
LICITAÇÃO N. 015/2012/DETRAN-GO – MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO
PROCESSO 201200025003318

DATA DA REALIZAÇÃO: 22 de junho de 2012, às 08:30 horas (Horário de Brasília)

LOCAL: Gerência de Licitações à Av. Atílio Corrêa Lima s/n - Cidade Jardim – Goiânia-GO.

ÓRGÃO SOLICITANTE: Gerência de Serviços Gerais- DETRAN/GO

RECURSO: Fonte 20 – Recursos Diretamente Arrecadados

1 – PREÂMBULO

O Departamento Estadual de Trânsito de Goiás – DETRAN/GO, através de seu Presidente, determina abertura do procedimento licitatório a ser realizado pela Pregoeira/DETRAN, usando a competência delegada na Portaria nº. 665/2011 – Gab. Presidência 20/12/2011, torna público que se encontra aberta, nesta unidade, a licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, a ser realizada em sessão pública, oriunda do processo nº. 201200025003318, objetivando a contratação de **empresa especializada do ramo de informática para a locação de solução informatizada de monitoramento *on line* de circulação de cidadão para o DETRAN/GO, mediante controle de emissão e acompanhamento de senhas de atendimento dos usuários se serviços na CIRETRAN de Catalão-GO**, pelo período de 12 (doze) meses. O presente certame será regido pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Lei Federal nº. 8.666, de 23 de junho de 1993, com alterações, e a Lei nº 10.520/2002; Decreto Estadual nº 7.466, de 18 de outubro de 2011; Decreto Estadual nº 7.468, de 20 de Outubro de 2011 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

Este edital está disponível aos interessados no endereço do preâmbulo acima, e publicado nos sites www.comprasnet.go.gov.br a disposição das empresas cadastradas no CADFOR- Cadastro de Fornecedores do Sistema SE@ACS da Secretaria de Gestão e Planejamento do Estado do Goiás e www.detran.go.gov.br de livre acesso.

2 – OBJETO

2.1 – Contratação de empresa **especializada do ramo de informática para a locação de solução informatizada de monitoramento *on line* de circulação de cidadão para o DETRAN/GO, mediante controle de emissão e acompanhamento de senhas de atendimento dos usuários se serviços na CIRETRAN de Catalão-GO** pelo período de 12 (doze) meses, conforme especificações e quantitativos discriminados no Anexo I, deste Edital.

3 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 – Poderão participar deste Pregão os interessados do ramo pertinente ao seu objeto, legalmente constituídos, que atenderem a todas as exigências constantes deste edital e seus Anexos, bem como estiverem devidamente credenciados perante o sistema www.comprasnet.go.gov.br.

3.2 – É vedada a participação de licitantes que não possuam expressamente em seus Estatutos ou Contratos Sociais a atividade pertinente e compatível com o objeto do presente Pregão;

3.3 – Os licitantes deverão acessar diariamente o site acima indicado a fim de tomar ciência acerca de comunicados com referência a eventuais alterações.

3.4 – Como condição para participação do presente pregão é necessário, previamente, o credenciamento, que se dará somente aos licitantes com **cadastro homologado no CADFOR** do Sistema Eletrônico de Administração de Compras e Serviços do Estado de Goiás - SE@CS, mantido pela Secretaria de Gestão e Planejamento de Goiás.

3.5 – A participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação de senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento de proposta de preços em data e horário previstos no Termo de Referência, Anexo I, exclusivamente por meio eletrônico.

3.6 – Não poderão participar os interessados que se encontrarem sob falência, recuperação judicial, concurso de credores, dissolução, liquidação, empresas estrangeiras que não funcionam no país, nem aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual e, ainda, aqueles que não estiverem com o cadastro homologado no CADFOR do SE@CS.

3.7 – Como requisito para participação neste Pregão, o licitante com cadastro homologado deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico www.comprasnet.go.gov.br, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no edital.

4 – DO CADASTRAMENTO

4.1 – A participação no presente pregão eletrônico estará aberta somente aos licitantes com cadastro homologado no CADFOR (Cadastro de Fornecedores do Sistema Eletrônico de Administração de Compras e Serviços – SE@CS) da Secretaria de Gestão e Planejamento do Estado de Goiás.

4.2 – Os interessados que não estiverem com o cadastro homologado no CADFOR do SE@CS, deverão providenciar o mesmo pelo site www.comprasnet.go.gov.br, opção “login do FORNECEDOR”, conforme instruções nele contidas.

4.3 – A homologação do cadastro do fornecedor só será definitiva após o envio da documentação original do licitante ao CADFOR na Secretaria de Gestão e Planejamento de Goiás.

