



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Aquisição de Sistema Eletrônico de Atendimento, com equipamentos e softwares permanentes, incluindo implantação, configuração, suporte aos usuários, treinamento operacional e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado na Prefeitura Municipal de Pará de Minas, conforme as especificações e demais condições gerais constantes neste Termo de Referência.

**PMAT: Os softwares ofertados deverão ser nacionais passíveis de apoio ao subprograma do BNDES – Prosoft**

*[http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes\\_pt/Areas\\_de\\_Atualizacao/Inovacao/Prosoft/prosoft\\_comercializacao.html](http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Areas_de_Atualizacao/Inovacao/Prosoft/prosoft_comercializacao.html)*

### 2. JUSTIFICATIVA

Proporcionar ao cidadão uma solução, agilidade e dinamismo do serviço público prestado pela Prefeitura Municipal, uma vez que torna público e visível o número de atendimentos realizados diariamente pela Prefeitura Municipal de Pará de Minas.

Destaca-se ainda que com essa implantação a Prefeitura facilitará o dia a dia de seus usuários que tanto clamam pela melhoria na prestação dos serviços públicos municipais, além é claro de otimizar os processos de operacionalização, bem como garantir e facilitar a gestão do atendimento ao cidadão.

### 3. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO

3.1 – O Sistema Gerenciador de Atendimento deverá ser orientado a web e projetado para atender todos os tipos de necessidades para a contratante e gerência de atendimento ao público, incluindo funcionalidades dedicadas aos cidadãos, atendentes, supervisores, coordenadores, gerentes e diretores, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento;

3.2 – Todo o sistema, incluindo seus módulos e funcionalidades deverão ser ilimitados, sem qualquer restrição de uso relacionados;

3.3 – Compatível com equipamentos do tipo: Painéis Eletrônicos, Televisão/Monitor (LCD ou LED), Monitores de vídeo, Dispensadores de senhas e impressoras.

3.4 – Deve ser preferencialmente desenvolvido em linguagem Open Source e utilizar bibliotecas e recursos independentes do sistema operacional da máquina servidora.

3.4.1 – Se a CONTRATADA optar por soluções que representem custos e investimentos para o banco de dados (por exemplo SQL, como MS-SQL SERVER, Oracle, etc) ou mesmo para o sistema operacional (Windows Server) a Administração aceitará, desde



que todos os custos para implantação e instalação nos servidores, incluindo qualquer tipo de licenciamento sejam totalmente assumidos pela CONTRATADA;

3.4.2 – Todos os softwares devem vir acompanhados das respectivas licenças de uso originais do desenvolvedor e, ou fabricante do produto proposto, com mídias de instalação.

3.5 – O sistema de gerenciamento de filas ao público deverá ser compatível com os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, em suas versões mais atuais e todos os recursos do sistema deverão ser operados através do(s) mesmo(s) browser(s);

3.6 – Configuração e utilização de todas as modalidades de atendimento, in-loco ou remoto, em uma ou mais unidades da Contratante, independente de volume diário do atendimento;

3.7. Capacidade para emitir tíquetes de senhas individuais diferenciadas por Filas, de proporcionar encaminhamentos de uma senha para nova Fila, visando atendimento complementar, de manter Registros das atividades realizadas e, a partir de tais registros, proporcionar Monitoramento das atividades em tempo real e Relatórios que auxiliam a gestão na tomada de decisões além de possuir um completo módulo configurador, todos acessados por browser;

3.8 – O sistema deverá ser capaz de gerenciar o atendimento ao público organizando todas as unidades de atendimento em um número qualquer de filas, cada uma com um número qualquer de prioridades. Cada fila deverá possuir uma faixa numérica de senhas geradas e impressas nos equipamentos de autoatendimento ou nos computadores dos recepcionistas;

3.9 – Configuração dinâmica que permite modificar o andamento do atendimento, de acordo com as configurações de filtros dos Guichês, seja por ociosidade ou por demanda;

3.10 – O acesso ao sistema deverá ser feito através de login e senha de usuário;

3.11 – O sistema deverá permitir a chamada das senhas pelos usuários por quaisquer equipamentos (sejam computadores, tablets, smartphones, etc), elas deverão ser exibidas ao público através de Painéis Eletrônicos, Televisores com tela LCD ou LED ou Monitores, além de emitir sinais sonoros de aviso;

3.12 – Os tempos de espera e de atendimento serão computados para cada usuário em todas as etapas, permitindo a rastreabilidade desde seu ingresso até a sua saída da instituição. A rastreabilidade será inerente ao usuário e não a senha por ele utilizada;

3.11 – Os pontos de atendimento deverão ser configurados para executar chamadas de modo diferente, de acordo com a necessidade.

