta comercial deverá ser apresentada obrigatoriamente por meio de PLANILHA DE CUSTOS, contendo no mínimo:
 - a) Quantidade de totens;
 - b) Quantidade de TVs/painéis;
 - c) Quantidade de Box TV/Player;
 - d) Licenciamento do software;
 - e) Serviços de implantação;
 - f) Treinamento;
 - g) Suporte e manutenção;
 - h) Valor mensal por item;
 - i) Valor mensal global;
 - j) Valor anual global.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

7.2. A ausência de detalhamento adequado da planilha de custos ensejará a desclassificação da proposta.

8. ESPECIFICAÇÃO DO SOFTWARE E FUNCIONALIDADES DA SOLUÇÃO

8.1. GERAL

8.1.1. Para atender as regras de negócio, a solução deve dispor de uma arquitetura distribuída em módulos de dois tipos:

8.1.1.1. Módulos que permitam a Gestão Centralizada das Unidades De Atendimento/ Agência e seus atendimentos;

8.1.1.2. Módulos que permitam Gestão Local de uma determinada Unidade de Atendimento/ Agência;

8.1.1.3. Os módulos devem permitir a parametrização das principais regras da aplicação, extração de relatórios, visualização de dashboard, monitoramento local e centralizado das condições do hardware, dos atendimentos que estão sendo realizados em todas as unidades de atendimento, auditoria de todos os usuários registrados na plataforma, entre outras funcionalidades detalhadas na sequência;

8.1.1.4. Os módulos de Gestão Centralizada (aplicativos principais da solução), são soluções web que devem ser hospedadas em servidores em Cloud (Nuvem), devendo dispor em tempo real, de no mínimo das seguintes informações:

8.1.1.5. Para os BOX TV, deve ser apresentado quais dispositivos estão ligados nas Unidades de Atendimento, qual sua temperatura operacional, quais versões das aplicações estão instaladas e quais molduras e conteúdo estão publicados em cada equipamento;

8.1.1.6. Para os TOTENS, deve ser apresentado quais equipamentos estão ligados nas Unidades de Atendimento, qual a temperatura operacional, quais versões das aplicações estão instaladas, o modelo da impressora que está sendo utilizada e status da bobina (sem papel, com papel, com erro de impressão);

8.1.1.7. O módulo de Gestão Local é uma solução com interface web hospedadas nos TOTEM e BOX TV implantados nas Unidades de Atendimento, além de permitir a geração de senha, chamada de senha, atendimento de senha e a disponibilização de conteúdo nos painéis TV, deve permitir que o gestor local da Unidade de Atendimento monitore e gerencie os atendimentos que estão ocorrendo na unidade, sem necessidade de conexão remota com a Cloud (nuvem) conectado apenas à rede local;

8.1.1.8. Os módulos devem ser fornecidos em regime de licenciamento contínuo;

8.1.1.9. A Interface de usuário dos módulos de gerenciamento da solução deverá ser totalmente baseada em tecnologias da Web (Web based), sendo que todas as funcionalidades e relatórios existentes na solução devem estar disponibilizadas através da Web;

8.1.1.10. A solução deve dispor de módulos que permitam diagnosticar o parque de equipamento instalados em todas as unidades de atendimento, admitindo visualizar o funcionamento tanto dos TOTEM quanto o BOX TV;

8.1.1.11. O monitoramento da solução deve permitir verificar o "status" de funcionamento: conectada, desconectada, vocalizador on/off e painel de senhas on/off;

8.1.1.12. A solução deve dispor de módulos para a geração de relatórios. Os relatórios dos módulos de software da solução deverão permitir a exportação de informações no formato csv ou xls;

8.1.1.13. A solução deve possibilitar acréscimo futuro de módulo de agendamento, que deverá permitir a criação de agendamentos pré-configurados para determinadas categorias com necessidade de check-in na agência, e emissão de senha remota por categoria, sem necessidade de check-in na agência;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

8.1.1.14. A solução deve dispor de módulo de pesquisa de opinião através do envio de e-mail aos clientes atendidos ou equipamentos do tipo Opiniômetros;

8.1.1.15. As funcionalidades dos módulos requisitados estão classificadas por tipo conforme nomenclatura abaixo, são eles:

8.1.1.15.1. MÓDULOS DE GESTÃO CENTRALIZADA EM CLOUD (NUVEM)

8.1.1.15.1.1. MÓDULO CENTRAL DE GESTÃO DO ATENDIMENTO - FILAS;

8.1.1.15.1.2. MÓDULO CENTRAL DE GESTÃO DE CONTEÚDO - TV CORPORATIVA;

8.1.1.15.1.3. MÓDULO CENTRAL DE DIAGNÓSTICO

8.1.1.15.1.4. MÓDULO CENTRAL PAINEL DE INDICADORES (DASHBOARD)

8.1.1.15.2. MÓDULOS DE GESTÃO LOCAL DE ATENDIMENTO

8.1.1.15.2.1. MÓDULO LOCAL DE CONTROLE

8.1.1.15.2.2. MÓDULO LOCAL ATENDENTE;

8.1.1.15.2.3. MÓDULO LOCAL DE MONITORAMENTO;

8.1.1.15.2.4. MÓDULO LOCAL PLAYER TV

Cada um destes módulos será detalhado na sequência.

8.2. MÓDULO CENTRAL DE GESTÃO DO ATENDIMENTO - FILAS

8.2.1. MÓDULO CENTRAL DE CONFIGURAÇÃO

Esse módulo deve permitir executar remotamente tarefas gerais de administração do sistema bem como de parametrização das unidades de atendimento.

8.2.1.1. REQUISITOS BÁSICOS

a) Cadastramento das unidades de atendimento de forma hierárquica, permitindo agrupamentos para melhor segmentação organizacional ou geográfica;

b) Atribuição de níveis de acesso às configurações, unidades de atendimento, relatórios e dados de monitoramento em tempo real;

c) Configuração de todos os parâmetros para funcionamento de cada unidade de atendimento, como filas de atendimento, terminais de chamada, serviços, motivos de suspensão dos atendentes, pesquisas de satisfação, painéis numéricos e/ou TVs para chamada, emissores de senha / mensagens de impressão;

d) Cadastramento de usuários e suas permissões de acesso dentro da solução, admitindo definir quais módulos, ou funcionalidades, determinados grupos de usuários poderão ter acesso;

e) Configuração de limites seja global ou específico por unidade de atendimento, admitindo criar metas (limites) para o tempo de espera, para o tempo de atendimento e para o tempo de permanência. Tais limites quando atingidos devem refletir na criação de alertas, métricas e semáforos, auxiliando o gestor a ter uma visão em tempo real do fluxo do atendimento, denotando a eficiência ou ineficiência dos atendimentos em suas unidades;

f) Parametrização de políticas utilizadas para definir a ordem do atendimento, admitindo que seja parametrizado uma política de atendimento por terminal de atendimento ou especificamente por um determinado usuário da solução;

g) Deve ser possível a qualquer tempo copiar as configurações de uma unidade de atendimento de/para outra(s), facilitando o processo de organização.

h) Permitir, nativo na ferramenta, completa customização gráfica das informações na tela Touch, contemplando cores, fontes, figura de fundo (background) e disposição dos elementos, como frame dos vídeos, imagens, quantidade de pessoas na fila, etc.;

i) Possuir layouts (molduras) pré-definidos para utilização de nome de filas;

8.2.1.2. PARÂMETROS GERAIS

a) A solução deve dispor no mínimo dos seguintes parâmetros gerais de configuração, válidos para todas as unidades de atendimento:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- b)** Configuração de figura monocromática com a logomarca da SECRETARIA DE SAÚDE DA PREFEITURA DE ITAPEVI, a ser impressa nos tickets de senhas;
- c)** Configuração de no mínimo quatro campos cujas informações podem ser associadas a uma senha durante o atendimento, para fins de identificação do usuário e relatórios. São eles: RG, CPF, telefone e um campo livre de texto para informações adicionais;
- d)** Configuração de agrupamento de filas. Cada grupo pode conter múltiplas, cujos dados de atendimento podem ser agrupados em totalizadores de relatórios. Isso permite uma visão consolidada do atendimento das filas que possuem algum tipo de relacionamento;
- e)** Configuração de agrupamento de serviços, onde cada grupo poderá conter múltiplos serviços;
- f)** Configuração de parâmetros para delimitação de expurgo de dados, permitindo configurar o tempo de permanência em que uma determinada informação ficará disponível no banco de dados da solução, objetivando a exclusão de dados antigos não mais utilizados, maximizando a performance da solução.

8.2.1.3. UNIDADES DE ATENDIMENTO

- a)** Cada unidade de atendimento cadastrada deve possuir no mínimo as seguintes informações:
- b)** Nome, código e descrição: Campos de digitação livre;
- c)** Endereço, com UF selecionável;
- d)** Telefone, com DDD;
- e)** Periodicidade em que os dados das unidades de atendimento serão enviados ao servidor principal. Devem existir duas possibilidades: por horário fixo ou por ciclo de tempo (ex.: a cada "x" minutos);
- f)** Horário para cancelamento automático das senhas em espera, evitando que aquelas não chamadas estejam disponíveis no dia seguinte;
- g)** Fator de correção de horário: quantidade de horas a mais ou a menos, com relação do local onde está rodando a aplicação WEB, para compensar diferentes fusos horários;
- h)** Definição do horário de início e do fim do expediente da unidade de atendimento.

8.2.1.4. TERMINAIS DE ATENDIMENTO

- a)** Para cada unidade de atendimento cadastrada deve ser possível configurar pelo menos 50 (cinquenta) posições de atendimento, com no mínimo as seguintes características:
- b)** Configuração da política de atendimento definida para o terminal;
- c)** Configuração do número lógico do terminal, único em cada unidade de atendimento;
- d)** Configuração do número que será mostrado nos terminais de saída (painel numérico ou TV), podendo ser repetido em uma mesma unidade de atendimento;
- e)** Configuração do modo de atendimento, conforme descrito no item 5.1;
- f)** Configuração do tempo máximo de atendimento para que o terminal entre em suspensão automática;
- g)** Configuração do limite de tempo médio de atendimento para geração de alarmes;
- h)** Configuração do número máximo de vezes que uma mesma senha pode ser recha-mada;
- i)** Configuração opcional de uma fila para atendimento imediato (senhas não retiradas no equipamento emissor);
- j)** Configuração de chamada automática, para que quando uma senha for emitida ela seja chamada automaticamente pelo terminal, caso anteriormente ele tenha realizado uma tentativa de chamada quando não havia senhas em espera;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- k)** Configuração para obrigatoriedade de informação de no mínimo um serviço prestado durante o atendimento;
- l)** Configuração para que o terminal somente execute funções de monitoramento, sem acesso a funcionalidades de atendimento;
- m)** Configuração para permitir a inserção de informações do usuário durante o atendimento, de forma obrigatória ou não;
- n)** Parametrização para permitir pausar um atendimento durante o seu fluxo;
- o)** Possibilidade de habilitação individual de todas as funcionalidades previstas no módulo de atendimento.

8.2.1.5. DISPOSITIVOS DE CHAMADA DE SENHAS

- a)** O sistema deve permitir a utilização de painéis numéricos e de TVs em uma mesma unidade de atendimento, sem limitação de quantidade. Os requisitos mínimos que devem ser parametrizáveis para esses equipamentos são os seguintes:
- b)** Nome do equipamento, para identificação;
- c)** Seleção de quais filas o dispositivo realizará chamadas, sem limitação de quantidade. Deve ser possível ainda detalhar quais terminais habilitados para essas filas realizarão chamadas neste dispositivo;
- d)** Quantidade de vezes que o sinal sonoro irá se repetir em uma chamada;
- e)** Opção de no mínimo quatro tipos diferentes de sinais sonoros para chamada;
- f)** Para dispositivos de chamada de senha do tipo TV, deve ser possível parametrizar elementos a serem vocalizados no momento da chamada de senha; informações tais como: número da senha, o código da fila, o nome do cliente parcial ou completo, o guichê do atendimento, ou nome do atendente. Esta parametrização poderá ser definida por fila de atendimento;
- g)** Para dispositivos de chamada de senha do tipo TV, deve ser possível definir os rótulos dos elementos a serem apresentados na TV. Elementos da tela que definem o label da "senha", o "atendente" e o "cliente", devem ser passíveis de serem alterados dinamicamente, de acordo com a sua fila de atendimento.

8.2.1.6. DISPOSITIVOS DE EMISSÃO DE SENHAS

- a)** O sistema deve permitir a utilização de diferentes tipos de emissores de senhas em uma mesma unidade de atendimento, sem limitação de quantidade. Os requisitos mínimos que devem ser parametrizáveis para esses equipamentos são os seguintes:
- b)** Nome do equipamento, para identificação;
- c)** Seleção de quais filas o dispositivo emitirá senhas, sem limitação de quantidade;
- d)** Associação livre das filas aos botões disponíveis no equipamento;
- e)** Para cada fila deve ser possível configurar o layout do ticket de senha

8.2.1.7. FILAS DE ATENDIMENTO

- a)** A solução não deverá impor limites à criação de filas de atendimento. Cada fila cadastrada deve ter no mínimo os seguintes atributos:
- b)** Identificador alfanumérico com no mínimo um caractere;
- c)** Descrição com no mínimo 30 caracteres;
- d)** Associação com uma cor, com no mínimo 50 opções;
- e)** Configuração de tempo de retardo, em segundos, para indicar quanto tempo após emissão da senha ela deverá estar disponível para ser chamada;
- f)** Configuração das seguintes grandezas, para envio de alarmes aos gestores via e-mail ou mensagem SMS:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- Tempo de Espera Máximo;
 - Limite do Tempo Médio de Espera;
 - Número Máximo de Senhas na Fila;
 - Associação de um conjunto de serviços de atendimento;
 - Definição da faixa numérica das senhas, considerando:
 - Faixa para numeração de senhas comuns;
 - Faixa para numeração de senhas prioritárias (gestantes, idosos, portadores de necessidades especiais);
- g)** As faixas de senhas comuns e prioritárias não podem ter intersecção / sobreposição;
- h)** Personalização do texto de impressão dos tickets de senhas comuns e prioritárias;
- i)** Especificação se o identificador alfanumérico da fila será apresentado ou não na impressão / chamada da senha;

8.2.1.8. PERFIS DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

- a)** A solução deve permitir a definição de diferentes perfis das unidades de atendimento, considerando seu porte e tipo de atendimento prestado. Esses perfis devem ser facilmente associados às unidades, permitindo a padronização e evitando erros durante a configuração. No mínimo os seguintes tipos de perfis devem estar disponíveis:
- b)** Perfis de atendimento (agrupamento por filas de atendimento, sem limite de quantidade);
- c)** Perfis de suspensão (agrupamento por motivos de suspensão, sem limite de quantidade);
- d)** Perfis de pesquisa de satisfação (agrupamento por pesquisas de satisfação, sem limite de quantidade);
- e)** OBS.: Cada perfil configurado, independentemente do tipo, deve ter nome e descrição

8.2.1.9. PARÂMETROS CRÍTICOS

- a)** O sistema deve permitir configurar as grandezas pelas quais serão atribuídas as colorações verdes, amarela ou vermelha às unidades de atendimento / filas / senhas nas funcionalidades de monitoramento. No mínimo os seguintes parâmetros devem ser considerados:
- Quantidade de senhas na fila;
 - Tempo médio de espera;
 - Tempo máximo de espera;
 - Tempo médio de atendimento;
- b)** Para coloração dos estados e regiões no monitoramento geográfico, deve ser considerado um percentual de suas unidades de atendimento em determinada coloração, para que essa seja assumida pelo estado ou região (ex.: Coloração do estado vermelha quando 65% de suas unidades de atendimento estejam nessa situação).