4.4 – Para cadastramento, renovação cadastral e regularização, o interessado terá até o quinto dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas nos certames. A Secretaria de Gestão e Planejamento de Goiás terá um prazo de 04 (quatro) dias úteis, contados da

apresentação dos documentos, para efetuar a homologação do referido cadastro, havendo pendência na documentação enviada, este prazo será iniciado na reapresentação da documentação completa.

4.5 – A simples inscrição do pré-cadastro no sistema Comprasnet, não dará direito ao licitante de credenciar-se para participar deste pregão eletrônico, face que sua senha ficará bloqueada.

5 – DO CREDENCIAMENTO

5.1 – O credenciamento se dará por meio da atribuição de chave de identificação e ou senha individual;

5.2 – A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso;

5.3 – O credenciamento do usuário será pessoal e intransferível para acesso ao sistema, sendo o mesmo responsável por todos os atos praticados nos limites de suas atribuições e competências;

5.4 – O credenciamento do usuário implica sua responsabilidade legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão;

5.5 – O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

5.6 – O próprio sistema disponibilizará à licitante a opção de declarar-se como microempresa ou empresa de pequeno porte quando efetuar o *login* e entrar no Pregão. A não manifestação de enquadramento, quando indagado pelo sistema eletrônico, implicará no decaimento do direito de reclamar, posteriormente, essa condição, no intuito de usufruir dos benefícios estabelecidos por lei.

6 – DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

6.1 – As propostas de preços deverão ser enviadas, na data e horários previstos no Termo de Referência, Anexo I, exclusivamente através do site www.comprasnet.go.gov.br. O licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema, que tem pleno conhecimento e que atende às exigências de habilitação e demais condições da proposta de preços previstas no edital e seus anexos.

6.2 – Todas as condições estabelecidas para os itens, pelo Termo de Referência no Anexo I, serão tacitamente aceitas pelo proponente no ato do envio de sua proposta de preço.

6.3 – O prazo de validade da proposta será de acordo com o estipulado no Termo de Referência, Anexo I, a contar da data marcada para a abertura da mesma.

6.4 – Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, inclusive ICMS, encargos sociais, frete até o destino, e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da vencedora.

6.5 – Ao final da sessão de lances, o licitante vencedor deverá encaminhar planilha de custos, com os respectivos valores readequados ao valor ofertado e registrado de menor lance, juntamente com os documentos de habilitação, aos cuidados da Pregoeira ou equipe de Apoio do DETRAN/GO – Gerência de Licitações, à Av. Atílio Corrêa Lima, s/nº – Cidade Jardim, Goiânia – GO. **As regras para o procedimento do envio dos envelopes deste subitem estão especificadas no Termo de Referência, Anexo I.**

6.6 – As propostas encaminhadas pelos vencedores deverão conter, obrigatoriamente, a marca do objeto ofertado, sendo desclassificadas as propostas em desacordo.

6.6.1 – A proposta de preço deverá ser apresentada considerando-se a descrição do objeto constante apenas neste Edital.

6.6.2 – Ao término da fase de inserção das propostas, se a licitante tiver ofertado proposta com valor unitário, de qualquer item que compõe o lote de interesse, acima do preço unitário estimado, estabelecido no subitem 2.2 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital, a mesma será desclassificada.

6.7 – Sempre que a descrição mínima do bem utilizar a terminologia “aproximada” ou “aproximadamente”, a medida do objeto ofertado deverá estar compreendida no intervalo de 10% (dez por cento) acima e 10% (dez por cento) abaixo da medida especificada.

6.8 – A proposta de preços deverá ser apresentada em moeda corrente, sendo que o valor total deverá ser apresentado em algarismos arábicos, assim como o valor total expresso por extenso. Havendo divergência entre os valores indicados, prevalecerá o valor por extenso.

7 – DA SESSÃO DO PREGÃO

7.1 – Concluída a fase de credenciamento será iniciada a sessão pública do pregão, no horário previsto no Termo de Referência, Anexo I, durante a qual os fornecedores registrarão suas propostas, sendo aceita somente uma proposta por item para cada fornecedor.

7.2 – Iniciada a sessão pública do pregão eletrônico, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pela Pregoeira.

7.3 – Dos Lances

7.3.1 – Após o término do prazo estipulado para a fase de registro de propostas, o sistema iniciará a fase competitiva, durante a qual os licitantes que registraram propostas poderão ofertar lances através do sistema eletrônico, observando o horário estabelecido no Termo de Referência, Anexo I.

7.3.2 – Iniciada a etapa competitiva serão divulgadas as propostas de preços recebidas, vedada a identificação do licitante.

7.3.3 – Durante o transcurso da sessão pública eletrônica, serão divulgadas, em tempo real, todas as mensagens trocadas no chat do sistema, inclusive valor e horário do menor lance registrado apresentado pelos licitantes, vedada a identificação do licitante.