3.12 – A CONTRATADA deverá fazer a manutenção, assistência técnica e atualizações do sistema gratuitas durante o período de 12 meses após implantação dos serviços;



## 4. FUNCIONALIDADES

O sistema deverá ser composto, *no mínimo*, pelos seguintes módulos e características:

### 4.1 CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA

- Deverá prever acesso único a um administrador principal que terá acesso ao painel completo de configurações do sistema;
- Apresentar painel de configurações com possibilidade de cadastro e configuração de filas, pontos de atendimento, atendentes, emissores de senhas, dispositivos de apresentação de senhas, serviços, gestão de monitoramento de filas, relatórios gerenciais, atualização do sistema e gerenciamento de administradores;
- Apresentar no mínimo 3 (três) perfis básicos para usuários:
  - a) Super Administrador (com acesso a todos os recursos operacionais e configurações do sistema);
  - b) Administrador Adicional (com acesso aos recursos de gestão do sistema de acordo com os parâmetros de acesso definidos às funcionalidades determinadas);
  - c) Atendente (realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Filas e Pontos de Atendimento).

### 4.2 EMISSÃO DE SENHAS

- Deverá permitir a utilização de dispositivos de emissores de senhas responsáveis pela seleção de atendimento requerido e emissão de cupons de senha ao cidadão;
  - O Sistema deverá permitir operação com um ou mais Emissores de Senhas para múltiplas filas, ou um Emissor específico para cada fila configurada;
- Os Emissores de Senhas podem ser dispositivos com botões físicos para seleção da fila desejada ou terminais digitais com monitores sensíveis ao toque, conectados a uma impressora de bobina térmica”;
- Os cupons de senhas deverão apresentar o logotipo do cliente, o nome da fila, a senha, data e hora de chegada do cidadão;
  - A senha deverá ser composta pelo identificador da fila solicitada (com até 2 caracteres) e a sequência numérica de emissão.

### 4.3 FILAS

- O sistema deverá permitir que sejam criadas ilimitadas filas de atendimento;
- A cada fila deverá ser atribuído um intervalo numérico de senhas a serem emitidas, bem como um identificador composto por até 2 caracteres;



- O identificador de senhas deverá permitir a utilização de até 2 caracteres, diferenciando letras maiúsculas e minúsculas e possibilitando caracteres especiais;
- Caso seja alcançado o número final do intervalo de senhas programado, o sistema deverá reiniciar a emissão de senhas ou finalizá-la até o dia seguinte, conforme configurado;
- Cada fila deverá ser nomeada individualmente, e esse nome deverá ser utilizado nos relatórios e nos botões dos emissores (quando equipados com monitor);
- Deverá ser atribuída uma cor a cada fila individual, utilizada nos relatórios, telas de monitoramento e nos botões dos emissores (quando equipados com monitor);
- Permitir a configuração de lembrete para o atendente, questionando se deve haver encaminhamento para nova fila quando o atendimento é encerrado;
- Permitir que o administrador defina pelo reinício ou continuidade da sequência numérica de senhas emitidas ao término do dia;
- Possibilitar configuração para exclusão automática (sim ou não) das senhas remanescentes no término do dia;
- Configuração dos parâmetros de Tempo Mínimo de Atendimento, Tempo Máximo de Atendimento, Tempo Ideal de Atendimento e Tempo Máximo de Espera, a serem utilizados como referência nas funcionalidades de Monitoramento, Relatórios e Termômetro de tempo de espera;
- Parametrização da quantidade de vias que devem ser emitidas na solicitação de tíquetes de senhas para a respectiva fila;
- Configurar o endereçamento IP da impressora escrava responsável pela emissão dos tíquetes de senha em pontos remotos de atendimento, bem como a quantidade de vias a serem emitidas;
- Permitir configuração como "fila única de atendimento sequencial": funciona sem a necessidade de emissão de senhas, apenas direcionando o primeiro cliente da fila para o atendente livre ou chamando senhas em ordem sequencial no caso de uso do dispensador senhas mecânico (tipo "bico de pato").

#### **4.4 ATENDENTES E CHAMADAS DE SENHA**

O acesso dos atendentes ao sistema deve ser feito via browser através de um computador ou outro dispositivo móvel digital (como Tablets e Smartphones), ligados à rede de computadores onde está conectado o console gerenciador.