8.2.1.10. CONFIGURAÇÃO DE FERIADOS

- a)** A solução deve permitir o cadastro de feriados que possam ser associados a qualquer unidade de atendimento. No mínimo os seguintes requisitos devem ser atendidos:
- b)** Cada feriado cadastrado deve possuir texto descritivo e data de ocorrência, que pode vigorar todos os anos ou apenas em um específico;
- c)** Cada feriado cadastrado deve ser associado com qualquer unidade de atendimento. Tal associação poderá ser feita por unidade, grupo de unidades ou UF (todas as unidades de determinada UF serão associadas ao feriado);



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

d) Deve ser possível pesquisar todos os feriados associados a determinada unidade de atendimento, grupo de unidades ou UF. Unidades ou grupos associados indiretamente (via UF ou grupos de unidades superiores) também devem aparecer na listagem.

8.2.1.11. CONFIGURAÇÃO DE DIAS DE PICO

a) A solução deve possuir funcionalidade que permita a automatização do ajuste dos tempos limite de espera em situações específicas.

b) Primeiros dias úteis do mês, véspera ou pós-feriado.

c) Sem intervenções manuais para atender legislações de espera que variam por cidade ou estado, possibilitando uma configuração prévia desses tempos para toda a rede de unidades.

d) As regras que definem quais dias serão considerados dias de pico e as variáveis para construí-las devem considerar no mínimo o seguinte:

- Ano: Para qual ano a regra vale, com opção “todos” permitida.
- Mês: Para qual ano a regra vale, com opção “todos” permitida.
- Dia útil do mês: Permite selecionar qual 1º ao 23º dia útil do mês.
- Dia da Semana: Permite selecionar da 1ª a 5ª semana do mês, opção “todos” permitida.
- Dia absoluto: Um dia absoluto do mês.
- Pré feriado: Considera o último dia útil que precede a qualquer feriado como um dia de pico.
- Pós feriado: Considera o primeiro dia útil posterior a qualquer feriado como um dia de pico.

e) Cada dia de pico cadastrado deve ser associável com qualquer unidade de atendimento. Deve ser possível definir tal associação por unidade, grupo de unidades ou UF (todas as unidades de determinada UF serão associadas ao dia de pico).

f) No momento da associação, deve ser possível definir a meta do tempo de espera que será válida para aquela situação. Se a associação for diretamente com uma unidade de atendimento, a meta do tempo de espera para cada fila de atendimento daquela unidade também poderá ser particularizada.

g) Deve ser possível pesquisar todos os dias de pico associados a determinada unidade de atendimento, grupo de unidades ou UF. Unidades ou grupos associados indiretamente (via UF ou grupos de unidades)

h) O sistema deverá prover relatório que indique quantidades e percentuais de atendimentos que ficaram dentro e fora da meta do tempo de espera, considerando as associações mencionadas (grupo de unidades, UF, unidade de atendimento, fila de atendimento).

8.2.2. MÓDULO CENTRAL DE MONITORAMENTO REMOTO

A solução deve dispor de diferentes funcionalidades que permitam monitorar remotamente todas as grandezas pertinentes ao fluxo de atendimento, em diferentes níveis de detalhamento e consolidação. Os recursos essenciais são os seguintes:

8.2.2.1. PAINEL DE MONITORAMENTO CONSOLIDADO:

a) Em uma única tela deve ser possível monitorar os principais parâmetros de espera e atendimento das unidades, facilitando a detecção de problemas e tomada de decisão. As informações devem ser apresentadas em formato tabular, sendo que cada linha deve corresponder a uma unidade de atendimento. Cada linha deve apresentar pelo menos as seguintes informações, atualizadas no máximo a cada 30s:

- Nome da unidade;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- Agrupamento hierárquico à qual ela pertence;
 - Total de usuários em espera;
 - Total de usuários atendidos;
 - Tempo médio de espera dos usuários que estão aguardando;
 - Tempo médio de espera dos usuários já atendidos;
 - Tempo médio de atendimento;
 - Percentual de usuários cuja espera superou “X” minutos, onde “X” é um parâmetro configurável;
 - Percentual de usuários cuja espera superou “Y” minutos, onde “Y” é um parâmetro configurável;
 - Total de terminais em operação;
 - Data e hora em que as informações foram atualizadas;
- b)** Deve ser apresentada nessa mesma tela a quantidade total de unidades cadastradas e quantas estão conectadas (online) no momento
- c)** Cada linha do painel de monitoramento consolidado pode ter uma coloração diferente, caracterizando seu nível crítico, de acordo com os parâmetros definidos;
- d)** Deve ser possível ordenar as unidades por seu nível crítico, apresentando primeiramente as mais críticas;
- e)** Unidades que não estejam conectadas ao sistema devem ser representadas por coloração específica, não coincidente com as cores definidas para parâmetros críticos.

8.2.2.2. MONITORAMENTO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

- a)** Para cada unidade de atendimento, deve ser possível monitorar no mínimo as seguintes informações referentes à situação geral do atendimento para o dia corrente;
- b)** Na tela de senhas em espera, deve mostrar, em formato tabular, todas as senhas que estão aguardando atendimento. As seguintes informações devem ser exibidas de cada senha:
- Número;
 - Ordem prevista de chamada;
 - Fila à qual pertence;
 - Tempo de espera;
 - Horário de emissão;
- c)** Através de permissões específicas, deve ser possível ao operador do sistema realizar as seguintes ações na tela de monitoramento de senhas em espera:
- d)** Inserir uma senha específica, em qualquer posição. Esta senha será chamada na ordem em que foi inserida;
- e)** Cancelar qualquer senha;
- f)** Alterar a ordem de atendimento de qualquer senha.

8.2.2.3. MONITORAMENTO FILAS DE ATENDIMENTO

- a)** Mostrar, em formato tabular, todas as filas configuradas para aquela unidade de atendimento. As seguintes informações de cada fila devem ser exibidas:
- Código alfanumérico;
 - Descrição;
 - Total de usuários em espera;
 - Total de usuários atendidos;
 - Total de senhas canceladas;
 - Código da última senha chamada;
 - Tempo médio de espera dos usuários que estão aguardando;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- Tempo médio de espera dos usuários já atendidos;
- Tempo médio de atendimento.
- b)** Cada linha que representa uma fila de atendimento pode ter uma coloração diferente, caracterizando seu nível crítico, de acordo com os parâmetros definidos;
- c)** Deve ser possível ordenar as filas por seu nível crítico, apresentando primeiramente as mais críticas.
- d)** Através de permissões específicas, deve ser possível ao operador do sistema acessar o monitoramento de senhas a partir de uma das filas, permitindo visualizar o detalhamento das informações.

8.2.2.4. MONITORAMENTO TERMINAIS DE ATENDIMENTO

a) Mostra, em formato tabular, todos os terminais de atendimento configurados para aquela unidade de atendimento. As seguintes informações devem ser exibidas de cada terminal:

- Nome do atendente logado, se houver;
- Estado do terminal: Fechado, atendendo, suspenso, etc;
- Código da senha que está atendendo, se houver;
- Fila da senha que está atendendo, se houver;
- Tempo total no estado "Atendendo";
- Tempo total no estado Suspenso;
- Motivo pelo qual está no estado Suspenso, caso esteja nesse estado;
- Tempo médio de atendimento;
- Total de usuários atendidos;
- Modo de atendimento (de acordo com item 5.1);

b) Através de permissões específicas, deve ser possível ao operador do sistema realizar as seguintes ações na tela de monitoramento de terminais de atendimento:

- Alterar o modo de atendimento do terminal, de forma temporária (o modo de atendimento original do terminal ou do atendente se restabelece no próximo login);
- Enviar mensagens instantâneas para o terminal (chat);
- Fechar o terminal.

8.2.2.5. MONITORAMENTO EQUIPAMENTOS

a) Mostra, em formato tabular, todos os equipamentos (emissores de senhas, painéis de chamada e dispositivos de pesquisas de satisfação), o status de conexão, a data e hora da última comunicação com o sistema e o tempo acumulado no último status

8.2.3. MÓDULO CENTRAL DE RELATÓRIOS

8.2.3.1. RELATÓRIOS PRÉ-DEFINIDOS

b) A solução deve dispor de ferramenta para geração de relatórios pré-definidos, cabendo ao usuário somente fazer a escolha de alguns parâmetros como data / período, unidade de atendimento, fila, etc. Em todos os relatórios pré-definidos deve ser possível gerar informações consolidadas pelo agrupamento de unidades de atendimento, quando a informação gerada for pertinente a esse tipo de operação. No mínimo os seguintes relatórios pré-definidos devem ser disponibilizados:

- Número de usuários atendidos, com separação por faixas de horário e tempo de atendimento;
- Número de usuários atendidos, com separação por faixas de horário e tempo de espera;
- Quantidade de serviços realizados, constando tempo médio de atendimento;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- Tempo médio de espera por fila, com separação por faixas de tempo;
 - Tempo médio de atendimento por fila, com separação por faixas de tempo;
 - Tempo mínimo, médio e máximo de espera do usuário na unidade de atendimento, com separação por faixa de horário;
 - Dias de pico por quantidade de usuários atendidos e tempo de espera;
 - Tempo mínimo, médio e máximo de atendimento dos atendentes;
 - Eficiência dos atendentes, considerando o tempo de atendimento, a quantidade de usuários atendidos e o tipo de serviço ou fila;
 - Detalhamentos das informações por senha;
 - Informações de alterações de configuração, constando nome dos operadores e parâmetros alterados;
 - Relatórios por agrupamento de filas, configuradas de acordo com o item 6.2;
 - Pesquisas de satisfação, informando dados das senhas, atendentes e totalizadores de conceitos para cada pergunta;
 - Agendamentos de atendimento, constando a quantidade e percentuais de confirmações e desistências.
- c)** Todos os relatórios pré-definidos devem ser exportáveis para planilha eletrônica (.xls).

8.2.3.2. RELATÓRIOS CUSTOMIZÁVEIS

- a)** O sistema deve possuir ferramenta de construção de tipos de relatórios que permita ao próprio operador selecionar quaisquer informações da base de dados das unidades de atendimento, como dados de espera, atendimento, produtividade dos atendentes, etc. Deve permitir o seguinte:
- b)** Armazenar modelos de relatórios, para uso quando desejado;
- c)** Visualizar, através do mesmo modelo, dados de diferentes unidades ou agrupamento de unidades de atendimento;
- d)** A visualização dos dados em qualquer modelo construído deve permitir granularidade por dia, semana e mês;
- e)** O operador deve poder construir e acessar os modelos de relatórios de forma visual, sem que seja necessário conhecimento técnico em linguagens de programação ou de acesso a bancos de dados (SQL);
- f)** Os relatórios devem estar disponíveis no formato tabular ou gráfico, sendo exportáveis para planilha eletrônica (.xls);
- g)** A solução deve possibilitar gerar relatórios com processamento em segundo plano, permitindo que o utilizador requisite a geração de relatórios que exijam grande processamento, e continue fazendo uso da solução em outras funcionalidades.

8.3. MÓDULO CENTRAL DE GESTÃO DE CONTEÚDO - TV CORPORATIVA

8.3.1. REQUISITOS:

8.3.1.1. GERAIS

- a)** O software que fará a programação de conteúdo para TV Corporativa deverá ser totalmente Web, acessível de qualquer computador com roteamento ao servidor e funcionar em todos os sistemas operacionais. Deve também atender aos seguintes requisitos:
- b)** Possuir funcionalidade de monitoramento dos Dispositivos de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas (Box TV) permitindo ao usuário acompanhar em tempo real o status de funcionamento e programação de todos os equipamentos instalados na rede;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- c)** O monitoramento deve permitir listar e buscar a Box TV por nome, ambiente ou grupo a que ela pertença;
- d)** O monitoramento deve permitir verificar o "status" de funcionamento: conectada, desconectada, vocalizador on/off, painel de senhas on/off, scan TV on/off, reprodução de mídia on/off.
- e)** O monitoramento deve permitir visualizar uma miniatura do vídeo da programação de cada Box TV do momento e a data e hora da última atualização.
- f)** Deve ser possível monitorar alarmes/alertas de:
- O encerramento da campanha está próximo.
 - Box TV não está respondendo.
 - Outros
- g)** Veicular mídias nos formatos mp3, mp4, mkv, wav, 3gp, mov, avi, wmv, no mínimo;
- h)** Veicular mídias externas, streaming de vídeos, advindas de redes sociais tais como: facebook, youtube e instagram;
- i)** Permitir criação e edição de playlists com lista encadeada de vídeos, imagens, streaming de vídeo, e TV aberta;
- j)** Ter alerta de erro caso seja tentado incluir vídeo em formato diferente dos formatos permitidos;
- k)** Possibilitar a criação de campanhas (playlists com período de exibição limitado) auto gerenciáveis que facilitem a operação da TV Corporativa. Ao criar uma campanha, deverá ser possível ao usuário definir:
- Datas de início e fim da campanha;
 - Horários de exibição;
 - Quantidade de exibições por dia.
- l)** Possibilitar a veiculação de vídeos e TV Aberta em uma mesma programação, onde a exibição de cada tipo de mídia é definido por horário e/ou período de tempo;
- m)** Permitir criação e edição de playlist de notícias, com as seguintes características:
- n)** Possuir publicador interno de feeds RSS (notícias da própria organização), permitindo alimentar de maneira fácil e rápida as informações, no modelo "jornal eletrônico", enviadas aos Dispositivos de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas;
- o)** Permitir a veiculação de feeds RSS de terceiros, informando o endereço WEB de onde as informações serão buscadas;
- p)** Permitir a veiculação de feeds RSS, apresentando as informações, em tempo real, de como está o andamento dos atendimentos nas unidades. Disponibilizando informações como: tempos de atendimentos da fila; número de atendentes; clientes em espera, etc;
- q)** Permitir parametrizar o número de vezes ou o tempo em que a notícia (feed) deverá ser exibida;
- r)** Permitir parametrizar se a notícia deverá estar associada a um som de apresentação;
- s)** Permitir veicular no mesmo dispositivo de controle de mídias, notícias próprias e notícias de terceiro;
- t)** Permitir, nativo na ferramenta, completa customização gráfica das informações na tela da TV, contemplando cores, fontes, figura de fundo (background) e disposição dos elementos, como frame dos vídeos/TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas, etc.;
- u)** Possuir layouts pré-definidos para utilização em programações, contendo frames dos vídeos / TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas, etc.;
- v)** Os canais de TV aberta devem ser configuráveis (sintonia) remotamente via software.
- w)** Deve ser possível configurar cada Box TV e associá-la a um ambiente e a um grupo
- x)** Deve ser possível fazer busca de Box TV por nome, ambiente e/ou grupo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- y)** Deve possuir estratégia de armazenamento de mídias (vídeos e imagens) em biblioteca interna à ferramenta de gestão de conteúdo.
- z)** Deve ser possível agendar a publicação de conteúdo do tipo playlist de vídeos, notícias, campanhas e de novas molduras. Permitindo que um determinado tipo de conteúdo seja programado para ser publicado em uma Box TV em uma determinada data e horário específico.
- aa)** Deve ser possível que usuários administradores do sistema recebam e-mails com alertas informativos sobre: Box desconectada, Box aquecendo e conteúdo desatualizado na box.
- bb)** No momento de programar as Box TV com conteúdo deve ser possível:
- cc)** Visualizar lista de todas as Box TV disponíveis, seu ambiente e seu grupo.
- dd)** Selecionar, através de tela apropriada, um grupo, ambiente ou Box TV de maneira a enviar a programação para todas, um subconjunto ou para uma única Box TV, de uma única vez;
- ee)** Visualizar lista de todas as Box TV destino selecionadas para programação
- ff)** Ter alerta, e visualizar cada uma delas, caso uma ou mais Box TV não tenham espaço suficiente para tocar a campanha e/ou playlist.
- gg)** A programação não pode ocorrer enquanto não for sanada a limitação.
- hh)** A aplicação deve possuir recursos específicos para configuração de molduras que possibilitem o seguinte:
- ii)** No momento da chamada de uma senha, a tela da TV deve ter duas possibilidades de layout:
- jj)** Duas telas: Uma tela exclusiva com o número da senha e do guichê de atendimento, com vocalização em português e/ou sinal sonoro (configurável). Ao término do período configurado para exibição, voltar automaticamente para a outra tela de vídeos, RSS e informações;
- kk)** Uma Tela: Exibir em uma única tela o número da próxima senha e do guichê de atendimento, os vídeos, RSS e últimas senhas chamadas, ao mesmo tempo.
- ll)** Deve ser possível configurar um ou outro modo de exibição.
- mm)** O layout da tela de chamada de senhas deve apresentar no mínimo 6 (seis) dígitos, sendo um para letra, três para indicação da senha e dois para o terminal de atendimento;
- nn)** A tela de programação contínua deve ser compartilhada simultaneamente entre as mídias (vídeos e TV aberta) e as informações dos últimos ou próximos 3 atendimentos (número da senha e do guichê de atendimento).