7.3.4 – O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.3.5 – Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, para o mesmo item, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.3.6 – Caso o proponente não realize lances, permanecerá o valor da proposta eletrônica apresentada para efeito da classificação final.

7.3.7 – No caso de desconexão com a Pregoeira, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para a recepção dos lances. A Pregoeira, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

7.3.8 – Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após publicação no Diário Oficial de Goiás.

7.3.9 – Transcorrido no mínimo 15 (quinze) minutos do início da fase de lances, a Pregoeira adotará a metodologia de encerramento da referida etapa, mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema aos licitantes, após o que transcorrerá o período de tempo de 01 (um) minuto, prorrogado sempre que houver novo lance, contado mais 01 (um) minuto a partir de cada lance, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.3.10 – A Pregoeira anunciará, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão acerca da aceitação da lance de menor valor, a proposta que, em consonância com as especificações contidas no edital, tenha apresentado o menor preço.

8 – DO JULGAMENTO

8.1 – O critério de julgamento será o de acordo com o determinado no Termo de Referência, Anexo I.

8.2 – Encerrada a etapa de lances, a Pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, para que possa ser obtida melhor proposta, bem como decidir sobre sua aceitação.

8.3 – Caso não se realizem lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado da contratação.

8.4 – Havendo apenas uma oferta, e, desde que atenda a todos os termos do edital e que seu preço seja compatível com o valor estimado da contratação, esta poderá ser aceita.

8.5 – Nas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte que sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, considerar-se-ão ter havido empate.

8.6 – Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

- a) a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;
- b) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se enquadrarem no intervalo estabelecido no subitem 8.5, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro possa apresentar melhor oferta;
- c) sendo apresentada, por microempresa ou empresa de pequeno porte, nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, será adjudicado em seu favor o objeto licitado;
- d) na hipótese da não-contratação nos termos previstos no subitem 8.5, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;
- e) o disposto no subitem 8.5, somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

8.7 – Serão desclassificadas as propostas com valor global superior aos praticados no mercado ou com preços manifestamente inexequíveis.

8.8 – Quando todas as propostas forem desclassificadas, a Pregoeira poderá suspender o pregão e estabelecer, imediatamente, um novo prazo de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas para o recebimento de outras propostas ou publicar novo aviso de licitação.

8.9 – Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será adjudicado o objeto para o licitante que apresentou proposta do menor preço final.

8.10 – Se o licitante vencedor não celebrar o contrato ou instrumento equivalente ou não apresentar situação regular, é facultado à Administração examinar e verificar a aceitabilidade das propostas subsequentes, na ordem de classificação, procedendo à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstos incisos XVI e XVII do art. 4º da Lei Fed. nº 10.520/02 c/c com o § 2º do art. 64 da Lei Fed. nº 8.666/93.

8.11 – Quando da realização de contratação com autor de proposta subsequente àquela classificada em primeiro lugar a Administração irá negociar o valor da contratação, procurando aproximá-lo daquele ofertado pelo primeiro colocado.

8.12 – Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no site.

9 – DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO

O licitante vencedor deverá enviar no endereço e nas conformidades exigidas neste certame a seguinte documentação:

9.1 – CRRC- Certificado de Regularidade de Registro Cadastral expedido pelo CADFOR do Sistema SE@CS do Estado de Goiás, coordenado pela Secretaria de Gestão e Planejamento de Goiás, atualizado e em vigência.

9.2 – Na data da abertura do procedimento licitatório, os documentos dos subitens 9.6, 9.7 e 9.8, que estiverem com regularidade e com suas datas em vigor no CADFOR do SE@CS, estarão dispensados de apresentação pelos licitantes, com exceção ao subitem 9.7.5, quando se tratar de licitantes sediadas em outra Unidade da Federação.

9.3 – ATESTADO OU CERTIDÃO expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante tem realizado fornecimento pertinente ao objeto desta licitação ao órgão declarante.

9.4 – Declaração de que a empresa não se acha declarada inidônea para licitar e contratar com o Poder Público ou suspensão do direito de licitar ou contratar com a Administração Estadual, conforme modelo a seguir:

DECLARAÇÃO

A empresa, CNPJ n.º, declara, sob as penas da lei, que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para sua habilitação, no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

DATA E LOCAL _____

assinatura do Diretor ou Representante Legal

9.5 – Declaração da proponente de que não possui em seu quadro de pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do Inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988 (Lei 9.854/99), elaborada em papel timbrado e subscrita pelo representante legal da proponente.

9.6 – Habilitação Jurídica

9.6.1 – Carteira de identidade;

9.6.2 – Registro Comercial, no caso de empresa individual;

9.6.3 – Ato Constitutivo, estatuto ou contrato social e seus aditivos em vigor, devidamente registrados, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhadas de documentos de eleição de seus administradores;

9.6.4 – Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

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

9.7 – Regularidade Fiscal e Trabalhista

9.7.1 – Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

9.7.2 – Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.7.3 – Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

9.7.4 – Prova de regularidade para com a Fazenda Federal;

9.7.5 – Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio/sede do licitante. Caso seja domiciliado/sediado em outra unidade da federação apresentar certidão de regularidade perante a Fazenda Estadual de Goiás.