Deverá apresentar os seguintes recursos para os Atendentes e Pontos de Atendimento:

##### **a) Acesso ao Ponto de Atendimento**

- Login e senha de atendentes cadastrados;



- Desconexão de Atendente e Ponto de Atendimento por ociosidade;

b) Seleção de Filas

- Selecionar filas de atendimento (quando configurado): nessa opção o atendente deverá possuir autonomia para escolha da fila a ser chamada;

c) Seletor de Ponto de Atendimento

- Permitir que um único atendente trabalhe como "central de distribuição de chamadas", indicando diferentes pontos de atendimento para as senhas que são chamadas;

d) Chamadas de Senhas

- Ponto de Atendimento configurado para chamada de senhas via browser;
- Chamar Próxima Senha;
- Re-chamar senha;
- Início e finalização do atendimento;

e) Cancelar Atendimento

- O atendente poderá cancelar uma senha, através de comando específico, quando o portador da mesma não comparecer ao ponto de atendimento;

f) Redirecionamento de Senhas;

- O Sistema deverá dispor de recurso para redirecionar a senha para atendimento complementar em outra fila, através de comando específico;

g) Chamada de Senha específica

- Função que permite ao atendente inserir ou chamar uma senha específica – segundo critério próprio – utilizando o sistema no próprio ponto de atendimento. Essa função depende de autorização do Administrador do sistema;

h) Visualização do tempo de espera da próxima senha

- Recurso que permite visualizar o tempo de espera da próxima senha a ser atendida, através de um indicador intuitivo na interface de chamada do atendente;

i) Visualização do número de pessoas em espera

- Recurso que permite visualizar o número de pessoas em espera em cada fila relacionada ao atendente ou ponto de atendimento

j) Visualização do tempo médio de espera de cada fila

- Permite visualizar o tempo médio de espera da fila, através de um indicador intuitivo na interface de chamada do atendente.

#### **4.5. Apresentação de Senhas**

Este módulo deverá ser responsável pela apresentação de informações que serão exibidas ao cidadão. Deverá funcionar através de um console gerenciador do sistema, ligado a rede e inte-



grado ao monitor LCD/LED, disposto no item 3.3, apresentando em tela as seguintes informações:

- a) Número da senha (acompanhado de caracteres identificadores quando assim configurado);
- b) Número do ponto de atendimento;
- c) Nome da Fila;
- d. Conteúdo multimídia com os seguintes recursos:
  - Exibição de sinal de TV ao vivo, desde que disponível sinal digital com as características adequadas;
  - Apresentação de vídeos nos formatos AVI, MPEG e WMV definidos conforme programação da playlist de exibição;
  - Apresentação de hora certa;
  - Previsão do tempo, capturado através de leitor RSS;
  - Exibição de notícias em tempo real, capturadas da internet através de RSS.
- e) Chamada por voz, para as opções de expressões pré-definidas no sistema;
- f) Possibilidade de configurar um rótulo personalizado para as informações de senha e ponto de atendimento;
- g) *O módulo de apresentação de senhas ainda deverá permitir controlar as seguintes funcionalidades:*
  - Escolha do rótulo para senha (Senha, Comanda, ou personalizado);
  - Escolha do rótulo para ponto de atendimento (Balcão, Box, Cabine, Consultório, Doca, Equipamento, Maca, Máquina, Mesa, Prisma, Sala, Vaga, ou personalizado);
  - Seleção da opção de ocultamento (ou não) do vídeo exibido na ocasião da apresentação da chamada de senha;
  - Seleção da opção de ocultamento (ou não) do sinal de TV ou vídeo exibido na ocasião da apresentação da chamada de senha;
  - Inserção e exclusão de vídeos em uma lista (playlist);
  - Definição da periodicidade de exibição do relógio e das informações RSS (ao final de cada vídeo, ao término da playlist, ou a cada intervalo de X minutos);
  - Ativação/Desativação temporária de grupos de vídeos;
  - Criação de inúmeros grupos de vídeos determinando periodicidade de dias e horários para sua exibição;
  - Seleção de qual dos tipos de relógio será exibido: Analógico, Digital ou LED;
  - Alteração do tipo e cor da fonte de apresentação do relógio e seu plano de fundo;
  - Inserção de uma imagem personalizada para o fundo do relógio (apenas digital);