8.3.1.2. PUBLICAÇÃO DE NOTÍCIAS

- a) O sistema deve possuir módulo que permita disponibilizar a outras soluções, as principais métricas de atendimentos de suas unidades. Tais informações devem ser disponibilizadas em formato aberto (XML - Extensible Markup Language) permitindo que sejam facilmente consumidas por outras aplicações. No mínimo as seguintes informações devem ser disponibilizadas:
- Horário de atendimento de uma determinada unidade de atendimento;
 - Tempo médio de atendimento de uma determinada fila ou das unidades de atendimento;
 - Tempo médio de espera de uma determinada fila ou das unidades de atendimento;
 - Número de terminal de atendimentos atendendo uma determinada fila;
 - Número de clientes em espera para atendimento em uma determinada fila.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

8.4. MÓDULO CENTRAL DE DIAGNÓSTICO

8.4.1. EMISSOR DE SENHA

8.4.1.1. O sistema deve possuir módulo que permita apresentar uma visão unificada dos equipamentos de emissão de senha cadastrados na solução, exibindo informações que reflitam o seu diagnóstico de funcionamento. Para isto deve apresentar no mínimo as seguintes informações:

8.4.1.2. A exibição do status da impressora associada ao dispositivo de emissão de senha. Informações como: pouco papel, sem papel, impressora ok, impressora travada, devem ser apresentados;

8.4.1.3. A exibição do status das soluções que estão em execução dentro do dispositivo de emissão de senha, apresentando em formato de alerta se existir alguma aplicação inoperante;

8.4.1.4. A exibição do tempo de disponibilidade (uptime) dos equipamentos de emissão de senha no dia corrente

8.4.2. BOX TV OU PLAYER TV

8.4.2.1. O sistema deve possuir módulo que permita apresentar uma visão unificada dos equipamentos de veiculação de senha (BOX TV OU PLAYER TV), exibindo informações que reflitam o seu diagnóstico de funcionamento. Para isto deve apresentar no mínimo as seguintes informações:

8.4.2.2. A exibição do status do equipamento BOX TV OU PLAYER TV. Informações como: temperatura de operação, espaço disponível em disco, e status dos serviços em operação. Bem como, a apresentação da informação do conteúdo atual (playlist, campanha, RSS) que está sendo veiculado.

8.5. MÓDULO CENTRAL PAINEL DE INDICADORES (DASHBOARD)

8.5.1. REQUISITOS:

8.5.1.1. O sistema deve possuir módulo de Painel de Indicadores, ferramenta gerencial que reúne informações do atendimento em uma única tela com diversos gráficos, permitindo imediata percepção na evolução das principais métricas do sistema e com isso agilidade e assertividade nas intervenções.

8.5.1.2. O módulo deve permitir a criação de gráficos personalizados, aceitando elaborar diferentes tipos de dashboard com delimitação de quais utilizadores poderão ter acesso ou não aos seus conteúdos.

8.5.1.3. Deve ser possível visualizar as informações do atendimento em qualquer agrupamento de unidades de atendimento ou suas regiões;

8.5.1.4. Deve ser possível fazer comparações dos atendimentos entre as unidades frente a uma determinada meta em comum, configurada pelo sistema (ex.: Meta do tempo de espera ou de atendimento);

8.5.1.5. Deve também ser possível adicionar, remover ou alterar a distribuição de gráficos dos tipos pizza, barras, linhas, gauge e dispersão, para as mais diversas grandezas de atendimento medidas pelo sistema;

8.5.1.6. A atualização das informações deve ser feita de no máximo a cada 5s, com tecnologia que evite "reload" da página (quando web) ou efeito similar que prejudique o acompanhamento ininterrupto;

8.5.1.7. O layout de visualização dos gráficos deve ser personalizável por usuário, que ao realizar login na ferramenta automaticamente encontra a distribuição dos elementos conforme configurado na última utilização;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

8.5.1.8. Deve possuir restrição de acesso, permitindo habilitar ou inibir a visualização de gráficos (dashboard) a um determinado usuário da solução.

8.6. MÓDULO LOCAL DE CONTROLE

8.6.1. REQUISITOS:

Módulo responsável pelo controle do equipamento emissor de senhas, do módulo atendente e do módulo Player TV, permitindo a execução de todas as regras de atendimento, emissão das senhas por tipo de filas e chamadas destas senhas no painel eletrônico ou Painel TV.

8.6.1.1. CONTROLE, EMISSÃO E CHAMADA DE SENHAS

- a) As senhas emitidas devem possuir até 3 caracteres alfanuméricos para identificação da fila e 4 (quatro) dígitos numéricos para identificar o número da senha;
- b) O número impresso no ticket da senha (caractere alfanumérico + número) deve ter no mínimo 1 cm de altura;
- c) Só deve ser possível realizar a emissão de senhas, caso o horário da emissão esteja dentro do intervalo de expediente válido, intervalo a ser definido nas configurações da unidade de atendimento.
- d) No momento da emissão de uma senha deve ser possível identificar (informar) o nome do cliente da senha;
- e) Os dispositivos de emissão de senha devem apresentar requisitos de acessibilidade, admitindo que utilizadores com necessidades especiais realizem a emissão de suas senhas. Deve prever orientação sonora para guiar o usuário durante a emissão da senha e ao final do processo vocalizar a senha emitida;
- f) Deve ser possível parametrizar a solução para que no momento da chamada da senha vocalize de forma individual ou conjunta, qualquer uma das seguintes informações: o número da senha, código fila, o nome parcial ou completo do cliente, o número do guichê do atendente e o nome do cliente. Admitindo configurar modos de vocalização diferenciado por tipo de fila;
- g) Deve ser possível parametrizar a solução para que no momento da chamada da senha apresente rótulos dinâmicos, permitindo que elementos da tela, tais como: o label "senha", e o label "guichê de atendimento", sejam passíveis de serem alterados dinamicamente, de acordo com a sua fila de atendimento;
- h) O tempo de exposição na TV ou painel, bem como o som de chamada, deve ser configurável por fila de atendimento;
- i) No caso de saída para TV, deve haver também opção para vocalização do número da senha e do atendente;
- j) A sequência das senhas chamadas deve respeitar as prioridades definidas nos modos de atendimento, considerando as diversas filas existentes;
- k) O cancelamento manual de uma senha deve ser permitido de duas formas: durante a chamada pelo módulo de atendimento (indica não comparecimento) e através de uma tela de monitoramento, onde deve ser possível escolher qualquer uma das senhas em espera e cancelá-la;
- l) Ao chamar uma mesma senha mais vezes que o máximo configurado para rechamadas, ela deve ser automaticamente cancelada.

8.6.1.2. MODOS DE ATENDIMENTO

Deve ser possível atribuir diferentes modos de atendimento para cada um dos atendentes ou terminais de atendimento, considerando no mínimo as seguintes possibilidades:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- a) Chamar senha com maior tempo de espera das filas selecionadas;
- b) Modo prioritário: Chama senhas de uma ou mais filas somente quando não há mais senhas em outra(s) fila(s) selecionada(s);
- c) Modo alternado: Chama alternadamente senhas das filas selecionadas, independentemente do tempo de espera. Essa alternância pode ser configurável em quantidade (ex.: chamar duas senhas da fila A, depois três senhas da fila B);
- d) Peso entre diferentes filas: O tempo de espera de uma ou mais filas tem peso diferente com relação a outra(s) fila(s) selecionada(s), permitindo que se faça uma priorização proporcional baseada no tempo de espera;
- e) Tempo máximo de espera da fila excedido: Coloca em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela fila;
- f) Tempo máximo de espera da unidade de atendimento excedido: Coloca em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela unidade de atendimento.
- g) Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo atendente, sem limites por tipo de configuração ou quantidade de filas envolvidas.
- h) Quando um atendente logar-se a um terminal de atendimento, caso ele possua um modo de atendimento configurado este deve se sobrepor ao do terminal, se houver.

8.6.1.3. ATENDIMENTO POR NOME

Deve ser possível realizar um atendimento chamando o interessado pelo seu nome. As seguintes possibilidades devem ser atendidas:

- a) Deve ser possível capturar o nome do interessado pelo atendimento caso ele faça uso de qualquer cartão magnético para se identificar via totem;
- b) Deve permitir que o interessado pelo atendimento informe manualmente o seu nome nos totens de atendimento;
- c) Os dados coletados durante um agendamento de atendimento ou emissão de uma senha remota devem ser integrados ao atendimento. Tornando possível que sejam usados para chamada do interessado no painel TV pelo seu nome;
- d) A solução deve permitir conciliar o uso, no mesmo ambiente, de atendimentos chamando o interessado pelo seu nome ou chamando o interessado pela a sua senha numérica ou por ambas as formas;
- e) A solução deve possibilitar que um atendimento inicie chamando no painel TV o interessado pela sua senha numérica e se desdobre chamado o interessado pelo o seu nome nos atendimentos seguintes;
- f) A solução deve permitir vocalizar e visualizar o nome do interessado durante a sua chamada no painel de atendimento.

8.6.1.4. PRÉ CHAMADA DE SENHAS

- a) Deve ser possível estabelecer um modo de atendimento único para toda a unidade de atendimento, mesmo havendo várias filas de atendimento e prioridades distintas entre elas. Nesse caso, o sistema deverá garantir que todos os atendentes deverão utilizar o mesmo modo de atendimento.
- b) Nas unidades de atendimento configuradas para funcionar dessa forma e que possuam chamada em TV, deve ser possível mostrar na tela as próximas senhas que serão chamadas, de acordo com a forma de atendimento definida para aquela unidade. Essa "pré chamada" de senhas tem por objetivo alertar aos usuários quanto à iminência do atendimento, orientando-os a dirigirem-se à área mais próxima dos guichês. Assim, reduz-



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

se o tempo de deslocamento e a quantidade de cancelamentos indevidos, melhorando a eficiência do atendimento.

c) Uma vez na lista de “pré-chamada” as senhas não poderão ter sua ordem alterada, mesmo que as condições determinadas pelo modo de atendimento configurado mudem.

8.7. MÓDULO LOCAL DE ATENDENTE

O módulo atendente é utilizado para chamada, cancelamentos, redirecionamentos e outras ações pertinentes ao atendimento de uma senha. Deve contemplar no mínimo o seguinte:

8.7.1. FUNCIONALIDADES GERAIS

8.7.1.1. Possuir login e logoff do atendente, com senha;

8.7.1.2. Permitir ao atendente selecionar qual posição de atendimento irá utilizar, ao realizar login;

8.7.1.3. Realizar chamada de senhas, indicando na tela de atendimento qual senha está sendo chamada, a qual fila ela pertence e seu tempo de espera;

8.7.1.4. Chamar novamente uma mesma senha, sendo que a quantidade máxima de chamadas deve ser configurável;

8.7.1.5. Cancelar uma senha chamada, indicando desistência do usuário;

8.7.1.6. Realizar redirecionamento de uma senha para outra fila de atendimento;

8.7.1.7. Realizar o detalhamento dos atendimentos, informando quais serviços estão sendo prestados no atendimento;

8.7.1.8. Permitir retornar uma senha já chamada a uma fila de atendimento;

8.7.1.9. Realizar atendimento imediato sem chamada, com geração automática de numeração (senhas não retiradas no equipamento emissor);

8.7.1.10. Realizar a reinserção de senhas que foram canceladas;

8.7.1.11. Inserir novamente na fila uma senha já atendida e chama-la de imediato;

8.7.1.12. Permitir pausar um atendimento durante o seu fluxo;

8.7.1.13. O terminal de atendimento deve permitir a impressão do comprovante do atendimento, apresentando no mínimo os seguintes dados:

- Número da senha;
- Nome da fila;
- Data e hora da emissão da senha;
- Hora do início do atendimento;
- Hora do fim do atendimento;
- Tempo de espera;
- Protocolo do atendimento.

8.7.1.14. Fazer a suspensão automática de um módulo de atendimento por inatividade, admitindo que seja configurável qual será o tempo base para considerar um terminal como inativo;

8.7.1.15. Exigir informar as credenciais de acesso do atendente para liberar o módulo de atendimento que esteja em suspensão;

8.7.1.16. Permitir a suspensão manual do módulo de atendimento, neste caso, sendo necessário indicar o motivo da suspensão;

8.7.1.17. O terminal de atendimento deve apresentar a indicação do estado em que se encontra, podendo ser: fechado, livre, chamando, suspenso ou atendendo;

8.7.1.18. O terminal de atendimento deve apresentar a indicação do tempo já despendido no atendimento corrente;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- 8.7.1.19. Permitir informar dados do cliente do atendimento (CPF, nome, obs, etc.) de forma obrigatória ou opcionalmente, dependendo da configuração que foi parametrizada para o determinado terminal de atendimento;
- 8.7.1.20. Permitir realizar a avaliação do atendente e o seu atendimento, admitindo a integração com terminal físico de pesquisa de opinião;
- 8.7.1.21. Possuir mecanismo para que o atendente através do seu terminal de atendimento possa cancelar a coleta de uma pesquisa de opinião, isto caso o cliente do atendimento não deseje opinar;
- 8.7.1.22. Dispor de funcionalidade de chat, admitindo a comunicação online entre os atendentes e os operadores conectados a aplicação central;
- 8.7.1.23. Dispor de funcionalidade que informe eventos relacionados a alarmes e alertas, exibindo mensagem em interfaces tipo pop-up, indicando informações tais como: qual é a senha mais crítica em espera e o seu tempo de espera, e também informar que o tempo máximo ou médio do atendimento já foi extrapolado;
- 8.7.1.24. Possibilidade de integração com Active Directory (AD), evitando o uso de login e senha;
- 8.7.1.25. Autorização de acesso às funcionalidades totalmente configurável por usuário, grupo de usuários ou por terminal de atendimento.

8.8. A IDENTIFICAÇÃO DE USUÁRIOS RECORRENTES

8.8.1. O sistema deve permitir que o atendente registre os dados da pessoa a ser atendida ou reutilize os dados de uma pessoa já cadastrada. Deve permitir que no momento do atendimento visualize o histórico dos atendimentos anteriores de uma determinada pessoa. Tal funcionalidade deve atender aos seguintes requisitos:

8.8.2. A solução deve associar um número de protocolo único ao atendimento, vinculando o atendente, a data do atendimento, a senha utilizada, o cliente atendido, e os serviços prestados;

8.8.3. Possuir tela para cadastro do usuário (pessoa a ser atendida) e do seu atendimento, com no mínimo as seguintes informações: nome, CPF, telefone e observações.