9.7.6 – Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante.

9.7.7 – Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT).

9.8 – Qualificação Econômico-Financeira

9.8.1 – Certidão Negativa de Falência e Concordata expedida pelo cartório distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

9.8.2 – Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados a mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta. Considerar-se-á detentora de boa situação financeira a empresa de cujo Balanço ou Demonstrativo Contábil do último exercício social possam extrair elementos que comprovem o valor igual ou superior a 1 (um);

- a) Apresentar a comprovação do índice de liquidez geral apurado no balanço apresentado pela proponente, extraindo os seguintes elementos: I) Índice de Liquidez Corrente (ILC), igual ou superior a 1,00 (um inteiro), onde $ILC=AC/PC$ sendo que AC corresponde ao Ativo Circulante e PC corresponde a Passivo Circulante e II) Índice de Liquidez Geral (ILG), igual ou superior a 1,00 (um inteiro), onde $ILG=AC+RLP/ET$ sendo que AC corresponde ao Ativo Circulante, RLP corresponde a Realizável a Longo Prazo, ET corresponde a Exigível Total e, III) Índice de Liquidez Seca igual (ILS) ou superior a 1,00 (um inteiro), onde: LS corresponde a Liquidez Seca, AC corresponde a Ativo Circulante, ESTOQUE correspondente ao estoque da empresa descrito nas demonstrações contábeis e PC correspondente a Passivo Circulante;
- b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social devidamente publicadas na imprensa oficial, quando se tratar de sociedades por ações, acompanhado do índice da aferição financeira exigido na alínea “a” deste subitem;
 - A empresa que apresentar resultado menor que 1 (um), em qualquer dos índices citados no item “1” supra, quando de sua habilitação, deverá comprovar patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) sobre o valor estimado, através de balanço patrimonial integralizado – do último ano base exigido em Lei.

9.9 – Nas aquisições públicas, as microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

9.9.1 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o

proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.9.2 – A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na legislação, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, verificado as condições de sua habilitação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

9.9.3 – A(s) licitante(s) vencedora(s) deverá(ão) comprovar a condição de Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), para alcance dos benefícios da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, através de documentação hábil.

9.10 – Todos os documentos deverão estar com prazo vigente, e para as certidões que não mencionarem prazo de validade, considerar-se-ão o prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua expedição.

10 - DOS RECURSOS

10.1 – Declarado o vencedor, ao final da sessão, qualquer licitante poderá manifestar, exclusivamente por meio eletrônico (em formulário próprio), motivadamente, no prazo de até 10 (dez) minutos, a intenção de recorrer da decisão da Pregoeira, com registro da síntese de suas razões. Será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões, se quiserem, em igual prazo, cuja contagem terá início no primeiro dia útil subsequente ao do término do prazo do recorrente.

10.1.1 – As razões de recurso, bem como as contrarrazões deverão ser entregues aos cuidados da Pregoeira ou equipe de Apoio do DETRAN/GO – Gerência de Licitações, à Av. Atílio Corrêa Lima, s/nº – Cidade Jardim, Goiânia – GO. **A Gerência de Licitações não se responsabiliza por memoriais entregues em outros setores do DETRAN/GO.**

10.2 – Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados pelo chat ou por fax.

10.3 – Os recursos impetrados exclusivamente para postergar e preterir o normal andamento desta licitação e ainda aqueles sem respaldo ou fundamentação legal, serão sumariamente indeferidos na própria sessão, pela Pregoeira que externará através do chat, as causas de sua inadmissibilidade.

10.4 – A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará decadência do direito de recurso.

10.5 – Os recursos serão decididos no prazo de até 03 (três) dias úteis, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo.

10.6 – O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.7 – O resultado do recurso será divulgado mediante afixação no quadro de avisos deste órgão e comunicado a todos os licitantes via fax, e-mail, ou ainda através do site www.comprasnet.go.gov.br.

11 – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

11.1 – Inexistindo manifestação recursal, a Pregoeira após o recebimento e conferência dos memoriais originais do participante melhor colocado, adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor, com a posterior homologação do resultado pela Autoridade competente.

11.2 – Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Pregoeira fará a adjudicação do objeto ao licitante vencedor e a Autoridade superior homologará a licitação.

12 – DA CONVOCAÇÃO DO VENCEDOR

12.1 – Homologado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante vencedor será convocado para assinar o contrato ou instrumento equivalente, no prazo estipulado no Termo de Referência, Anexo I, conforme teor da proposta aceita.