- Definição do município para o qual será apresentada a previsão do tempo (previsão para 5 dias), bem como o intervalo de atualização desejado;
- Configuração do canal de leitura de notícias RSS a ser utilizado;
- Criação, edição e exibição livre na programação de uma mensagem de texto, exibida no rodapé da tela;
- Definir níveis de luminosidade da exibição dos vídeos para cada hora do dia, com as especificações do painel de exibição;
- Atalho para ativação/desativação automática da exibição do sinal de TV ou conteúdo da playlist;
- Ativação/desativação do áudio da placa de captura.

h) O sistema deverá ser auto executável, inicializando automaticamente a exibição do conteúdo programado e as chamadas de senhas sem necessidade de intervenção do usuário.

i) Para exibição dos sinais de TV a cabo ou aberta, o computador de controle deverá ter no conector de entrada (padrão RCA) de sua placa de captura o sinal digital decodificado compatível. O aplicativo deverá permitir a seleção do sinal de entrada entre S-Vídeo e Vídeo Composto, para conexão de outras fontes de vídeo (como DVDs). Previsão de possibilidade de escolha do padrão de cores NTSC ou PAL-M;

**Configuração mínima de Hardware a ser fornecido (console):** mini cpu metal (cor preta) composta de processador e chipset Intel, placa Dual Core, 2 (duas) saídas seriais RS232, 6 (seis) saídas USB, 2 (duas) saídas PS2 para mouse e teclado, memória RAM 4GB, disco rígido 320GB SATA, placa de rede 10/100/1000 Mbps, 1 (uma) saída de áudio, fonte externa 12V/5A (chaveada 90 a 240Vac), licença original Windows.

#### **4.6 Avaliação do Atendimento**

Módulo responsável para Avaliação do atendimento recém-finalizado, que deverá ser o Indicador de Qualidade comandado pelo Cidadão, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento.

- A Avaliação deverá ser comandada pelo Cidadão através de um Terminal de Avaliação, instalado junto ao Ponto de Atendimento;
- O Terminal deverá disponibilizar 04 opções de voto, sendo: ÓTIMO, BOM, REGULAR E RUIM;
- As opções de voto deverão ser exibidas com desenhos característicos e simbólicos relativos ao estado da avaliação, e seus botões permitirem a leitura em braille;



#### **4.7. Monitoramento**

O Sistema deverá oferecer recurso de monitoramento em tempo real, a partir da escolha da fila ou pontos de atendimento, considerando as seguintes variáveis:

- Seleção de filas ou pontos de atendimento a monitorar;
- Total de pessoas nas filas;
- Total de pessoas sendo atendidas no momento;
- Total de atendentes conectados;
- Tempo médio de espera, referente à última hora;
- Exibição da hora, minuto e segundo em que as informações foram atualizadas;
- Exibição de monitoramento em tela cheia com atualização automática dos dados referentes à evolução do tempo de espera do atendimento através de gráficos e dados tabulados.

#### **4.8. Administração**

Deverá oferecer os seguintes requisitos funcionais e de configuração:

- Data e Hora do Sistema;
- Cadastrar e configurar Administradores com diversas permissões de acesso;
- Cadastrar e configurar Atendentes;
- Cadastrar e configurar Filas e Grupo de Filas;
- Cadastrar e configurar Pontos de Atendimentos;
- Cadastrar e configurar Serviços;
- Cadastrar e configurar Emissores de Senhas;
- Cadastrar e configurar Painéis e TVs de Apresentação de Senhas;
- Comunicados aos Atendentes;
- Monitoramento de Filas em Tempo Real;
- Gerenciamento de Senhas em Tempo Real;
- Dispositivos conectados ao sistema;
- Logs de Ações;
- Usuários Conectados;
- Relatórios Gerenciais;
- Manutenção do sistema.

#### **4.9. Relatórios**

O Sistema deverá disponibilizar os seguintes relatórios gerenciais, considerando dados tabulados e gráficos:



#### **4.9.1 Desempenho de atendimentos por filas;**

#### **4.9.2 Desempenho de atendimentos por atendente;**

Contemplar as seguintes informações:

– *senhas emitidas e inseridas*: senhas emitidas são aquelas geradas pelos emissores de senhas, enquanto senhas inseridas são as adicionadas diretamente pelos administradores do sistema. Apresentar gráfico “pizza” com as quantidades de cada tipo;

– *senhas atendidas e não atendidas*: senhas atendidas são aquelas chamadas e que tiveram o atendimento iniciado, ou seja, o cidadão apresentou-se ao atendente. Senhas não atendidas são aquelas chamadas e cujo atendimento não foi iniciado devido à ausência do cidadão. Apresentar gráfico “pizza” com as quantidades de cada tipo;