8.8.4. Possuir mecanismo de busca, que permite verificar se já houve algum atendimento para determinada pessoa na rede de unidade de atendimentos. Deve apresentar no histórico dos atendimentos realizados no mínimo as seguintes informações: data do atendimento realizado; o protocolo de atendimento; o número da senha; a fila utilizada; o tempo de espera; e os serviços prestados;

8.8.5. A solução deve restringir o registro de mais de uma pessoa com o mesmo CPF;

8.8.6. Deve apresentar relatórios que permitam buscar atendimentos realizados para uma determinada pessoa;

8.9. MÓDULO LOCAL DE MONITORAMENTO

Deve permitir o monitoramento local dos atendimentos, sem a necessidade de conexões externas, ou seja, só no ambiente da rede local de dados, considerando:

8.9.1. REQUISITOS

8.9.1.1. As condições de cada fila: total de usuário em espera e atendidos, número da última senha chamada, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, condição de criticidade (de acordo com os parâmetros configurados na aplicação central WEB);



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

8.9.1.2. As condições de cada terminal: mostrando a lista de terminais e o nome dos seus atendentes logados (se houverem), o número e o estado de cada terminal, o número da senha em atendimento e respectiva fila, o seu tempo de atendimento atual, além de apresentar a média do tempo de atendimento de cada terminal, na escala de minutos;

8.9.1.3. As condições de cada agendamento de atendimento: apresentando os agendamentos previstos para o dia corrente, contendo o nome do cliente, seu telefone, CPF, número do protocolo, e horário agendado; além de apresentar quais agendamentos previstos para o dia já foram confirmados na unidade;

8.9.1.4. As condições dos serviços realizados: apresentando uma visão da quantidade de clientes atendidos com o determinado serviço, e o tempo médio e máximo de atendimento dos serviços realizados na unidade.

8.9.1.5. As condições dos alertas ocorridos: apresentando os alarmes ocorridos nos terminais de atendimento, detalhando informações tais como: tempo médio ou máximo de atendimento no terminal X foi ultrapassado, a política de atendimento do terminal Y é inexistente ou incorreta.

8.10. MÓDULO LOCAL DE BOX TV OU PLAYER TV

Módulo de software responsável pelo controle do equipamento BOX TV OU PLAYER TV e as soluções embarcadas no player utilizado na veiculação de conteúdo dos Painéis TV instalados nas unidades de atendimento. Deve contemplar no mínimo as seguintes características:

8.10.1. Admitir a comunicação com a solução de gestão de conteúdo centralizada e hospedada em CLOUD, permitindo a transferência e a gestão de conteúdos;

8.10.2. Dispor de player que permita apresentar na TV corporativa, dados de senhas, imagens e vídeos a serem veiculados;

8.10.3. Suportar, no mínimo, os formatos de vídeos: mp3, mp4, mkv, wav, 3gp, mov, avi, e wmv;

8.10.4. Quando notificado pela solução centralizada, deve solicitar a CLOUD conteúdos a serem sincronizados localmente e veiculados. Deverá gerir e publicar automaticamente uma nova moldura, uma playlist, uma campanha, ou notícia.

8.10.5. Possuir mecanismo para expurgo de dados (playlist de vídeos e de molduras) recebidas que não serão mais veiculadas;

8.10.6. Permitir informar as soluções centralizadas eventuais anomalias, o estado da BOX TV OU PLAYER TV e o status dos serviços embarcados;

8.10.7. Dispor de uma arquitetura distribuída permitindo que as soluções BOX TV OU PLAYER TV se mantenha em funcionamento, mesmo não havendo conectividade com a CLOUD.

8.11. REQUISITOS DE ATENDIMENTO PRIORITÁRIO E ACESSIBILIDADE

8.11.1. O sistema deverá garantir atendimento prioritário obrigatório para:

8.11.1.1. Pessoas idosas;

8.11.1.2. Gestantes;

8.11.1.3. Pessoas com deficiência;

8.11.1.4. Pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e grupos equiparados.

8.11.2. Os totens deverão atender aos requisitos da NBR 15250 (nos requisitos compatíveis com a função de emissão de senhas para atendimento presencial) e demais normas de acessibilidade aplicáveis.

8.12. REQUISITOS DE HARDWARE



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- 8.12.1.** Totem de Autoatendimento:
- 8.12.1.1.** Tela touchscreen mínima de 15 polegadas;
- 8.12.1.2.** Impressora térmica integrada;
- 8.12.1.3.** Sistema de áudio para orientação e vocalização;
- 8.12.1.4.** Estrutura compatível com uso contínuo;
- 8.12.1.5.** Equipamento novo, fornecido em comodato.
- 8.12.2.** Televisores/Painéis:
- 8.12.2.1.** TV's, de no mínimo 42", compatíveis com resolução mínima Full HD;
- 8.12.2.2.** Capazes de exibir chamadas e conteúdo simultaneamente.
- 8.12.3.** Box TV / Player TV:
- 8.12.3.1.** Equipamento dedicado;
- 8.12.3.2.** Capacidade de execução contínua;
- 8.12.3.3.** Integração total com o software SGFAP.

8.13. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LGPD

- 8.13.1.** O sistema deverá atender à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- 8.13.2.** A CONTRATADA deverá garantir que o sistema e todos os serviços associados (implantação, hospedagem em nuvem, suporte, manutenção e armazenamento de informações) estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018), adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais tratados no âmbito da execução contratual.
- 8.13.3.** A CONTRATADA deverá tratar os dados exclusivamente para fins de execução do objeto, sendo vedado qualquer uso diverso, compartilhamento ou divulgação não autorizada, bem como deverá manter mecanismos mínimos de segurança, tais como controle de acesso, registros de auditoria (logs) e proteção contra acessos indevidos, responsabilizando-se por eventuais falhas, incidentes ou vazamentos decorrentes de sua atuação.
- 8.13.4.** Os dados coletados deverão ser armazenados de forma segura e acessíveis exclusivamente pela CONTRATANTE.

8.14. SUPORTE, MANUTENÇÃO E SLA

- 8.14.1.** A CONTRATADA deverá garantir suporte técnico contínuo.
- 8.14.2.** Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos incluída no contrato.
- 8.14.3.** Definição de prazos máximos de atendimento e solução de falhas.

9. PROVA DE CONCEITO

Requisitos mínimos que devem ser apresentados na prova de conceito:

9.1. CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA:

- 9.1.1.** Cadastrar serviços com sua descrição (2 ou mais).
- 9.1.2.** Cadastrar filas com código de 1 a 3 caracteres, indicando a configuração de senhas (apresentando o código da senha ou não), e a banda (intervalo de numeração que será apresentado na senha) para senhas gerais e prioritárias (3 ou mais).
- 9.1.3.** Cadastrar fila A com banda de 0 a 100, fila PRI com banda de 1000 a 2000 e fila B com banda de 0 a 99.
- 9.1.4.** Cadastrar limites e temporizações para cada fila como tempo de espera máximo, número máximo de senhas na fila e tempo de retardo para a chamada de senha (tempo entre a senha ser emitida e estar disponível para ser chamada pelo atendente).
- 9.1.5.** Associar serviços específicos para cada fila.
- 9.1.6.** Cadastrar suspensões com uma descrição e tempo limite para cada tipo de suspensão (3 ou mais).



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

- 9.1.7.** Configurar grupo de serviços, filas, e suspensões que serão associados a uma unidade.
- 9.1.8.** Cadastro de figuras (bitmaps) que poderão ser adicionados no canhoto da senha
- 9.1.9.** Cadastro de feriados e associação destes feriados a unidades específicas.
- 9.1.10.** Cadastro de dia de pico podendo ser configurado dia útil do mês, dia da semana ou data específica. Também deverá ser configurado dia de pico para dias pré-feriado e pós-feriado.
- 9.1.11.** O dia de pico deverá ser associado a uma unidade específica, um município, um estado ou a uma região da hierarquia. A meta de tempo de espera associada a este dia de pico poderá ser configurada para todas as filas da unidade e para filas específicas.

9.2. CONFIGURAÇÃO DA UNIDADE:

- 9.2.1.** Configuração de região hierárquica com identificador, nome e descrição (2 ou mais)
- 9.2.2.** Configuração de unidades de atendimento em cada região hierárquica (2 ou mais)
- 9.2.3.** Configurar para cada unidade de atendimento se irá zerar as senhas e que horas, hora de início e fim de expediente, intervalo de tempo de transmissão dos eventos da unidade e intervalo de tempo de monitoramento da unidade (2 ou mais)
- 9.2.4.** Configurar para uma unidade pré cadastrada um grupo de filas, um grupo de suspensões e um grupo de pesquisas.
- 9.2.5.** Configurar uma segunda unidade pré cadastrada um grupo de filas com filas diferentes da unidade anterior.
- 9.2.6.** Configurar terminal de atendimento para unidade previamente cadastrada com política de atendimento que atenda 2 senhas de uma fila para então atender 2 senhas de outra fila (independente da hora de chegada), uma fila de atendimento rápido, possibilidade de chamar, atender e cancelar senha, rechamar a senha até 2 vezes antes de cancelamento automático, envio de mensagem personalizada ao painel de atendimento, chat, e obrigatoriedade de registrar os dados do cliente e do atendimento.
- 9.2.7.** Configurar segundo terminal de atendimento para a mesma unidade previamente cadastrada com política de atendimento de priorize 2 filas e depois atenda todas as outras por ordem de chegada, possibilidade e chamar e atender, mas não cancelar senha, obrigatoriedade de codificação de serviço por atendimento e sem o registro de dados de atendimento e de cliente.
- 9.2.8.** Configurar painel de apresentação de senha que apresente somente 1 fila de 1 terminal.
- 9.2.9.** Configurar segundo painel de apresentação de senha que apresente todas as filas dos 2 terminais, mas quando chamado do terminal 1, apresentar no painel Atendente 1 e quando chamar do terminal 2 apresentar mesa 2.
- 9.2.10.** Configurar canhoto de senha que apresente no mínimo data de emissão, senha, previsão de tempo de espera, horário de emissão, uma mensagem informativa da fila e corte parcial e total de papel (2 ou mais).
- 9.2.11.** Configurar um emissor de senhas associando 2 das filas pré cadastradas a canhotos.
- 9.2.12.** Configurar um emissor de senha associando todas as filas pré cadastradas a canhotos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

9.2.13. Copiar as configurações realizadas na unidade anterior a uma outra unidade pré cadastrada.

9.3. CONFIGURAÇÕES DE ACESSO

9.3.1. Configurar um grupo de acesso com permissão apenas ao monitoramento das unidades (sem permissão de acesso à configuração e relatórios)

9.3.2. Configurar um grupo de acesso com permissão a apenas relatórios específicos (sem permissão para todos os relatórios).

9.3.3. Configurar um usuário de sistema que só possua permissão de acesso ao módulo central com o grupo de acesso configurado no item 9.3.

9.3.4. Configurar um usuário que possua permissão apenas para se autenticar em um terminal de atendimento de uma região específica.

9.3.5. Configurar um usuário que possua permissão de acesso ao módulo central e ao terminal de atendimento, e que possua uma política de atendimento específica para o seu usuário (não utilizará a política de atendimento do terminal).

9.4. CONFIGURAÇÃO DE MONITORAMENTO

9.4.1. Configurar para que a coloração das unidades no resumo executivo seja amarela se uma das senhas em espera na unidade ultrapasse 60% da meta de tempo de espera da unidade e vermelha caso uma das senhas ultrapasse 100% da meta de tempo de espera na unidade.

9.4.2. Alterar configuração para que as unidades tenham coloração amarela caso existam de 10 a 15 pessoas em espera e vermelha se existirem mais de 15 pessoas em espera.

9.5. CONFIGURAÇÕES ADICIONAIS

9.5.1. Configurar um feed de notícias que disponibilize o número de clientes na fila de 2 filas específicas em uma segunda unidade, podendo ser personalizada a mensagem do feed.

9.6. GESTÃO DE CONTEÚDO

9.6.1. Cadastrar um novo grupo de painéis para a unidade que será demonstrada.

9.6.2. Cadastras os dois painéis que serão apresentados.

9.6.3. Cadastrar duas listas de mídias diferentes que contenham vídeo, imagem, Stream de vídeo, e TV aberta.

9.6.4. Cadastrar nova imagem e vídeo para serem exibidos como conteúdo.

9.6.5. Cadastrar uma moldura para os painéis com alteração da cor, logomarca do cliente, posicionamento dos elementos de vídeo, apresentação da senha, apresentação de RSS e lista de últimas senhas chamadas.

9.6.6. Cadastrar campanha de vídeo com configuração de data de início e fim, horário de início e fim no dia e quantidade de vezes que o vídeo deverá ser exibido.

9.6.7. Cadastrar notícia própria que deverá ser disponibilizada na forma de RSS para os painéis, com título e conteúdo, além da data de validade da publicação, podendo esta ser indeterminada ou não (2 ou mais).

9.6.8. Cadastrar grupo de notícias próprias com configuração das notícias que serão veiculadas, adicionando ao grupo notícias próprias e externas (adquiridas de outros sites de informação), além do número de vezes que cada notícia será apresentada e se a ordem de apresentação será sequencial ou aleatória.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

9.6.9. Associar aos painéis da unidade a moldura, playlist, notícia e campanha configurados.

9.6.10. Cadastrar novo usuário do gestor de conteúdo com grupo de acesso que poderá ser Administrador, Gestor ou Usuário.

9.7. OPERAÇÃO

9.7.1. Emissão de senha tradicional:

Emitir 10 senhas da fila geral A, 10 senhas da fila prioritária PRI e 10 senhas da fila geral B.

Objetivo: Garantir que a emissão de senha ocorra de maneira fluida conforme as configurações efetuadas e de fácil realização pelo cliente.

Resultado esperados:

As senhas devem ser emitidas de forma sequencial para cada fila de acordo com a sua configuração.

O monitoramento da unidade deve apresentar 30 senhas em espera.

O monitoramento de senhas deve apresentar 30 senhas em espera.

O monitoramento de fila deve apresentar 10 senhas em espera para cada fila.

O Dashboard deve apresentar 10 senhas em espera em cada fila.

9.7.2. Triagem e Redirecionamento

Redirecionar as senhas chamadas para outro setor, cadastrando nome do paciente e chamando-o pelo nome na mesma TV.

9.7.3. Emissão de senha de acessibilidade

Emitir uma senha no totem de auto atendimento através apenas de orientação em braile.

Objetivo: Garantir que pessoas com deficiência visual, sonora ou motora poderão emitir senhas.

Resultado esperados:

A senha deverá ser emitida através das orientações em braile.

A senha deverá ser vocalizada pelo totem, além da vocalização de mensagem orientativa para prosseguimento do atendimento.

O monitoramento da unidade deve apresentar mais 1 senha em espera.

O monitoramento de senhas deve apresentar 1 senha em espera para a fila de acessibilidade.

O monitoramento de fila deve apresentar 1 senha em espera para fila de acessibilidade.

O Dashboard deve apresentar 1 senha em espera para fila de acessibilidade.

9.7.4. Atendimento padrão

Fazer um atendimento padrão com o terminal 1, que deverá ter as configurações de política de atendimento que atenda 2 senhas de uma categoria para então atender 2 senhas de outra categoria (independente da hora de chegada), uma categoria de atendimento rápido, possibilidade de chamar, atender e cancelar senha, rechamar a senha até 2 vezes antes de cancelamento automático, envio de mensagem personalizada ao painel de atendimento, chat, e obrigatoriedade de registrar os dados do cliente e do atendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

Os painéis deverão ter a configuração de apresentação de senha que apresente somente 1 fila de 1 terminal para o primeiro painel e apresentação de senha de todas as filas dos 2 terminais, mas quando chamado do terminal 1, apresentar no painel Atendente 1 e quando chamar do terminal 2 apresentar mesa 2.

Objetivo: Garantir que o processo de atendimento é realizado e que as configurações do terminal e painel são atendidas e flexíveis.

Resultados esperados:

Uma das senhas emitidas (conforme política de atendimento) deverá ser apresentada em ambos os painéis, com número da senha e Atendente 1.

A senha deverá ser vocalizada no painel.

Deve ser obrigatório registrar os dados de atendimento antes de finalizar a senha.

O monitoramento da unidade deverá apresentar 1 senha atendida.

O monitoramento de atendimento deverá apresentar 1 senha atendida com as métricas de data de emissão, chamada, fim de atendimento, nome, CPF do cliente, tempo de atendimento, tempo de espera.

O monitoramento da fila atendida deverá apresentar 1 senha atendida.