12.2 – O adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições demonstradas para habilitação para dar o aceite na Nota de Empenho ou firmar outro documento equivalente.

12.3 – O representante legal do licitante que tiver apresentado a proposta vencedora deverá assinar o contrato, dentro das formalidades e do prazo estipulado no Termo de Referência, Anexo I, a contar do recebimento da comunicação, através de FAX, Correio ou e-mail.

12.4 – Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura do contrato ou instrumento equivalente, decorrentes desta licitação, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

13 - DO PAGAMENTO

13.1 – O pagamento será efetuado pela Gerência de Finanças do DETRAN/GO, em moeda corrente, através de Ordem de Pagamento, no prazo estipulado no Termo de Referência, Anexo I.

13.1.1 – Serão descontados na ocasião do pagamento os tributos previstos para serem retidos na fonte, conforme previsão legal.

13.1.2 – Ocorrendo eventual atraso de pagamento, serão acrescidos juros de mora de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês, calculado sobre o valor faturado a título de atualização financeira dos valores a serem pagos, desde a data final do período de adimplemento de cada parcela até a data do efetivo pagamento.

13.2 – A despesa decorrente desta licitação correrá por conta da dotação orçamentária estabelecida no Termo de Referência, Anexo I.

14 – DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

14.1 – A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), do seu valor inicial atualizado.

15 – DAS MULTAS E SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

15.1 – A recusa do adjudicatário em assinar o contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo DETRAN/GO, bem como o atraso e a inexecução parcial ou total do objeto deste Pregão, caracterizarão o descumprimento da obrigação assumida, permitindo a Administração à aplicação das sanções previstas nos artigos 86 a 88 da Lei Federal nº 8.666/93.

15.2 – As sanções previstas neste item poderão ser aplicadas cumulativamente, de acordo com a gravidade do descumprimento, facultada ampla defesa à CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato.

15.3 – A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, poderá acarretar à contratada multa de mora, de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites:

- a) 10 % (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, ou ainda na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- b) 0,3 % (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não cumprido;
- c) 0,7 % (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento, por cada dia subsequente ao trigésimo.

16 – DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 – Este edital deverá ser lido e interpretado na íntegra. Após o registro da proposta no sistema, não serão aceitas alegações de desconhecimento.

16.2 – É facultado à Pregoeira ou à Autoridade Superior em qualquer fase do julgamento promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar aos Órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

16.3 – A presente licitação somente poderá ser revogada por interesse público decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, ou anulada, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

16.4 - A Pregoeira, no interesse da Administração, poderá relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometa a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

16.5 – Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelos ônus decorrentes da perda de negócios, resultantes da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Pregoeira, sistema, ou ainda dos prejuízos resultantes de sua desconexão do sistema.

16.6 – Qualquer cidadão ou licitante poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório em até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a realização da sessão pública do pregão (Decreto nº 7.468, de 20 de outubro de 2011).

16.7 – A não solicitação de informações complementares por parte de alguma proponente, implicará na tácita admissão de que as informações técnicas e jurídicas foram consideradas suficientes.

16.8 – A petição de questionamentos ou impugnação será dirigida à Pregoeira, que decidirá, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

16.8.1 – Os atos de impugnação do certame serão formulados por escrito e deverão ser protocolados na Gerência de Licitações, no endereço do rodapé, e deverá ainda, estar acompanhada do estatuto social da empresa, quando o sócio ou proprietário ser o portador do ato protocolar, e de instrumento de procuração pública ou particular, com firma reconhecida, do representante legal da empresa, da qual constem poderes específicos para os atos do referido tema ao procurador portador, se este for o protocolador do ato.

16.8.1.1 – A contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos será feita da seguinte forma: excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Os prazos só iniciam e vencem em dias de expediente do DETRAN/GO.

16.8.2 – Acolhida à petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

16.9 – A rescisão das obrigações decorrentes do presente Pregão se processará de acordo com o que estabelecem os artigos 79 e 80, Lei Federal. n.º 8.666/93.

16.10 – O resultado do presente certame será divulgado no endereço eletrônico www.comprasnet.go.gov.br e www.detrان.go.gov.br, no quadro mural da CPL/DETRAN, os demais atos pertinentes a esta licitação, passíveis de divulgação, serão publicados no Placar de Avisos da Gerência de Licitações do DETRAN, e fatos de conhecimento e intimação serão comunicados aos interessados via eletronicamente ou via fax.

16.11 – Independente das impugnações e dos recursos previstos, qualquer licitante, contratado, pessoa física ou jurídica poderá representar ao Tribunal de Contas – TCE e/ou, órgãos integrantes do Sistema de Controle Interno do Governo do Estado de Goiás, inclusive o órgão encarregado do controle e acompanhamento e avaliação financeira de contratos e convênios firmados por órgãos da Administração Pública estadual, e, ainda, ao Ministério Público Estadual, contra irregularidades na aplicação deste Edital.