– *atendimentos válidos e inválidos*: atendimentos válidos são aqueles cujo tempo de atendimento encontra-se no intervalo entre o “Tempo Mínimo de Atendimento” e o “Tempo Máximo de Atendimento” parametrizados no sistema. Atendimentos inválidos encontram-se fora desses parâmetros. Apresentar gráfico “pizza” com as quantidades de cada tipo e uma tabela com as seguintes colunas de informação:

- Data: Data da chamada de senha
- Atendente: Atendente correspondente as informações
- Fila: Fila correspondente as informações
- SE: quantidade de senhas emitidas pelos emissores de senhas
- SI: quantidade de senhas inseridas através da administração do sistema
- Atendidas: Quantidade de senhas chamadas e que tiveram seu atendimento iniciado na interface do acionador de senhas.
- NA: Quantidade de senhas chamadas onde o cliente estava ausente ou que seu atendimento não foi iniciado através da interface do acionador de senhas.
- Válidos: Quantidade de atendimentos que encontram-se entre o “Tempo mínimo de Atendimento” e “Tempo máximo de atendimento” parametrizados no cadastro da fila.
- Inválidos: Quantidade de atendimentos que encontram-se fora do “Tempo mínimo de Atendimento” e “Tempo máximo de atendimento” parametrizados no cadastro da fila.
- DTI: Quantidade de atendimentos menores ou iguais ao valor determinado no campo “Tempo Ideal de Atendimento” no cadastro da fila.
- FTI: Quantidade de atendimentos maiores ao valor determinado no campo “Tempo Ideal de Atendimento” no cadastro da fila.
- TME: Tempo médio de espera na fila



- TMD: Tempo médio de deslocamento que corresponde o tempo entre a chamada da senha e o início do atendimento.
- TMA: Tempo médio de atendimento.

#### **4.9.3 Horário de Pico de Atendimento**

Esse relatório deverá demonstrar através de um gráfico e uma tabela o horário no qual aconteceu o pico de atendimento para a(s) fila(s) selecionada(s). Apresentar os picos de senhas atendidas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento.

#### **4.9.4 Senhas atendidas (detalhado por filas) e por (atendentes)**

A partir da definição do período (data inicial e final), permitir a escolha da(s) fila(s) ou do(s) atendente(s) a exibir, e até mesmo de uma senha específica, e uma tabela com as seguintes colunas de informação:

- Data: data do atendimento;
- Fila: fila onde foi realizado o atendimento;
- Senha: senha do respectivo atendimento;
- Rec: Índice de quantas vezes a senha foi rechamada;
- Atend: atendente responsável pelo atendimento;
- Outros: Coluna apenas presente caso o parâmetro "Ativar rótulo auxiliar de atendimento" esteja ativo nas configurações gerais na administração. Esse campo equivale ao nome dado em Rótulo do campo auxiliar de atendimento;
- Nome: Nome do cliente atendido. Coluna apenas presente caso o parâmetro campo "Ativar rótulo auxiliar de atendimento" esteja ativo nas configurações gerais na administração e o nome seja informado através do emissor de senhas virtual;
- HC: Hora em que a senha foi chamada pelo atendente;
- IA: Hora em que o atendente Iniciou o atendimento;
- FA: Hora em que o atendente Finalizou o atendimento;
- TE: Tempo de espera do cliente antes de ser chamado;
- TD: Tempo entre a chamada da senha e o início do atendimento através da interface do acionador de senhas;
- TA: Tempo de atendimento do cliente;
- TEM: o Tipo de Emissão. Mostra se a senha foi emitida pelos emissores de senha ou inserida pelo Gerenciamento de Senhas ou chamada direta pelo acionador;
- CA: Mostra se o cliente esteve ausente ou não;



#### **4.9.5 Senhas atendidas**

Trata-se de um relatório para consulta rápida da situação existente na praça de atendimento. Uma vez definido o período, deverá apresentar as seguintes informações:

- Data: Data do atendimento;
- Fila: Fila onde o atendimento foi realizado;
- Senhas Atendidas: Quantidade de senhas atendidas, o sistema soma apenas os atendimentos que tiveram sua inicialização e finalização concluídas na interface do acionador de senhas;
- Em espera: Clientes que aguardam ser atendidos na área de atendimento;
- Tempo Médio de Atendimento: Tempo médio do atendimento para a respectiva fila;

#### **4.9.6 Pesquisa de Opinião**

Apresentar relatórios do tipo "pizza" e "linhas" – e também tabela – com as quantidades de resultados obtidos para cada opção de avaliação, bem como a quantidade de pessoas que não opinaram. Permitir filtros por período e por fila(s).