O monitoramento de terminais deverá apresentar 1 atendente conectado com 1 senha atendida.

O Dashboard deverá apresentar 1 senha atendida para a fila, os tempos de espera e atendimento da senha e 1 terminal conectado nos respectivos gráficos.

9.7.5. Atendimento padrão em um segundo terminal

Fazer um atendimento padrão no terminal 2 que deverá ter as configurações de política de atendimento de priorize 2 categorias e depois atenda todas as outras por ordem de chegada, possibilidade e chamar e atender, mas não cancelar senha, obrigatoriedade de codificação de serviço por atendimento e sem o registro de dados de atendimento e de cliente.

Objetivo: Garantir que a configuração do processo de atendimento poderá ser diferente entre os terminais, conforme especificado pelo gestor de atendimento, constatando que o sistema está apto a operar com diferentes processos de atendimento na mesma unidade.

Resultados esperados:

Uma das senhas emitidas (conforme política de atendimento) deverá ser apresentada em apenas 1 dos painéis, com número da senha e Mesa 2.

A senha deverá ser vocalizada no painel.

Não deverá ser obrigatório registrar os dados de atendimento antes de finalizar a senha.

O monitoramento da unidade deverá apresentar 2 senhas atendidas e suas respectivas métricas.

O monitoramento de atendimento deverá apresentar 2 senhas atendidas com as métricas de data de emissão, chamada, fim de atendimento, Tempo de atendimento, tempo de espera.

O monitoramento da fila atendida deverá apresentar 2 senhas atendidas para suas respectivas filas.

O monitoramento de terminais deverá apresentar 2 atendentes conectados com 1 senha atendida cada.

O Dashboard deverá apresentar 2 senhas atendidas para cada fila, os tempos de espera e atendimento da senha e 2 terminais conectados nos respectivos gráficos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

9.7.6. Cancelamento de senha

Fazer uma chamada e cancelamento de senha com o terminal 1.

Objetivo: Garantir que o não comparecimento ou desistência de um cliente será computado pelo sistema de forma correta.

Resultados esperados:

Uma das senhas emitidas (conforme política de atendimento) deverá ser apresentada em ambos os painéis, com número da senha e Atendente 1.

A senha deverá ser vocalizada no painel.

Deve ser realizado o cancelamento.

O monitoramento de atendimento deverá apresentar 1 senha cancelada com as métricas de data de emissão, chamada, fim de atendimento e tempo de espera.

O monitoramento da fila atendida deverá apresentar 1 senha cancelada.

O monitoramento de terminais deverá apresentar 2 atendentes conectados e o terminal 1 com 1 senha cancelada.

O Dashboard deverá apresentar 1 senha atendida para a fila, os tempos de espera e atendimento da senha e 1 terminal conectado nos respectivos gráficos.

9.7.7. Rechamada de senha

Fazer a chamada e rechamada da senha através do terminal 1.

Objetivo: Garantir que o não comparecimento de um cliente será computado corretamente pelo sistema e que o atendente terá um número limite de vezes para a rechamada da senha.

Resultados esperados:

Uma das senhas emitidas (conforme política de atendimento) deverá ser apresentada em ambos os painéis, com número da senha e Atendente 1.

Ao rechamar a senha, esta deve ser apresentada novamente em ambos os painéis

A senha deverá ser vocalizada no painel todas as vezes que for apresentada

Deve ser realizado o cancelamento automático da senha depois que a quantidade de rechamadas for excedida.

O monitoramento de atendimento deverá apresentar 1 senha cancelada com as métricas de data de emissão, chamada, fim de atendimento e tempo de espera.

O monitoramento da fila atendida deverá apresentar mais uma 1 senha cancelada.

O monitoramento de terminais deverá apresentar 2 atendentes conectados e o terminal 1 com mais 1 senha cancelada.

9.7.8. Operação em queda de conexão com o servidor central

Realizar um atendimento completo sem o módulo servidor central conectado à unidade.

O atendimento completo deve incluir retirada de senha mantendo a sequência de numeração continuada na fila anteriormente à queda de conexão. Chamada no painel pelo atendente. Início e fim do atendimento, atendendo aos requisitos configurados no terminal de atendimento (com codificação de serviço ou inclusão de dados de cliente).

Objetivo: Garantir que uma queda de conexão não irá afetar a operação da unidade e que os eventos gerados pela queda de conexão irão ser consumidos pelo servidor central quando a conexão for restabelecida.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

Resultados esperados:

O atendimento deverá ser realizado normalmente durante a queda de conexão.

O monitoramento local de filas/terminais deverá computar os novos eventos.

Durante a queda de conexão, a unidade deverá ser apresentada como desconectada no monitoramento remoto.

Ao reestabelecer a conexão, o monitoramento de unidade, atendimentos e terminais deverá computar os eventos ocorridos durante a queda de conexão.

Ao reestabelecer a conexão, o dashboard deverá computar os eventos ocorridos durante a queda de conexão.

Ao reestabelecer a conexão, os relatórios deverão apresentar os eventos ocorridos durante a queda de conexão.

9.7.9. Adição de nova fila ao totem

Associar novo botão ao totem com nova fila configurada para a unidade. Realizar a emissão de uma senha para esta nova fila e um atendimento completo.

Objetivo: Garantir que a unidade terá flexibilidade de alterar suas filas sem a necessidade de suporte técnico ou alteração de equipamento.

Resultados esperados:

O novo botão deverá ser habilitado no totem.

A impressão de senha desse botão deverá ser realizada com sucesso e as configurações da fila e canhoto de senha deverão ser respeitadas.

O atendimento da senha deverá ser realizado com sucesso.

9.7.10. Alteração de layout do painel

Alterar o layout do painel através da ferramenta de gestão de conteúdo e aplica-la a apenas 1 painel da unidade. Colocar área de vídeo, RSS, senha e atendente, além da configuração de splash. Realizar um atendimento com chamada de senha.

Objetivo: Garantir que a alteração de layout do painel seja feita de forma simples e independente entre os painéis, promovendo a flexibilidade de layouts em uma mesma unidade.

Resultados esperados:

O gestor de conteúdo deverá indicar o estado do painel, que será conectado ao gestor ou não.

O gestor de conteúdo deverá apresentar que o painel possui atualização pendente enquanto a atualização não estiver sido concluída.

O gestor de conteúdo deverá apresentar que a atualização foi concluída quando esta ocorrer.

O gestor de conteúdo deverá apresentar dados de espaço em uso no painel e temperatura, além da programação que está sendo exibida e data da última atualização.

O novo layout configurado no gestor de conteúdo deverá ser alterado apenas no painel selecionado.

A chamada de senha deverá continuar atendendo as regras de negócio configuradas naquele painel.

O conteúdo configurado (vídeos e imagens) deverá ser apresentado.

O RSS deverá ser apresentado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

9.7.11. Envio de mensagem informativa ao painel através de um terminal

Através do terminal conectado e configurado com habilitação para envio de mensagens personalizadas ao painel de senha, enviar uma mensagem informativa que deverá ser apresentada em apenas 1 dos painéis.

Objetivo: Garantir que o atendente poderá enviar mensagens informativas aos clientes em espera e que esta mensagem será apresentada no painel.

Resultados esperados:

A mensagem deverá ser apresentada no painel com prioridade sobre outras mensagens que venham estar sendo apresentadas no momento.

A chamada no painel não deverá ser prejudicada, não afetando o fluxo de atendimento na unidade

9.7.12. Emissão de relatórios de gerenciamento

Emitir os relatórios de atendimento através do módulo servidor central.

Objetivo: Garantir que as métricas de atendimento especificadas serão apresentadas de forma correta nos relatórios.

Resultados esperados:

Os relatórios deverão ser emitidos com sucesso, nos formatos especificados, e as métricas de atendimento realizadas na prova de conceito deverão ser apresentadas.

Os eventos ocorridos durante a queda de conexão do servidor central deverão ser apresentados nos relatórios depois que a conexão for estabelecida.

9.8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

9.8.1. A Prova de Conceito (POC) terá por finalidade comprovar, de forma prática e objetiva, que a solução ofertada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar atende às funcionalidades, requisitos técnicos e operacionais mínimos exigidos neste Termo de Referência.

9.8.2. A avaliação da Prova de Conceito será realizada por comissão designada pela Secretaria Municipal de Saúde, mediante preenchimento de **Quadro de Aferição/Pontuação**, observados os critérios de conformidade, desempenho funcional e aderência aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

9.8.3. Para cada requisito avaliado, a comissão registrará uma das seguintes situações:**

- a) **ATENDE PLENAMENTE** – quando a funcionalidade for demonstrada de forma integral, conforme exigido;
- b) **ATENDE PARCIALMENTE** – quando a funcionalidade for demonstrada com restrições, inconsistências ou necessidade de adequações que não comprometam totalmente sua finalidade;
- c) **NÃO ATENDE** – quando a funcionalidade não for demonstrada, for demonstrada em desacordo com a exigência, ou depender de desenvolvimento futuro, customização não disponível no momento da POC ou promessa de implementação posterior.

9.8.4. Para fins de pontuação, será adotada a seguinte correspondência:

- **ATENDE PLENAMENTE = 2 pontos**
- **ATENDE PARCIALMENTE = 1 ponto**
- **NÃO ATENDE = 0 ponto**



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

9.8.5. Os requisitos da Prova de Conceito serão classificados em:

I – **Requisitos Essenciais (Críticos/Eliminatórios):** aqueles indispensáveis ao funcionamento da solução, à operação assistencial, ao atendimento prioritário, à acessibilidade, à emissão e chamada de senhas, ao monitoramento e à gestão mínima exigida;

II – **Requisitos Complementares (Pontuáveis):** aqueles que, embora obrigatórios, serão aferidos para composição do índice mínimo de conformidade da solução.

9.8.6. Será considerada **INAPTA**, com conseqüente desclassificação, a licitante que incorrer em qualquer das hipóteses abaixo:

a) deixar de demonstrar qualquer **Requisito Essencial**;

b) obtiver pontuação inferior a **80% da pontuação máxima** atribuída ao conjunto da Prova de Conceito;

c) apresentar solução que dependa de customização futura, desenvolvimento posterior, integração não operacional no momento da POC ou mera declaração de atendimento sem demonstração prática;

d) interromper, inviabilizar ou não concluir a demonstração dos requisitos no prazo concedido pela comissão;

e) demonstrar solução diversa daquela ofertada na proposta ou incompatível com as especificações mínimas deste Termo de Referência.

9.8.7. A avaliação considerará exclusivamente a demonstração prática da solução no momento da Prova de Conceito, não sendo aceitas declarações genéricas, manuais, folders, apresentações comerciais ou compromisso de desenvolvimento futuro como substitutivos da efetiva demonstração funcional.

9.8.8. Ao final da avaliação, a comissão emitirá ata/relatório circunstanciado, contendo o registro individual de cada item analisado, a pontuação obtida, as justificativas técnicas e o resultado final da POC, concluindo pela condição de **APTA** ou **INAPTA**.

9.9. QUADRO DE AFERIÇÃO E PONTUAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

9.9.1. O julgamento da Prova de Conceito observará o seguinte quadro de aferição:

Bloco	Descrição	Natureza	Pontuação Máxima
1	Configuração do sistema	Complementar	22
2	Configuração da unidade	Essencial	26
3	Configuração de acesso	Complementar	10
4	Configuração de monitoramento	Essencial	4
5	Configurações adicionais	Complementar	2
6	Gestão de conteúdo	Complementar	20
7	Operação prática da solução	Essencial	16
	Pontuação Máxima Total		100 pontos



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

9.9.2. A distribuição da pontuação por item seguirá a lógica de 2 (dois) pontos por requisito demonstrado plenamente, 1 (um) ponto por requisito demonstrado parcialmente e 0 (zero) ponto por requisito não demonstrado, conforme planilha de avaliação a seguir.

9.10. PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA POC

BLOCO 1 – CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA (11 itens / 22 pontos)

Item	Requisito	Classificação	Pontuação
9.1.1	Cadastro de serviços	Complementar	0 a 2
9.1.2	Cadastro de filas com código, configuração e banda	Complementar	0 a 2
9.1.3	Cadastro das filas A, PRI e B	Complementar	0 a 2
9.1.4	Cadastro de limites e temporizações	Complementar	0 a 2
9.1.5	Associação de serviços por fila	Complementar	0 a 2
9.1.6	Cadastro de suspensões	Complementar	0 a 2
9.1.7	Configuração de grupos	Complementar	0 a 2
9.1.8	Cadastro de figuras/bitmaps	Complementar	0 a 2
9.1.9	Cadastro de feriados	Complementar	0 a 2
9.1.10	Cadastro de dias de pico	Complementar	0 a 2
9.1.11	Associação do dia de pico e metas	Complementar	0 a 2

BLOCO 2 – CONFIGURAÇÃO DA UNIDADE (13 itens / 26 pontos)

Item	Requisito	Classificação	Pontuação
9.2.1	Configuração de região hierárquica	Essencial	0 a 2
9.2.2	Configuração de unidades por região	Essencial	0 a 2
9.2.3	Parametrização de expediente/transmissão/monitoramento	Essencial	0 a 2



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

Item	Requisito	Classificação	Pontuação
9.2.4	Associação de grupos à unidade	Essencial	0 a 2
9.2.5	Associação de filas distintas a segunda unidade	Essencial	0 a 2
9.2.6	Configuração do terminal 1	Essencial	0 a 2
9.2.7	Configuração do terminal 2	Essencial	0 a 2
9.2.8	Configuração de painel de uma fila/um terminal	Essencial	0 a 2
9.2.9	Configuração de painel geral dos dois terminais	Essencial	0 a 2
9.2.10	Configuração do canhoto de senha	Essencial	0 a 2
9.2.11	Configuração do emissor com 2 filas	Essencial	0 a 2
9.2.12	Configuração do emissor com todas as filas	Essencial	0 a 2
9.2.13	Cópia de configuração entre unidades	Essencial	0 a 2

BLOCO 3 – CONFIGURAÇÕES DE ACESSO (5 itens / 10 pontos)

Item	Requisito	Classificação	Pontuação
9.3.1	Grupo de acesso para monitoramento	Complementar	0 a 2
9.3.2	Grupo de acesso para relatórios específicos	Complementar	0 a 2
9.3.3	Usuário com acesso restrito ao módulo central	Complementar	0 a 2
9.3.4	Usuário com acesso a terminal de região específica	Complementar	0 a 2
9.3.5	Usuário com política própria de atendimento	Complementar	0 a 2



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

BLOCO 4 – CONFIGURAÇÃO DE MONITORAMENTO (2 itens / 4 pontos)

Item	Requisito	Classificação	Pontuação
9.4.1	Coloração por tempo de espera	Essencial	0 a 2
9.4.2	Coloração por número de pessoas em espera	Essencial	0 a 2

BLOCO 5 – CONFIGURAÇÕES ADICIONAIS (1 item / 2 pontos)

Item	Requisito	Classificação	Pontuação
9.5.1	Feed de notícias com personalização	Complementar	0 a 2

BLOCO 6 – GESTÃO DE CONTEÚDO (10 itens / 20 pontos)

Item	Requisito	Classificação	Pontuação
9.6.1	Cadastro de grupo de painéis	Complementar	0 a 2
9.6.2	Cadastro dos painéis	Complementar	0 a 2
9.6.3	Cadastro de listas de mídias	Complementar	0 a 2
9.6.4	Cadastro de imagem e vídeo	Complementar	0 a 2
9.6.5	Cadastro de moldura customizada	Complementar	0 a 2
9.6.6	Cadastro de campanha de vídeo	Complementar	0 a 2
9.6.7	Cadastro de notícia própria	Complementar	0 a 2
9.6.8	Cadastro de grupo de notícias	Complementar	0 a 2
9.6.9	Associação de conteúdo aos painéis	Complementar	0 a 2
9.6.10	Cadastro de usuário do gestor de conteúdo	Complementar	0 a 2

BLOCO 7 – OPERAÇÃO PRÁTICA DA SOLUÇÃO (8 itens / 16 pontos)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

Item	Requisito	Classificação	Pontuação
9.7.1	Emissão de senha tradicional	Essencial	0 a 2
9.7.2	Triagem e redirecionamento	Essencial	0 a 2
9.7.3	Emissão de senha de acessibilidade	Essencial	0 a 2
9.7.4	Chamada e atendimento no terminal	Essencial	0 a 2
9.7.5	Rechamada/cancelamento automático	Essencial	0 a 2
9.7.6	Exibição correta em painel/TV	Essencial	0 a 2
9.7.7	Reflexo da operação no monitoramento e dashboard	Essencial	0 a 2
9.7.8	Relatórios/exportação coerentes com a operação executada	Essencial	0 a 2

Pontuação máxima total: 100 pontos

9.11. RESULTADO DA PROVA DE CONCEITO

9.11.1. Será considerada **APTA** na Prova de Conceito a licitante que:

I – Demonstrar o atendimento integral de todos os **requisitos essenciais** previstos neste Termo de Referência; e

II – Obter pontuação mínima de **80 (oitenta) pontos** no total da avaliação técnica.