16.12 – Maiores informações sobre as especificações dos objetos licitados poderão ser obtidas com o Sr. Eduardo Chacon Miranda Navas – Gerência de Gestão e Planejamento do DETRAN/GO, pelo telefone (62) 3272-8203, em horário comercial.

17 - INTEGRA O PRESENTE EDITAL:

17.1 – Anexo I – Termo de Referência;

17.2 – Anexo II – Comprovante de Recibo do Edital;

17.3 – Anexo III – Minuta Contratual

Gerência de Licitações do DETRAN, Goiânia-Go, aos ____ dias do mês de _____ de 2012.

Daniella Sousa Manço Vêras
Pregoeira
DETRAN/GO

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Pregão Eletrônico nº 015/2012 – DETRAN/GO
Processo n.º 201200025003318

1 – INTRODUÇÃO:

1.1 – A abertura do presente procedimento licitatório, **decorre da necessidade de contratação de empresa especializada do ramo de informática para a locação de solução informatizada de monitoramento *on line* de circulação de cidadão para o DETRAN/GO, mediante controle de emissão e acompanhamento de senhas de atendimento dos usuários se serviços na CIRETRAN de Catalão-GO, pelo período de 12 (doze) meses, em atendimento a Requisição de Despesas nº 008/2012 – GGP, anexado aos autos.**

1.2 – A sessão de processamento deste pregão será realizada em sessão pública através do site www.comprasnet.go.gov.br onde serão abertos e desenvolvidos os trabalhos licitatórios do presente certame, conduzida pela Pregoeira com o auxílio da Equipe de Apoio, designados nos autos do processo em epígrafe, com os prazos e datas abaixo:

1.3 – As Propostas Comerciais/Credenciamentos deverão ser encaminhadas, através do site www.comprasnet.go.gov.br, no período compreendido entre as 08:30 horas e às 09:30 horas do dia 22 (vinte e dois) de junho de 2012.

1.4 – A abertura da fase competitiva terá início previsto para o dia 22 (vinte e dois) de junho de 2012 às 09:40 horas.

1.5 – Após o fechamento do lote, o mesmo estará impedido de receber novos lances.

1.5.1 – Alternativamente ao disposto no subitem acima, transcorrido no mínimo 15 (quinze) minutos do início da fase de lances, a Pregoeira poderá adotar a metodologia de encerramento da referida etapa, mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema aos licitantes, após o que transcorrerá o período de tempo de 1 (um) minuto, prorrogado sempre que houver novo lance, contado mais 1 (um) minuto a partir de cada lance, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

1.6 – Para todas as referências de tempo contidas neste edital será observado o horário oficial de Brasília - DF.

1.7 - A proposta de preços valores readequados ao valor ofertado e registrado de menor lance e os documentos para habilitação deverão ser encaminhadas pelo próprio licitante vencedor através do **FAX n.º (62) 3272-8140 à Gerência de Licitações, em até 2 (duas) horas após o término da sessão**, e os **originais**, deverão ser encaminhados para a Gerência de Licitações do DETRAN/GO, sito à Av. Atílio Corrêa Lima, s/nº, Cidade Jardim – Goiânia – GO, CEP 74.425-901, e apresentados, em **até 05 (cinco) dias úteis**, e estarem separados, em 02 envelopes fechados e indevassáveis, contendo em sua parte externa, além da identificação com nome, endereço, CNPJ da proponente e nome do Pregoeiro, os seguintes dizeres:

Envelope n.º. 1 – PROPOSTA
Pregão Eletrônico n.º 015/2012 – DETRAN/GO
Processo n.º.201200025003318

Envelope n.º. 2 – DOCUMENTAÇÃO
Pregão Eletrônico n.º 015/2012 – DETRAN/GO
Processo n.º.201200025003318

1.8 – Os envelopes exigidos no subitem 1.7 deverão ser entregues no endereço citado, pessoalmente à Pregoeira ou aos membros da Equipe de Apoio. A Gerência de Licitações não se responsabiliza por memoriais entregues em outros setores do DETRAN/GO. Não caberá ao licitante questionar posteriormente a validade de qualquer entrega, direcionada para qualquer outra pessoa.

2 – OBJETO

2.1 – O objeto requisitado para esta aquisição com definição no subitem seguinte, terá seu julgamento do tipo: Menor Preço Global.

2.2 – Definição do objeto a ser adquirido, através do presente Pregão Eletrônico:

Contratação de empresa especializada do ramo de informática para a locação de solução informatizada de monitoramento *on line* de circulação de cidadão para o DETRAN/GO, mediante controle de emissão e acompanhamento de senhas de atendimento dos usuários se serviços na CIRETRAN de Catalão-GO, pelo período de 12 (doze) meses, conforme quantitativos e discriminações constantes no Anexo II.