#### **4.9.7 Pesquisa de Opinião (detalhado)**

Apresentar as informações do item 4.9.6, sendo que na tabela são acrescentadas colunas que identificam o atendente avaliado e o número da senha do cidadão que fez a avaliação.

#### **4.9.8 Relatório de Serviços**

Uma vez determinado o período, identificar em gráficos do tipo "pizza" os serviços realizados separados por tipo (quando concluídos) e serviços concluídos e cancelados. Além disso, apresentar um gráfico "linhas", a evolução dos serviços concluídos e cancelados para esse período. Após os gráficos apresentar uma tabela com as informações dos serviços com colunas, data, nome do serviço, quantidade de concluídos, quantidade de cancelados, tempo médio de atendimento e total de horas de atendimento.

#### **4.9.9 Relatório de Configurações**

Esse relatório deverá exibir os seguintes itens configurados no sistema:

- Versão: Exibe a versão atual do sistema;
- Cliente: Exibe o CNPJ do cliente cadastrado no painel de Configurações;
- Configurações Gerais: Exibe os três principais itens do menu Configurações, que são responsáveis pela conexão do sistema: IP, Máscara e Gateway;
- Emissores de Senha: A tabela exibe o nome e o IP dos emissores de senha cadastrados;



- Configuração das Filas: A tabela exibe Alfa, Rótulo, ID da Fila perante a Botoeira (Emissor Físico), Início e Fim da Banda das filas cadastradas;
- Filas Relacionadas por Pontos de Atendimento: A tabela mostra os Pontos de Atendimento cadastrados, com suas respectivas filas e atendentes;

#### **4.10. Serviços**

Módulo que apresenta as diferentes atividades que podem ser realizadas pelos atendentes para atender às solicitações do cidadão.

- Deverá permitir a criação de uma tabela ilimitada de serviços prestados;
- Os atendentes, quando assim configurados pelo administrador, terão acesso à tabela acima mencionada e identificarão todos os serviços realizados em cada atendimento efetuado;
- Os registros de serviços executados ou cancelados podem ser visualizados através de relatórios e gráficos do sistema;

#### **4.11. Gerenciamento de Senhas**

Módulo que permite a manipulação de tíquetes de senhas de atendimento de modo a gerenciar ocorrências não previstas na praça de atendimento. Através dessa área é possível:

- Incluir senhas diretamente em uma fila;
- Excluir senhas de uma fila;
- Encaminhar senhas para outra fila;
- Alterar a posição de uma senha na fila;

### **5. ITENS DIVERSOS**

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

- O Sistema deverá manter Relógio e Calendário próprios, utilizados nos registros de todos os eventos operados;
- Deverá disponibilizar comando para ajuste da hora certa e o calendário do sistema;

#### **5.2. Funcionamento contínuo do Sistema**

- Ininterrupto, preparado para as rotinas de consolidação de dados do atendimento;

#### **5.3 Cancelamento automático das senhas**

- Deverá permitir o cancelamento de todas as senhas emitidas e não atendidas no período;



## **6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS DO SISTEMA A SEREM FORNECIDOS**

### **6.1. Emissor de Senhas para Triagem**

Deve ser fornecido um emissor de senhas, abaixo descrito:

Impressora Térmica Gráfica, de 40 colunas com corte automático de papel, com até 05 botões (filas), acoplada a hardware específico para controle dos botões de seleção de fila e comunicação ethernet com o sistema. Deve permitir a personalização do cupom de senhas com a inserção de título, subtítulo, nome da categoria e mensagem no rodapé. Dimensões: 215mm (comp) x 150mm (larg) x 107mm (alt). Peso: 1Kg.

### **6.2. Módulos para pesquisa de satisfação**

Equipamentos para avaliação de atendimento, através de pesquisa quantitativa.

O equipamento deverá permitir que o usuário faça a avaliação quantitativa e pontual no momento do atendimento. O equipamento deverá utilizar tecnologia de teclado de membrana e comunicação USB, na recepção onde será retirada a senha.

### **6.3. Monitor de Chamadas**

Para executar as chamadas aos cidadãos é necessário utilização de equipamentos de chamada baseados em monitores com tecnologia LCD/LED, tela com no mínimo 42 polegadas, acompanhada de todos os componentes necessários para sua instalação como unidade de controle e processamento, placa de captura de vídeo e suporte de fixação.