9.11.2. Será considerada **INAPTA**, com conseqüente desclassificação do certame, a licitante que:

I – Não demonstrar qualquer dos requisitos essenciais;

II – Obter pontuação inferior à mínima estabelecida;

III – não demonstrar de forma prática as funcionalidades exigidas durante a Prova de Conceito.

9.11.3. Na hipótese de desclassificação da licitante submetida à Prova de Conceito, será convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação, para realização de nova Prova de Conceito, nos mesmos termos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

10. DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

10.1. Quanto à habilitação técnica

10.1.1. Para fins de comprovação da capacidade técnica, a licitante deverá apresentar: Atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta licitação, envolvendo fornecimento e operação de sistema informatizado de gerenciamento de filas, atendimento ao público ou solução tecnológica similar, correspondente a, no mínimo, 30% (trinta por cento) do quantitativo estimado da contratação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, no mínimo: identificação da contratante; objeto executado; período de execução;

10.1.2. Comprovação de que a licitante possui equipe técnica compatível com o objeto, por meio de declaração formal.

10.1.3. Declaração de que dispõe de infraestrutura própria ou contratada para suporte técnico, manutenção e atendimento durante a vigência contratual.

10.2. Quanto à habilitação econômico-financeira

10.2.1. Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. Implantar e manter a solução conforme especificações deste Termo de Referência;

11.2. Garantir o funcionamento contínuo e ininterrupto da solução;

11.3. Prestar suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, sem ônus adicional;

11.4. Atender às normas de segurança da informação e à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;

11.5. Fornecer relatórios, indicadores e informações sempre que solicitado pela Contratante.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

12.2. Disponibilizar infraestrutura elétrica e lógica necessária à instalação;

12.3. Efetuar os pagamentos devidos, conforme condições contratuais.

13. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL, DA PRORROGAÇÃO E DO REAJUSTE

13.1. A vigência contratual será de **12 (doze) meses**, contados da data da ordem de serviço, podendo ser prorrogado nos termos do Art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.2. Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis, durante o período de 12 (doze) meses de vigência do contrato. Ocorrendo a hipótese de prorrogação contratual, os valores contratados poderão ser reajustados, utilizando-se como índice o "IPC/FIPE – Geral", cuja data-base do reajuste estará vinculada à data do orçamento estimado, conforme artigo 25, parágrafo 7º e artigo 92, parágrafo 3º da Lei nº 14.133/2021.

14. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1 Os serviços devem ser iniciados em 15 (quinze) dias corridos após recebimento da Ordem de Serviço, emitida pela secretaria de saúde.

15. DA NATUREZA DA CONTRATAÇÃO

15.1. Considerando a natureza comum da contratação, a licitação deverá seguir os seguintes parâmetros:

Modalidade da contratação: Pregão eletrônico

Tipo: Menor preço global

Modo de disputa: aberto

Critério de Julgamento: menor preço global

16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1. Integram este Termo de Referência todos os anexos técnicos, planilhas e documentos que instruem o processo licitatório.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO I - A

ENDEREÇO DAS UNIDADES

UNIDADE	ENDEREÇO
PRONTO SOCORRO CENTRAL	RUA JOSE MICHELOTTI, 300 - CIDADE SAÚDE
PRONTO SOCORRO INFANTIL	RUA JOSE MICHELOTTI, 97 - CIDADE SAÚDE
PRONTO SOCORRO VEREADOR LUIZ MARQUES (AMADOR BUENO)	ROD. ENG.RENÊ BENEDITO DA SILVA – AMADOR BUENO.
PRONTO SOCORRO LEVI DE LIMA (CARDOSO)	RUA PADRE GIOVNNI CORNARO, 277 - CARDOSO
UBS AMADOR BUENO	RUA BAMBINA AMIRABILE CHALUPE, 200 – AMADOR BUENO
CIS (CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE)	RUA ARQUITETO UBIRAJARADA SILVA, 87
UBS III VILA DR CARDOSO	RUA BENEDITO LIMA DE SOUZA,09-VL. DR CARDOSO
CENTRO DE REABILITAÇÃO COHAB (Novo)	RUA HELENA ABREU DA SILVA, 33 - JARDIM SÃO CARLOS
CENTRO DE REABILITAÇÃO (será o TEA)	AV PEDRO PAULINO, 1180 - COHAB
CASA DA MULHER – ESPAÇO DAS MARIAS	RUA JOSE MICHELOTTI, 347 - CIDADE SAÚDE
SAE - SERV. DE ATEND. ESPECIALIDADES	RUA DIMARÃES ANTONIO SANDEI, 1263 – CIDADE SAÚDE
USF DR FLAVIO PIOVESAN	RUA LUIZ BELLI, 1539 - ALTO DA COLINA
UBS DR NICANOR	AV. VEREADOR FRANCISCO BENEDITO CHAVES, 39 - JD RAINHA
UBS III COHAB	ESTRADA LUCINDA DE JESUS SILA, 411 – COHAB SETOR A
UBS III SANTA RITA	RUA PORTUGUESA, 200 - VILA SANTA RITA
UBS III SANTA RITA II	RUA ALCIDES COTRIM, 105 - JD SANTA RITA
USF AMBUITA	RUA EMILIO LEHMANN, 71 - AMBUITA
USF CHACARA SANTA CECILIA	RUA DOS CAMARÕES 123 CHACARA STA CECILIA
USF JARDIM BRIQUET	ROD. ENG. RENÊ BENEDITO SILVA, 1750 - JARDIM MARIA JUDUTE.
USF JARDIM ROSEMEIRE	RUA SERRA DOS BORORÓS, 32 - JD ROSEMEIRE
USF JARDIM SÃO CARLOS	RUA DOURADO, 374 - JD SÃO CARLOS
USF JARDIM VITAPOLIS	RUA NELSON FERREIRA DA COSTA, 853 - JARDIM VITÁPOLIS
USF PARQUE SUBURBANO	RUA ALPHELIA JOSEFINA SIMIONATO MORENO, 275 - PQ SUBURBANO
USF VILA GIOIA	RUA SILVIO NOGUEIRA, 86 - VILA GIÓIA



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE (FARMACIA DE ALTO CUSTO)	RUA: CARMEM SILVIA DE ALMEIDA, 470-CIDADE SAUDE-ITAPEVI
--	---



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO I - B

PROVA DE CONCEITO CHECKLIST – PROVA DE CONCEITO

Requisitos mínimos que devem ser apresentados na prova de conceito:

1. Configuração do sistema:

Cadastrar serviços com sua descrição (2 ou mais).

Cadastrar filas com código de 1 a 3 caracteres, indicando a configuração de senhas (apresentando o código da senha ou não), e a banda (intervalo de numeração que será apresentado na senha) para senhas gerais e prioritárias (3 ou mais).

Cadastrar fila A com banda de 0 a 100, fila PRI com banda de 1000 a 2000 e fila B com banda de 0 a 99.

Cadastrar limites e temporizações para cada fila como tempo de espera máximo, número máximo de senhas na fila e tempo de retardo para a chamada de senha (tempo entre a senha ser emitida e estar disponível para ser chamada pelo atendente).

Associar serviços específicos para cada fila.

Cadastrar suspensões com uma descrição e tempo limite para cada tipo de suspensão (3 ou mais).

Configurar grupo de serviços, filas, e suspensões que serão associados a uma unidade.

Cadastro de figuras (bitmaps) que poderão ser adicionados no canhoto da senha

Cadastro de feriados e associação destes feriados a unidades específicas.

Cadastro de dia de pico podendo ser configurado dia útil do mês, dia da semana ou data específica. Também deverá ser configurado dia de pico para dias pré-feriado e pós-feriado. O dia de pico deverá ser associado a uma unidade específica, um município, um estado ou a uma região da hierarquia. A meta de tempo de espera associada a este dia de pico poderá ser configurada para todas as filas da unidade e para filas específicas.

2. Configuração da unidade

Configuração da unidade:

Configuração de região hierárquica com identificador, nome e descrição (2 ou mais)

Configuração de unidades de atendimento em cada região hierárquica (2 ou mais)

Configurar para cada unidade de atendimento se irá zerar as senhas e que horas, hora de início e fim de expediente, intervalo de tempo de transmissão dos eventos da unidade e intervalo de tempo de monitoramento da unidade (2 ou mais)

Configurar para uma unidade pré cadastrada um grupo de filas, um grupo de suspensões e um grupo de pesquisas.

Configurar uma segunda unidade pré cadastrada um grupo de filas com filas diferentes da unidade anterior.

Configurar terminal de atendimento para unidade previamente cadastrada com política de atendimento que atenda 2 senhas de uma fila para então atender 2 senhas de outra fila (independente da hora de chegada), uma fila de atendimento rápido, possibilidade de chamar, atender e cancelar senha, rechamar a senha até 2 vezes antes de cancelamento automático, envio de mensagem personalizada ao painel de atendimento, chat, e obrigatoriedade de registrar os dados do cliente e do atendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

Configurar segundo terminal de atendimento para a mesma unidade previamente cadastrada com política de atendimento de priorize 2 filas e depois atenda todas as outras por ordem de chegada, possibilidade e chamar e atender, mas não cancelar senha, obrigatoriedade de codificação de serviço por atendimento e sem o registro de dados de atendimento e de cliente.

Configurar painel de apresentação de senha que apresente somente 1 fila de 1 terminal.

Configurar segundo painel de apresentação de senha que apresente todas as filas dos 2 terminais, mas quando chamado do terminal 1, apresentar no painel Atendente 1 e quando chamar do terminal 2 apresentar mesa 2.

Configurar canhoto de senha que apresente no mínimo data de emissão, senha, previsão de tempo de espera, horário de emissão, uma mensagem informativa da fila e corte parcial e total de papel (2 ou mais).

Configurar um emissor de senhas associando 2 das filas pré cadastradas a canhotos.

Configurar um emissor de senha associando todas as filas pré cadastradas a canhotos.

Copiar as configurações realizadas na unidade anterior a uma outra unidade pré cadastrada.

3. Configurações de acesso

Configurar um grupo de acesso com permissão apenas ao monitoramento das unidades (sem permissão de acesso à configuração e relatórios).

Configurar um grupo de acesso com permissão a apenas relatórios específicos (sem permissão para todos os relatórios).

Configurar um usuário de sistema que só possua permissão de acesso ao módulo central com o grupo de acesso configurado no item 9.3.

Configurar um usuário que possua permissão apenas para se autenticar em um terminal de atendimento de uma região específica.

Configurar um usuário que possua permissão de acesso ao módulo central e ao terminal de atendimento, e que possua uma política de atendimento específica para o seu usuário (não utilizará a política de atendimento do terminal).

4. Configuração de monitoramento

Configurar para que a coloração das unidades no resumo executivo seja amarela se uma das senhas em espera na unidade ultrapasse 60% da meta de tempo de espera da unidade e vermelha caso uma das senhas ultrapasse 100% da meta de tempo de espera na unidade. Alterar configuração para que as unidades tenham coloração amarela caso existam de 10 a 15 pessoas em espera e vermelha se existirem mais de 15 pessoas em espera.

5. Configurações adicionais

Configurar um feed de notícias que disponibilize o número de clientes na fila de 2 filas específicas em uma segunda unidade, podendo ser personalizada a mensagem do feed.

6. Gestão de conteúdo

Cadastrar um novo grupo de painéis para a unidade que será demonstrada.

Cadastra os dois painéis que serão apresentados.

Cadastrar duas listas de mídias diferentes que contenham vídeo, imagem, Stream de vídeo, e TV aberta.

Cadastrar nova imagem e vídeo para serem exibidos como conteúdo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

Cadastrar uma moldura para os painéis com alteração da cor, logomarca do cliente, posicionamento dos elementos de vídeo, apresentação da senha, apresentação de RSS e lista de últimas senhas chamadas.

Cadastrar campanha de vídeo com configuração de data de início e fim, horário de início e fim no dia e quantidade de vezes que o vídeo deverá ser exibido.

Cadastrar notícia própria que deverá ser disponibilizada na forma de RSS para os painéis, com título e conteúdo, além da data de validade da publicação, podendo esta ser indeterminada ou não (2 ou mais).

Cadastrar grupo de notícias próprias com configuração das notícias que serão veiculadas, adicionando ao grupo notícias próprias e externas (adquiridas de outros sites de informação), além do número de vezes que cada notícia será apresentada e se a ordem de apresentação será sequencial ou aleatória.

Associar aos painéis da unidade a moldura, playlist, notícia e campanha configurados.

Cadastrar novo usuário do gestor de conteúdo com grupo de acesso que poderá ser Administrador, Gestor ou Usuário.

7. Operação

Emissão de senha tradicional:

Emitir 10 senhas da fila geral A, 10 senhas da fila prioritária PRI e 10 senhas da fila geral B.

Objetivo: Garantir que a emissão de senha ocorra de maneira fluida conforme as configurações efetuadas e de fácil realização pelo cliente.

Resultado esperados:

As senhas devem ser emitidas de forma sequencial para cada fila de acordo com a sua configuração.

O monitoramento da unidade deve apresentar 30 senhas em espera.

O monitoramento de senhas deve apresentar 30 senhas em espera.

O monitoramento de fila deve apresentar 10 senhas em espera para cada fila.

O Dashboard deve apresentar 10 senhas em espera em cada fila.

Triagem e Redirecionamento

Redirecionar as senhas chamadas para outro setor, cadastrando nome do paciente e chamando-o pelo nome na mesma TV.

Emissão de senha de acessibilidade

Emitir uma senha no totem de autoatendimento através apenas de orientação em braile.

Objetivo: Garantir que pessoas com deficiência visual, sonora ou motora poderão emitir senhas.

Resultado esperados:

A senha deverá ser emitida através das orientações em braile.

A senha deverá ser vocalizada pelo totem, além da vocalização de mensagem orientativa para prosseguimento do atendimento.

O monitoramento da unidade deve apresentar mais 1 senha em espera.

O monitoramento de senhas deve apresentar 1 senha em espera para a fila de acessibilidade.

O monitoramento de fila deve apresentar 1 senha em espera para fila de acessibilidade.

O Dashboard deve apresentar 1 senha em espera para fila de acessibilidade.

Atendimento padrão



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

Fazer um atendimento padrão com o terminal 1, que deverá ter as configurações de política de atendimento que atenda 2 senhas de uma categoria para então atender 2 senhas de outra categoria (independente da hora de chegada), uma categoria de atendimento rápido, possibilidade de chamar, atender e cancelar senha, rechamar a senha até 2 vezes antes de cancelamento automático, envio de mensagem personalizada ao painel de atendimento, chat, e obrigatoriedade de registrar os dados do cliente e do atendimento.

Os painéis deverão ter a configuração de apresentação de senha que apresente somente 1 fila de 1 terminal para o primeiro painel e apresentação de senha de todas as filas dos 2 terminais, mas quando chamado do terminal 1, apresentar no painel Atendente 1 e quando chamar do terminal 2 apresentar mesa 2.