Item	Descrição do produto	Unidade	Qtd/Ano	VI. Total
1	Licença de uso de Software siga web	UND	12	R\$ 619,33
2	Licença de uso do Software siganet	UND	12	R\$ 281,00
3	Terminal virtual de chamadas - para guichês	UND	216	R\$ 30,00
4	Módulo de supervisão para gerente de atendimento	UND	12	R\$ 219,17

5	Monitor LCD 42"	UND	12	R\$ 179,33
6	CPU de processamento integrada	UND	12	R\$ 80,83
7	Licença de uso do software para o monitor LCD	UND	12	R\$ 234,17
8	Módulo para impressão de senhas - impressora	UND	12	R\$ 100,67
9	Licença de uso do software do modulo para emissão de senhas	UND	12	R\$ 188,50
10	Implantação e treinamento	UND	01	R\$ 3.600,00
VALOR TOTAL ESTIMADO R\$ 32.916,00				

2.3 – Os serviços serão executados mediante instalação de todos os aparelhos e software. Os serviços deverão ser iniciados no prazo de até 02 (dois) dias após assinatura do contrato, ou conforme determinação do DETRAN/GO.

2.4 – O prazo para realização dos trabalhos não deverá exceder a 10 (dez) dias.

2.5 – As instalações serão a qualquer dia da semana (de acordo com a Gerência requerente do DETRAN/GO).

3 - Especificação Técnica - Memorial Descritivo

3.1 - A solução deve contemplar as seguintes características mínimas:

- a) Funcionalidades dedicadas aos Cidadãos, atendentes, supervisores, coordenadores, gerentes e diretores, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento.
- b) Recursos de Agendamentos, Encaminhamentos, Monitoramentos, Relatórios, Alarmes, Chats, Atendimentos Presenciais, completo Configurador, tudo acessado exclusivamente por *browser*.
- c) Configuração *on-line* e utilização de todas as modalidades de atendimento em uma ou mais Unidades de Atendimento, independente do volume diário do atendimento.
- d) Adotar hardware simplificado e robusto e apenas uma base de dados para toda a planta corporativa do atendimento.
- e) Adotar procedimento de avaliação para que o Cidadão possa registrar sua opinião.
- f) Considerar critérios de usabilidade para garantir aos Usuários e Cidadãos máximo aproveitamento dos recursos disponíveis, desempenho e total garantia da qualidade.
- g) Garantir independência e continuidade operacional da Unidade de Atendimento por prazo indeterminado, incluindo respectiva manutenção da integridade dos dados operacionais até o restabelecimento do acesso ao Banco de Dados central e módulo gerencial.
- h) A solução deve garantir o pleno funcionamento da Unidade de Atendimento, independente da disponibilidade do ambiente gerencial corporativo. A configuração da

- Unidade pode ser no ambiente intranet da Unidade ou a partir do ambiente intranet e internet corporativo.
- i) A composição da solução deve adotar arquitetura que contemple a pleno funcionamento da Unidade em modulo único para operação, supervisão e gerenciamento local, no âmbito da Unidade. O gerenciamento corporativo deve compor apenas um módulo, dedicado ao controle e armazenamento de todos os dados operados pelas Unidades, gerar todo o conhecimento corporativo necessário à Gestão do Atendimento, e por último disponibilizar as funcionalidades dedicadas ao Agendamento do Atendimento.
 - j) Utilizar Banco de Dados único para o ambiente corporativo, preferencialmente o MySQL.
 - k) O modulo de gerenciamento deve receber, armazenar e processar todos os dados que circulam no ambiente do Sistema, incluindo seus diversos setores, gerando todas as informações necessárias ao completo gerenciamento e otimização do fluxo do Atendimento.
 - l) O Usuário deve possuir Perfil de Acesso de acordo com sua área de atuação, em todas as funcionalidades do Sistema;
 - m) O Sistema deverá ser parametrizado disponibilizando a emissão de diversos relatórios estatísticos, com informações do tipo: data e hora de chegada do Cidadão, do atendimento, identificação do atendente, Guichê e tipo de Serviço, Atividades, totalização de atendimento por atendente, por setor, por período e geral de atendimento, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, por faixa de horário, dia, mês e ano, algoritmos comparativos por período, além de poder atender novas demandas de apuração conforme descrição das áreas interessadas.
 - n) A solução deverá ser padronizada e personalizada para todas as Unidades onde forem adotadas, considerando hardware, software, funcionalidades e procedimentos operacionais. Observar os seguintes equipamentos e características mínimas para receber personalização:
 - a. Terminais de Avaliação: Layout do teclado personalizado e exclusivo do **DETRAN-GO**;
 - A Contratante deverá previamente aprovar o layout do teclado.
 - b. Terminal Emissor de Senha: Configuração do teclado com personalização de cores e legendas;
 - c. Painel de Chamada de Senha: Formato e layout da tela, tempo de projeção e áudio configurável para chamada tipo beep e tipo voz, conforme a Prioridade da Senha a ser chamada; Deve possuir interface para projeção de sinal de TV aberta, fechada, além de vídeos, tudo comandado por sequenciador programável.
 - A chamada por voz deve ser livre de “sotaque” e estar distante dos efeitos da digitalização.
 - o) Todos os módulos de software da solução devem ser acessados única e exclusivamente por um browser padrão de mercado e garantir total portabilidade para as estações de trabalho dos Usuários, em todos os níveis e permissões.
 - p) Todas as funcionalidades configuradas e disponibilizadas para os atendentes deverão acompanhar recurso de integração com outros sistemas para uso futuro, adotando um modelo padrão de Webservice. Não será aceito interface por troca de arquivo ou acesso direto a Base de Dados corporativa deste sistema de Gestão do Atendimento.