Os equipamentos serão conectados diretamente na rede da CONTRATANTE.

Os monitores permitirão a veiculação das informações de senha, guichê, nome da fila, mensagens diversas, data e hora certa, vídeos institucionais, exibição de conteúdos de TV aberta ou canal de TV a cabo, além de chamada de senhas por voz. O software fornecido deverá demonstrar as seguintes informações em tempo real:

- Número da senha (acompanhado de caracteres identificadores quando configurado);
- Número do guichê;
- Nome da Fila correspondente;
- Data;
- Hora;
- Dia da semana;
- Mensagens pré-programadas;



- Vídeos institucionais;
- Chamada de senhas por voz.

#### **6.4. Console Gerenciador**

O Console Gerenciador do Sistema deverá ser fornecido com todas as aplicações e banco de dados instalados para o funcionamento do Sistema, dos atendentes, dos emissores e dispositivos de chamada, com as seguintes especificações técnicas mínimas:

- **Configuração mínima de Hardware a ser fornecido (console):** mini cpu metal (cor preta) composta de processador e chipset Intel, placa Dual Core, 2 (duas) saídas seriais RS232, 6 (seis) saídas USB, 2 (duas) saídas PS2 para mouse e teclado, memória RAM 4GB, disco rígido 320GB SATA, placa de rede 10/100/1000 Mbps, 1 (uma) saída de áudio, fonte externa 12V/5A (chaveada 90 a 240Vac), licença original Windows.

### **7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

7.1 – Apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, indicando que a empresa fornerce(u) objeto deste certame;

7.2 – Declaração que a contratada atende as exigências da operação de crédito PMAT – Subprograma BNDES – Prosoft.

### **8. SUPORTE TÉCNICO**

8.1 – O atendimento aos chamados serão realizados de 8:00 às 17:00 horas no horário comercial de segundas às sextas-feiras para execução dos serviços de suporte técnico e manutenção a problemas e erros no sistema de gerenciamento de filas e de atendimento para ambientes de atendimento ao público presencial;

8.2 – O prazo máximo para solução dos problemas e erros que não provoquem parada total no sistema de gerenciamento de filas e de atendimento ao público presencial será de até 24 (vinte e quatro) horas, dentro do horário de atendimento estabelecido, a partir da abertura do chamado técnico.

8.3 – No caso de indisponibilidade total do sistema, o prazo para solução do problema será de até 02 (duas) horas dentro do horário de atendimento estabelecido, a partir da abertura do chamado técnico;

8.4 – A indisponibilidade do sistema WEB não deverá ultrapassar mensalmente 6 (seis) horas dentro do horário de funcionamento da Prefeitura de Pará de Minas, o que corresponde a um dia de funcionamento.



## **9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 9.1 – Proporcionar e facilitar para que a Contratada possa desempenhar as suas obrigações, dentro do previsto no contrato, permitindo o livre acesso dos técnicos da Contratada às instalações físicas, objetivando a execução dos serviços contratados;
- 9.2 – Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os serviços objeto do contrato por meio de empregado devidamente designado para esse fim rejeitando no todo ou em parte os serviços realizados em desacordo com o contrato;
- 9.3 – Abrir chamados técnicos para Contratada na ocorrência de defeitos no sistema de gerenciamento de filas e de atendimento para público presencial;
- 9.4 – Comunicar à Contratada as irregularidades observadas na execução dos serviços;
- 9.5 – Proceder ao pagamento do contrato na forma e nos prazos pactuados;

## **10 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 10.1 – Executar fielmente o contrato, de acordo com as cláusulas avençadas.
- 10.2 – Cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos o Termo de Referência (Anexo I) deste Edital, sujeitando-se às penas e multas estabelecidas em caso de descumprimento;
- 10.3 – Disponibilizar uma central de atendimento para registro e encaminhamento de chamados técnicos;
- 10.4 – Designar profissionais especializados para execução dos serviços e com conhecimento e capacidade técnica necessária ao cumprimento do objeto deste Termo de Referência;
- 10.5 – Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes do contrato. A inadimplência da Contratada, com referência aos referidos encargos, não transfere à Prefeitura Municipal de Pará de Minas a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto contratado;
- 10.6 – Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela Prefeitura Municipal;
- 10.7 – Fornecer aos seus técnicos crachás de identificação profissional, com fotografia e número de RG, que será sempre exigido pela Prefeitura Municipal para assegurar livre acesso de seus funcionários às dependências da Prefeitura.
- 10.8 – Ser responsável por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos e a outros bens de propriedade da Prefeitura Municipal, quando estes tenham sido ocasionados por seus técnicos durante a execução dos serviços contratados.
- 10.9 – Entregar os locais de trabalho em perfeitas condições de higiene e segurança após a execução dos serviços;
- 10.10 – Disponibilizar na WEB o sistema de gerenciamento de filas e atendimento ao público presencial durante o horário comercial.