Objetivo: Garantir que o processo de atendimento é realizado e que as configurações do terminal e painel são atendidas e flexíveis.

Resultados esperados:

Uma das senhas emitidas (conforme política de atendimento) deverá ser apresentada em ambos os painéis, com número da senha e Atendente 1.

A senha deverá ser vocalizada no painel.

Deve ser obrigatório registrar os dados de atendimento antes de finalizar a senha.

O monitoramento da unidade deverá apresentar 1 senha atendida.

O monitoramento de atendimento deverá apresentar 1 senha atendida com as métricas de data de emissão, chamada, fim de atendimento, nome, CPF do cliente, tempo de atendimento, tempo de espera.

O monitoramento da fila atendida deverá apresentar 1 senha atendida.

O monitoramento de terminais deverá apresentar 1 atendente conectado com 1 senha atendida.

O Dashboard deverá apresentar 1 senha atendida para a fila, os tempos de espera e atendimento da senha e 1 terminal conectado nos respectivos gráficos.

Atendimento padrão em um segundo terminal

Fazer um atendimento padrão no terminal 2 que deverá ter as configurações de política de atendimento de priorize 2 categorias e depois atenda todas as outras por ordem de chegada, possibilidade e chamar e atender, mas não cancelar senha, obrigatoriedade de codificação de serviço por atendimento e sem o registro de dados de atendimento e de cliente.

Objetivo: Garantir que a configuração do processo de atendimento poderá ser diferente entre os terminais, conforme especificado pelo gestor de atendimento, constatando que o sistema está apto a operar com diferentes processos de atendimento na mesma unidade.

Resultados esperados:

Uma das senhas emitidas (conforme política de atendimento) deverá ser apresentada em apenas 1 dos painéis, com número da senha e Mesa 2.

A senha deverá ser vocalizada no painel.

Não deverá ser obrigatório registrar os dados de atendimento antes de finalizar a senha.

O monitoramento da unidade deverá apresentar 2 senhas atendidas e suas respectivas métricas.

O monitoramento de atendimento deverá apresentar 2 senhas atendidas com as métricas de data de emissão, chamada, fim de atendimento, Tempo de atendimento, tempo de espera.

O monitoramento da fila atendida deverá apresentar 2 senhas atendidas para suas respectivas filas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

O monitoramento de terminais deverá apresentar 2 atendentes conectados com 1 senha atendida cada.

O Dashboard deverá apresentar 2 senhas atendidas para cada fila, os tempos de espera e atendimento da senha e 2 terminais conectados nos respectivos gráficos.

Cancelamento de senha

Fazer uma chamada e cancelamento de senha com o terminal 1.

Objetivo: Garantir que o não comparecimento ou desistência de um cliente será computado pelo sistema de forma correta.

Resultados esperados:

Uma das senhas emitidas (conforme política de atendimento) deverá ser apresentada em ambos os painéis, com número da senha e Atendente 1.

A senha deverá ser vocalizada no painel.

Deve ser realizado o cancelamento.

O monitoramento de atendimento deverá apresentar 1 senha cancelada com as métricas de data de emissão, chamada, fim de atendimento e tempo de espera.

O monitoramento da fila atendida deverá apresentar 1 senha cancelada.

O monitoramento de terminais deverá apresentar 2 atendentes conectados e o terminal 1 com 1 senha cancelada.

O Dashboard deverá apresentar 1 senha atendida para a fila, os tempos de espera e atendimento da senha e 1 terminal conectado nos respectivos gráficos.

Rechamada de senha

Fazer a chamada e rechamada da senha através do terminal 1.

Objetivo: Garantir que o não comparecimento de um cliente será computado corretamente pelo sistema e que o atendente terá um número limite de vezes para a rechamada da senha.

Resultados esperados:

Uma das senhas emitidas (conforme política de atendimento) deverá ser apresentada em ambos os painéis, com número da senha e Atendente 1.

Ao rechamar a senha, esta deve ser apresentada novamente em ambos os painéis.

A senha deverá ser vocalizada no painel todas as vezes que for apresentada.

Deve ser realizado o cancelamento automático da senha depois que a quantidade de rechamadas for excedida.

O monitoramento de atendimento deverá apresentar 1 senha cancelada com as métricas de data de emissão, chamada, fim de atendimento e tempo de espera.

O monitoramento da fila atendida deverá apresentar mais uma 1 senha cancelada.

O monitoramento de terminais deverá apresentar 2 atendentes conectados e o terminal 1 com mais 1 senha cancelada.

Operação em queda de conexão com o servidor central

Realizar um atendimento completo sem o módulo servidor central conectado à unidade. O atendimento completo deve incluir retirada de senha mantendo a sequência de numeração continuada na fila anteriormente à queda de conexão. Chamada no painel pelo atendente. Início e fim do atendimento, atendendo aos requisitos configurados no terminal de atendimento (com codificação de serviço ou inclusão de dados de cliente).



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

Objetivo: Garantir que uma queda de conexão não irá afetar a operação da unidade e que os eventos gerados pela queda de conexão irão ser consumidos pelo servidor central quando a conexão for restabelecida.

Resultados esperados:

O atendimento deverá ser realizado normalmente durante a queda de conexão.

O monitoramento local de filas/terminais deverá computar os novos eventos.

Durante a queda de conexão, a unidade deverá ser apresentada como desconectada no monitoramento remoto.

Ao reestabelecer a conexão, o monitoramento de unidade, atendimentos e terminais deverá computar os eventos ocorridos durante a queda de conexão.

Ao reestabelecer a conexão, o dashboard deverá computar os eventos ocorridos durante a queda de conexão.

Ao reestabelecer a conexão, os relatórios deverão apresentar os eventos ocorridos durante a queda de conexão.

Adição de nova fila ao totem

Associar novo botão ao totem com nova fila configurada para a unidade. Realizar a emissão de uma senha para esta nova fila e um atendimento completo.

Objetivo: Garantir que a unidade terá flexibilidade de alterar suas filas sem a necessidade de suporte técnico ou alteração de equipamento.

Resultados esperados:

O novo botão deverá ser habilitado no totem.

A impressão de senha desse botão deverá ser realizada com sucesso e as configurações da fila e canhoto de senha deverão ser respeitadas.

O atendimento da senha deverá ser realizado com sucesso.

Alteração de layout do painel

Alterar o layout do painel através da ferramenta de gestão de conteúdo e aplica-la a apenas 1 painel da unidade. Colocar área de vídeo, RSS, senha e atendente, além da configuração de splash. Realizar um atendimento com chamada de senha.

Objetivo: Garantir que a alteração de layout do painel seja feita de forma simples e independente entre os painéis, promovendo a flexibilidade de layouts em uma mesma unidade.

Resultados esperados:

O gestor de conteúdo deverá indicar o estado do painel, que será conectado ao gestor ou não.

O gestor de conteúdo deverá apresentar que o painel possui atualização pendente enquanto a atualização não estiver sido concluída.

O gestor de conteúdo deverá apresentar que a atualização foi concluída quando esta ocorrer.

O gestor de conteúdo deverá apresentar dados de espaço em uso no painel e temperatura, além da programação que está sendo exibida e data da última atualização.

O novo layout configurado no gestor de conteúdo deverá ser alterado apenas no painel selecionado.

A chamada de senha deverá continuar atendendo as regras de negócio configuradas naquele painel.

O conteúdo configurado (vídeos e imagens) deverá ser apresentado.

O RSS deverá ser apresentado.

Envio de mensagem informativa ao painel através de um terminal



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

Através do terminal conectado e configurado com habilitação para envio de mensagens personalizadas ao painel de senha, enviar uma mensagem informativa que deverá ser apresentada em apenas 1 dos painéis.

Objetivo: Garantir que o atendente poderá enviar mensagens informativas aos clientes em espera e que esta mensagem será apresentada no painel.

Resultados esperados:

A mensagem deverá ser apresentada no painel com prioridade sobre outras mensagens que venham estar sendo apresentadas no momento.

A chamada no painel não deverá ser prejudicada, não afetando o fluxo de atendimento na unidade.

Emissão de relatórios de gerenciamento

Emitir os relatórios de atendimento através do módulo servidor central.

Objetivo: Garantir que as métricas de atendimento especificadas serão apresentadas de forma correta nos relatórios.

Resultados esperados:

Os relatórios deverão ser emitidos com sucesso, nos formatos especificados, e as métricas de atendimento realizadas na prova de conceito deverão ser apresentadas.

Os eventos ocorridos durante a queda de conexão do servidor central deverão ser apresentados nos relatórios depois que a conexão for estabelecida.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO II

DECRÉSCIMO MÍNIMO POR LANCE

DECRÉSCIMO
R\$ 1.800,00

Observação: o decréscimo será sobre o **valor global**

Observação: Os lances serão sobre o valor global ofertado e a empresa vencedora terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas após o término da sessão para apresentar a proposta readequada



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PROPOSTA ECONÔMICA QUE COMPREENDA A INTEGRIDADE DOS CUSTOS PARA ATENDIMENTO DOS DIREITOS TRABALHISTAS

Pregão Eletrônico 26/2026

Processo SUPRI 051/2026

Objeto: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.

Eu, _____, portador do documento de identidade RG nº _____ e CPF nº _____, na condição de representante legal da licitante _____, inscrita sob o CNPJ nº _____, interessada em participar do pregão eletrônico supra citado, declaro que a proposta econômica compreende a integridade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalhos e nos termos de ajustamento de condutas vigentes na data de entrega das propostas.

_____ (Local) _____, _____ (data) _____

(Carimbo e Assinatura do Representante Legal)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO IV

MODELO DE PROPOSTA

À

Prefeitura do Município de Itapevi

Pregão Eletrônico 26/2026

Processo SUPRI 051/2026

Objeto: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.

A empresa, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, inscrição estadual nº, estabelecida à Av./Rua, nº, bairro, na cidade de, telefone, e-mail:....., vem pela presente apresentar abaixo sua proposta de preços para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO**, de acordo com as exigências do presente edital, INCLUSIVE TERMO DE REFERÊNCIA E DEMAIS ANEXOS.

ITEM	QTD	UND	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
01	23	und	Tótem emissor de Senhas de autoatendimento, software e suporte. Tela touchscreen mínima de 15 polegadas; Impressora térmica integrada; Recursos de acessibilidade (áudio, altura compatível, interface acessível); Equipamento novo, em comodato.			
02	20	und	Tv e dispositivo de controle de multimídia para a chamada de senhas, incluindo o Software e suporte. Televisores, de no mínimo 42", compatíveis com a solução; Integração com Box TV ou Player TV; Capacidade de exibição simultânea de chamadas e conteúdo institucional. Box TV / Player TV: Equipamento dedicado; Capaz de operar conteúdo, chamadas de senha e vocalização.			
TOTAL GERAL						

ITEM	QTD	UND	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
01	01	SV	Serviço de implantação, incluindo treinamento, configuração, relatórios e monitoramento			
TOTAL GERAL						

TOTAL GERAL					
--------------------	--	--	--	--	--



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

Total geral anual por extenso: _____

1- Os preços ofertados têm como referência o prazo para pagamento em até 21 (vinte e um) dias contados do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica pela Secretaria Municipal de Fazenda e Patrimônio devidamente atestada pela Secretaria de Saúde. Nos preços estão inclusas todas as despesas diretas e indiretas e todas as demais despesas que porventura possam recair sobre a execução dos serviços.

2- O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da sessão de abertura da licitação.

3- Apresentamos nossos dados bancários:

NOME DO BANCO n°
NOME DA AGÊNCIA n°
NÚMERO DA CONTA,

Local, ____ de _____ de 2026.

(assinatura do responsável pela empresa)
Nome – Cargo

Nome e Cargo: _____
E-mail institucional: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE TRATA O ARTIGO 7º, INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

Pregão Eletrônico 26/2026

Processo SUPRI 051/2026

Objeto: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.

_____, inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Senhor(a) _____, portador da Carteira de Identidade nº _____, CPF nº _____, **DECLARA**, para fins do disposto na Lei nº 9854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos.

_____ (Local) _____, _____ (data) _____

(Carimbo e Assinatura do Representante Legal)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÃO DE EXIGÊNCIA DE RESERVA DE CARGOS

Pregão Eletrônico 26/2026

Processo SUPRI 051/2026

Objeto: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.

Eu, _____, portador do documento de identidade RG nº _____ e CPF nº _____, na condição de representante legal da licitante _____, inscrita sob o CNPJ nº _____, interessada em participar do pregão eletrônico supra citado,

- a) (___) Declaro que cumprimos as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, nos termos do inciso IV, artigo 63 da Lei nº 14.133/2021 **OU***
- b) (___) Declaro que contamos com menos de 100 (cem) funcionários nos termos do artigo 93, da Lei nº 8.213/1990.

Local, ____ de _____ de 2026.

Representante legal/Procurador da empresa



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE ESTÁ ENQUADRADA COMO MICROEMPRESAS OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE NOS TERMOS DO ARTIGO 3º DA LEI COMPLEMENTAR nº 123/2006

Pregão Eletrônico 26/2026

Processo SUPRI 051/2026

Objeto: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.

A _____(nome da licitante)_____, qualificada como microempresa (ou empresa de pequeno porte) por seu representante legal (doc. anexo), inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede à _____, declara para os devidos fins de direito que pretende postergar a comprovação da regularidade fiscal para o momento oportuno, conforme estabelecido no edital, e ter preferência no critério de desempate quando do julgamento das propostas, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Nos termos do §2º do artigo 4 da Lei Federal 14.133/2021, declaramos que, no ano calendário de realização da presente licitação, não celebramos contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

Declara ainda, que não está enquadrada em nenhuma das hipóteses do § 4º do artigo 3 da lei supracitada.

Sendo expressão da verdade, subscrevo-me.

_____(Local)_____, _____(data)_____

(Carimbo e Assinatura do Representante Legal)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO VIII

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO, DE ACEITAÇÃO E DE ATENDIMENTO
ÀS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO**

Pregão Eletrônico 26/2026

Processo SUPRI 051/2026

Objeto: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.

A _____ (nome da licitante), sediada na _____ (endereço completo), vem por meio desta declarar que tem pleno conhecimento, aceitação e atendimento às exigências de habilitação do presente pregão eletrônico.

_____ (Local) _____, _____ (data) _____

(Carimbo e Assinatura do Representante Legal)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO IX

DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DE INSTRUMENTO CONTRATUAL OU ATO JURÍDICO ANÁLOGO

Pregão Eletrônico 26/2026

Processo SUPRI 051/2026

Objeto: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.

Razão Social da empresa: _____

CNPJ: _____

Endereço: _____

Telefone(s): _____

Email: _____

Dados bancários da empresa:

Nome do Banco: _____ N° do Banco: _____

Agência: _____ Conta corrente: _____

Dados do representante legal da empresa que assinará o instrumento:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

E-mail Institucional: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO X

MINUTA DO CONTRATO

INSTRUMENTO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO nº __/2026

Pregão Eletrônico nº 26/2026
Processo SUPRI 051/2026

SECRETARIA GESTORA: Secretaria de Saúde

Contrato de Empreitada que entre si celebram a PREFEITURA DO MUNICIPIO DE ITAPEVI e a Empresa _____ na forma abaixo:

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICIPIO DE ITAPEVI, inscrita no CNPJ sob o nº 46.523.031/0001-28 com Paço na Rua Agostinho Ferreira Campos, 675, Vila Nova Itapevi – Itapevi - SP, neste ato representada pela Secretária Municipal de Saúde, senhora Aparecida Luiza Nasi Fernandes, portadora do CPF nº. _____.

CONTRATADA: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, estabelecida à _____, Estado de _____, na cidade de _____, no bairro _____, CEP: _____, Telefone: _____, e-mail: _____, legalmente aqui representada na forma de seu Contrato Social e alterações subsequentes pelo Senhor(a) _____ portador(a) da cédula do CPF nº _____.