10.11 – Possuir contingência no caso de indisponibilidade do sistema, permitindo o menor tempo possível de parada.

10.12 – Garantir que os softwares sejam passíveis de backups de segurança, bem como treinamento para sua execução;

10.13 – Garantir o sigilo das informações registradas no sistema de gerenciamento filas e atendimento ao público presencial;

10.14 – Atender as solicitações da Prefeitura Municipal de Pará de Minas, em relação aos ajustes e melhorias no sistema de gerenciamento filas e atendimento ao público presencial;

10.15 – Realizar treinamento para as equipes de atendimento e para os gestores da Secretaria de Gestão Fazendária, a fim de que se possa obter capacidade necessária para operação e gestão do gerenciamento de filas (software e hardware) e de atendimento para ambientes de atendimento ao público presencial.

10.15.1 – O treinamento deve ser dado após a instalação pela Contratada na Prefeitura Municipal de Pará de Minas ou em acordo com a mesma nas dependências da CONTRATADA, aos funcionários assim determinados pela CONTRATANTE;

10.16 – Fornecer todos os equipamentos e acessórios novos, de primeiro uso (sem uso anterior), comprovada através de nota fiscal do fabricante ou distribuidor, com garantia, mínima de 12 meses.

## **11. DAS VISTORIAS TÉCNICAS**

11.1 As licitantes deverão realizar vistoria técnica na Prefeitura Municipal de Pará de Minas – Secretaria Municipal de Gestão Fazendária, a fim de conhecer e identificar todas as peculiaridades de instalação do objeto desta licitação para o fornecimento dos serviços contratados, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento.

11.2 O desconhecimento das condições de execução dos serviços, em hipótese alguma, poderá ser alegado como justificativa para a inexecução ou execução irregular dos serviços contratados.

11.3 As visitas poderão ser agendadas junto a Secretaria Municipal de Gestão Fazendária, através dos telefones (37) 3233-5635/5632 até 02 (dois) dias úteis antes do certame no horário de 09:00 às 16:00 horas.



## **12. PRAZOS**

12.1 – O contrato a ser firmado com a empresa vencedora da licitação deverá ter um prazo de 12 (doze) meses, podendo a duração ser prorrogada por iguais períodos após o início da vigência do contrato.

12.2 – A presente solução ofertada deverá ter manutenções corretivas, evolutivas, bem como atualização dos softwares adquiridos até o término da vigência do contrato.

## **13. LOCAL DE INSTALAÇÃO E CONDIÇÕES DE ENTREGA**

13.1 – Os bens, objeto desta licitação, deverão ser entregues e instalados em até 30 (trinta) dias, contados a partir da emissão da ordem de fornecimento, na Prefeitura Municipal de Pará de Minas e serão recebidos:

- Provisoriamente, para efeito de posterior verificação de conformidade do objeto com as especificações constantes deste Termo de Referência mediante recibo expedido pela Secretaria Municipal de Gestão Fazendária.
- Definitivamente, em até 5 (cinco) dias após o recebimento provisório para verificação da qualidade, quantidade e instalação do objeto e consequente aceitação pela Secretaria Municipal de Gestão Fazendária.

## **14. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO:**

A entrega do objeto licitado e a fiscalização do contrato serão realizadas pela Secretaria Municipal de Gestão Fazendária, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada ao licitante vencedor, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

## **15. PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado em até 30 dias após a entrega do objeto licitado, considerando ainda, o cronograma de liberação do BDMG, recurso PMAT, mediante a emissão da respectiva Nota Fiscal, bem como apresentação, aceitação e atesto do responsável pelo recebimento do objeto.

JOSÉ LUIZ RICARDO  
Secretário Municipal de Gestão Pública



## PROPOSTA COMERCIAL

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QUANTIDADE	VALOR
1	Aquisição de Sistema Eletrônico de Atendimento, com equipamentos e softwares permanentes, incluindo implantação, configuração, suporte aos usuários, treinamento operacional e garantia integral de funcionamento do sistema.	1	R\$