CLÁUSULA I - DO OBJETO DO CONTRATO E FUNDAMENTO LEGAL

O objeto do presente contrato é a **CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO**, pelo que se declara em condições de executar o objeto, em estreita observância com o indicado no Termo de Referência, nas especificações e na documentação, objeto desta licitação, através do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO nº 26/2026, realizada que foi, sob o regime de empreitada por preços unitários, tipo menor preço e devidamente homologada pela CONTRATANTE.

1.1. Das quantidades e valores contratados

HARDWARE E SOFTWARE							
ITEM	QTD	UND	DESCRIÇÃO	MARCA	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
01	23	und	Tótem emissor de Senhas de autoatendimento, software e suporte. Tela touchscreen mínima de 15 polegadas; Impressora térmica integrada; Recursos de acessibilidade (áudio, altura compatível, interface acessível); Equipamento novo, em comodato.				
02	20	und	Tv e dispositivo de controle de multimídia para a chamada de senhas, incluindo o Software e suporte. Televisores, de no mínimo 42", compatíveis com a solução;				



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

			Integração com Box TV ou Player TV; Capacidade de exibição simultânea de chamadas e conteúdo institucional. Box TV / Player TV: Equipamento dedicado; Capaz de operar conteúdo, chamadas de senha e vocalização.				
--	--	--	--	--	--	--	--

SERVIÇO DE IMPANTAÇÃO							
ITEM	QTD	UND	DESCRIÇÃO	MARCA	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
01	01	SV	Serviço de implantação, incluindo treinamento, configuração, relatórios e monitoramento	XXXXX			

CLÁUSULA II - DA DOCUMENTAÇÃO CONTRATUAL

2.1. Ficam integrados a este Contrato, independente de transcrição, os seguintes documentos cujos teores são de conhecimento da **CONTRATADA**, a qual neste ato declara conhecê-los e aceitá-los: atos convocatórios, edital de licitação, especificações do Descritivo do objeto e Termo de Referência (ANEXO I), proposta da proponente vencedora, parecer de julgamento e legislação pertinente à espécie.

Parágrafo Único

Será incorporada a este Contrato, mediante TERMOS ADITIVOS, qualquer modificação que venha a ser necessária durante a sua vigência, decorrente das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, alterações nos objetos, especificações, prazos ou normas gerais da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA III - DO VALOR

3.1. O valor total, de acordo com o preço ofertado, para fornecimento do objeto deste contrato é de R\$ (.....), daqui por diante denominado "VALOR CONTRATUAL".

CLÁUSULA IV - DAS ENTREGAS NÃO PREVISTAS

4. A **CONTRATADA** obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do art. 125, da Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA V - DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1. O pagamento do serviço de implantação será efetuado em parcela única, mediante comprovação de conclusão e apresentação da Nota fiscal correspondente, em até 21 (vinte e um) dias contados do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica pela Secretaria Municipal de Fazenda e Patrimônio devidamente atestada pela Secretaria de Saúde;

5.2. Os pagamentos relativos à locação dos equipamentos, serão efetuados mensalmente, mediante apresentação de Nota Fiscal, em moeda brasileira através de depósito bancário, sendo que os dados da conta corrente foram informados na Proposta Comercial, em até 21 (vinte e um) dias contados do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica pela Secretaria Municipal de Fazenda e Patrimônio devidamente atestada pela Secretaria de Saúde;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

5.1. A nota fiscal eletrônica deverá estar com a discriminação resumida do item entregue, número da licitação, número do Contrato, número do Empenho, número do Pedido, local de entrega e outros que julgar convenientes, não apresentar rasuras e/ou entrelinhas;

5.2. A Nota Fiscal Eletrônica deverá ser entregue na sede da Secretaria de Saúde, em horário comercial, cabendo somente a **CONTRATADA** a responsabilidade pela entrega da nota fiscal eletrônica, ficando a **CONTRATANTE** isenta de qualquer débito resultante da não entrega da nota fiscal eletrônica.

CLÁUSULA VI – DA PRORROGAÇÃO E DO REAJUSTE

6.1. O contrato poderá ser prorrogado nos termos do Art. 107 da Lei nº 14.133/21, de comum acordo e manifestado com antecedência de, no mínimo, **90 (noventa) dias** antes de seu término.

6.2. Os preços contratados serão fixos e irremovíveis, durante o período de 12 (doze) meses de vigência do contrato. Ocorrendo a hipótese de prorrogação contratual, os valores contratados poderão ser reajustados, cuja data-base de reajuste está vinculada à data do orçamento estimado, qual seja, **março/2026**, conforme artigo 25, parágrafo 7º e artigo 92, parágrafo 3º da Lei nº 14.133/2021, utilizando-se como índice o “IPC/FIPE – categoria geral”.

CLÁUSULA VII – DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

7.1. O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados da data da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado nos termos do Artigo 107 da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA VIII - DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA

8.1. A Contratada obrigará-se a entregar o objeto adjudicado em conformidade com as especificações e condições estabelecidas no Edital, Termo de Referência, seus anexos e na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, aquelas constantes do instrumento convocatório;

8.2. Os serviços deverão ser iniciados em até **15 (quinze) dias corridos**, contados a partir da data de recebimento da Ordem de Serviços, a ser expedida pela secretaria de Saúde;

8.3. Os serviços deverão ser prestados nas dependências da Secretaria de Saúde;

8.4. Correrão por conta da **CONTRATADA** as despesas para efetivo atendimento do objeto, tais como transporte, frete, pedágio, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, dentre outros;

8.5. À **Secretaria de Saúde** caberá o recebimento do objeto e a verificação de que foram cumpridos os termos, especificações e demais exigências, dando-se em conformidade com o art. 140, inciso II, alíneas “a” e “b” da Lei nº 14.133/21:

a) provisoriamente, recebidos por servidores previamente designados para acompanhamento e fiscalização, mediante carimbo na respectiva Nota Fiscal/Fatura, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as exigências do Termo de Referência;

b) definitivamente, de forma expressa, em até **03 (três) dias** do recebimento provisório, através da verificação da qualidade e quantidade do objeto, e consequente aceitação.

8.6. Constatadas quaisquer irregularidades no objeto entregue, a **Secretaria de Saúde** poderá:

8.6.1. rejeitá-lo no todo ou em parte, se não corresponder às especificações técnicas exigidas, determinando sua substituição e/ou correção;

8.6.2. determinar sua complementação, se houver diferença de quantidades ou de partes, sem prejuízo das penalidades cabíveis;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

8.7. As irregularidades deverão ser sanadas pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 02 (dois) dias, contados do recebimento da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado;

8.8. A recusa da **CONTRATADA** em atender ao estabelecido no **item 8.8.** levará à aplicação das sanções previstas por inadimplemento.

CLÁUSULA IX – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A **CONTRATADA**, além das obrigações contidas no edital, se obriga a:

9.1.1. Atender plenamente o descrito do Edital;

9.1.2. Assegurar o objeto deste Contrato e a sua conservação;

9.1.3. Permitir e facilitar a fiscalização e/ou inspeção dos objetos deste Contrato, a qualquer hora, devendo prestar todos os informes e esclarecimentos solicitados por escrito;

9.1.4. Participar a fiscalização a ocorrência de qualquer fato ou condição que possa atrasar ou impedir o fornecimento do objeto deste Contrato, em parte ou no todo;

9.1.5. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital que a este deu origem;

9.2. Cumprir, no que couber para esta execução contratual, a Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e Decreto Municipal nº 5.848 de 15 de Dezembro de 2023, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, em especial tomar todas as medidas cautelares para que não haja quaisquer infrações à referida Lei, **além de cumprir com as demais obrigações.**

CLÁUSULA X – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no edital e seus anexos;

10.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

10.3. Comunicar a **CONTRATADA** por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

10.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da **CONTRATADA**, através de comissão/servidor especialmente designado;

10.5. Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

10.6. 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 da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA XI - DAS PENALIDADES

11.1. São aplicáveis as sanções previstas no Título IV do Capítulo I da Lei nº 14.133/21, assegurado o contraditório e a ampla defesa;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

11.2. A licitante que der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; der causa à inexecução total do contrato; deixar de entregar a documentação exigida para o certame; não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado, ficará impedida de licitar e contratar com o Município de Itapevi, pelo período de até 03 (três) anos, nos termos do §4º do art. 156 da Lei nº 14.133/21;

11.2.1. Além da penalidade prevista no item 11.2, também ensejará à licitante a cobrança por via administrativa ou judicial de **multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total de sua proposta;**

11.2.2. As penalidades previstas nos **subitens 11.2 e 11.2.1** serão impostas após regular procedimento administrativo, garantido o direito prévio do contraditório e da ampla defesa;

11.3. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar, aceitar ou retirar o contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo Município de Itapevi caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se à multa de até **30% (trinta por cento)** sobre o valor da obrigação não cumprida;

11.4. O atraso injustificado na execução contratual, sem prejuízo do disposto no parágrafo único do art.162 da Lei nº 14.133/21, sujeitará a Contratada, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência, quando a Contratada descumprir qualquer obrigação contratual, ou quando forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha concorrido diretamente;

b) multa de até **0,5% (meio por cento)** do valor da fatura por dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias;

c) multa de até **10% (dez por cento)** sobre o valor correspondente remanescente do contrato ou instrumento equivalente, para atraso superior a 10 (dez) dias, caracterizando inexecução parcial;

d) multa de até **30% (trinta por cento)** do valor do contrato, para casos de inexecução total;

e) suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com este Município, pelo prazo de até 03 (três) anos, nos casos de reincidência em inadimplementos apenados por 02 (duas) vezes no mesmo instrumento contratual ou ato jurídico análogo, bem como as faltas graves que impliquem a rescisão unilateral do contrato ou instrumento equivalente;

f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 06 (seis) anos, na prática de atos de natureza dolosa pela **CONTRATADA**, dos quais decorram prejuízos ao interesse público de difícil reversão.

11.4.1. As sanções de advertência, suspensão e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a sanção de multa;

11.5. Não serão aplicadas as sanções quando o motivo da mora ou inexecução decorrer de força maior ou caso fortuito, desde que devidamente justificados, comprovados e aceitos pelo **CONTRATANTE;**

11.5.1. Consideram-se motivos de força maior ou caso fortuito: atos de inimigo público, guerra, revolução, bloqueios, epidemias, fenômenos meteorológicos de vulto, perturbações civis, ou acontecimentos assemelhados que fujam ao controle razoável de qualquer das partes



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

contratantes;

11.6. O pedido de prorrogação de prazo final dos serviços ou entrega de produto somente será apreciado e anuído pela Secretaria Municipal requisitante, se efetuado dentro dos prazos fixados no contrato ou instrumento equivalente;

11.7. O valor da multa poderá ser deduzido de eventuais créditos devidos pelo Contratante e/ou da garantia prestada pela empresa **CONTRATADA**, quando por esta solicitada;

11.8. O prazo para pagamento de multas será de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação da infratora;

11.9. O pagamento das multas ou a dedução dos créditos não exime a **CONTRATADA** do fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades contraídas neste instrumento.

CLÁUSULA XII - DA APLICAÇÃO DAS MULTAS

12.1. As multas e demais sanções serão aplicadas através de procedimento administrativo sancionatório, requerido pela Secretaria Municipal Gestora do Contrato ou ARP, quando for o caso, por proposta da fiscalização, e se dará da seguinte forma:

a) Instaurado o Processo Administrativo Sancionatório, a **CONTRATADA** será notificada via e-mail e carta postal com Aviso de Recebimento, para que apresente defesa prévia no prazo de 5 (cinco) dias;

b) A defesa prévia será analisada, tendo em vista a gravidade da falta cometida pela **CONTRATADA** e se for o caso, será aplicada sanção administrativa e/ou multa pelo Departamento de Gestão de Contratos – Secretaria de Suprimentos, com prévia anuência da secretaria interessada;

c) Quando da aplicação das multas, a **CONTRATADA** será notificada administrativamente, com aviso de recebimento, pela **CONTRATANTE**, para no prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis, recolher à Tesouraria desta, a importância correspondente, sob pena de incorrer em outras sanções cabíveis;

d) Da aplicação de multas, caberá recurso à **CONTRATADA** no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da respectiva notificação, a **CONTRATANTE**, através de sua Procuradoria Municipal, julgará, procedente ou improcedente a penalidade a ser imposta, devendo fundamentá-la e, se improcedente, a importância recolhida pela contratada será devolvida pela prefeitura, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados da data do julgamento.

CLÁUSULA XIII - DA FISCALIZAÇÃO

13.1. À Secretaria de Saúde caberá o recebimento do objeto, ficando a **CONTRATADA** responsável pela entrega até o seu definitivo recebimento, exceto por danos que sejam de responsabilidade da **CONTRATANTE**. A Comissão de Recebimento, será constituída por 03 (três) funcionários da Prefeitura do Município de Itapevi, nomeados pelo Senhor Prefeito;

13.2. A fiscalização por parte dessa Secretaria não eximirá ou reduzirá, em nenhuma hipótese, a responsabilidade da **CONTRATADA** em eventual falta que venha a cometer, mesmo que não indicada pela fiscalização deste Município.

CLÁUSULA XIV - DO SUPORTE LEGAL

14.1. A presente contratação está sendo formalizada por Pregão, com supedâneo no artigo 28, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, e subsequentes alterações.

CLÁUSULA XV - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

15.1. À Secretaria de Saúde caberá o recebimento do objeto, ficando a **CONTRATADA** responsável pela entrega até o seu definitivo recebimento, exceto por danos que sejam de



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

responsabilidade da CONTRATANTE. A Comissão de Recebimento, será constituída por 03 (três) funcionários da Prefeitura do Município de Itapevi, nomeados pelo Senhor Prefeito.

CLÁUSULA XVI – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta das dotações nº

Número	Órgão	Econômica	Funcional	Ação	Fonte
00048	13.01.00	3.3.90.39.99	10 301 0014	2002	01
00055	13.01.00	3.3.90.39.99	10 302 0014	2002	01

CLÁUSULA XVII - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

17.1. O **CONTRATANTE** poderá extinguir unilateralmente o presente contrato, nos termos do art. 137, incisos I a IX, da Lei Federal nº 14.133/21.

17.2. A rescisão do contrato, na forma da cláusula anterior, acarretará as consequências referidas no art. 139, da Lei de Licitações, sem prejuízo das demais sanções.

CLÁUSULA XVIII - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

18.1. As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

CLÁUSULA XIX - DO CONHECIMENTO DAS PARTES

19.1. Ao firmar este instrumento, declara a CONTRATADA ter plena ciência de seu conteúdo, bem como dos demais documentos vinculados ao presente Contrato, para nada mais reclamar, em tempo algum.

CLÁUSULA XX – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. O presente contrato é regido pelas normas da Lei Federal nº 14.133/21, logo aplicando-se a este todas as prerrogativas previstas no art. 104, bem como o Decreto Municipal nº 5.848/2023, aplicados inclusive aos casos omissos.

20.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste contrato, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, prorrogando-se este, automaticamente, para o primeiro dia útil, se recair em dia sem expediente.

20.3. Fazem parte integrante deste contrato o Edital e seus Anexos, aos quais as partes estão vinculadas.

20.4. A **CONTRATADA** obriga-se a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA XXI - DO FORO

21.1. Elegem as partes contratantes o foro da cidade de Itapevi, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justos e contratados, firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias, para um só efeito legal.

Itapevi, __ de _____ de 2026.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

Secretária de _____

CONTRATADA

Representante

Testemunhas

Nome: _____

CPF: _____

Nome: _____

CPF: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

ANEXO XI

TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPEVI

CONTRATADA: _____

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): _____

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.

ADVOGADO (S)/ Nº OAB/e-mail: (*)

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE SUPRIMENTOS

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120
Telefone: (11) 4143-7600 | licitacoes@itapevi.sp.gov.br

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

(*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.