- q) Os módulos de software podem demandar *plug-ins* para serem executados, no entanto, por motivos de segurança da rede interna do **DETRAN-GO**, qualquer dos módulos da solução ofertada que operar por *plug-ins* não deve:
- Manipular arquivos locais do computador onde o *plug-in* está sendo executado (exceto upload e download, caso seja necessário, operado manualmente por um usuário).
 - Abrir qualquer porta de comunicação do computador local para comunicação com ambiente externo (exceto comunicação com o servidor a partir do qual foi carregado, trafegando especificamente protocolo HTTP).
- r) Para garantir máxima portabilidade das estações de trabalho na rede corporativa do **DETRAN-GO**, e também controle na segurança dos dados trafegados, a solução ofertada não pode necessitar da instalação de JVM (Java Virtual Machine) no computador do Usuário ou de qualquer outro módulo do sistema de Gestão do Atendimento, neste escopo.
- s) As funcionalidades locais de atendimento ao Cidadão, na Unidade de Atendimento, não podem acessar diretamente o Banco de Dados corporativo deste sistema de Gestão do Atendimento. Todos os recursos operacionais de Atendimento ao Cidadão, incluindo a emissão da senha da recepção ou triagem, o atendimento no guichê/ mesa e os recursos para a supervisão da Unidade devem, necessariamente, utilizar browser.
- t) É indispensável garantir plena independência operacional da solução no âmbito da Unidade e evitar paralização no atendimento por indisponibilidade da Base de Dados corporativa. As comunicações do ambiente operacional na Unidade e o ambiente de gestão corporativa devem acontecer somente para o envio das mensagens operacionais do atendimento e para o recebimento dos agendamentos efetivos para cada Unidade;
- u) A solução deve disponibilizar recuperação automática de falhas de comunicação entre o ambiente da Unidade de Atendimento e o ambiente de gestão corporativa;
- v) A solução deve dispor de módulo de Agendamento próprio e completamente integrado ao sistema de Gestão do Atendimento;
- w) Disponibilizar geração de informações para análise de demanda por Unidade e por Serviço, considerando Senhas emitidas, Senhas totalmente atendidas e Senhas parcialmente atendidas;
- x) O controle do atendimento ao Cidadão deve considerar os seguintes conceitos fundamentais:
- Serviço e Atividade:
 - Serviço composto por uma ou mais Atividades;
 - Atividade como objeto da execução do Atendente;
 - Senha emitida para Serviço, podendo ser um ou vários;
 - Não emitir Senha para uma Atividade, Categoria ou Prioridade;
 - Alterar a sequência de execução de Atividade;
 - Incluir Atividades ao Serviço, vinculado à Senha e durante o Atendimento;
 - Incluir novos Serviços à Senha, durante o Atendimento;
 - Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento, Serviços e Atividades;
 - Prioridade:

- Variável componente da Senha e determinante para identificação dinâmica da ordem de chamada;
- Alterar a Prioridade durante o Atendimento;
- Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento e Prioridade;
- Categoria:
 - Variável componente da Senha e classificatória para a vinculação entre Locais de Atendimento, Serviços e Atividades;
 - Alterar a categoria durante o Atendimento;
 - Editar filtros para vinculação plena entre Locais de Atendimento e Categoria;
- Unidade, Seção e Guichê:
 - Estrutura de Local físico para o atendimento de uma Senha.
- Atendimento:
 - Uma Atividade com início e fim de atendimento;

3.2 - Especificação Técnica – Recursos Mínimos

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

3.2.2 - Dispositivos de Hardware e Software

3.2.2.1 - Totem Emissor de Senhas;

- Deve garantir máxima usabilidade e permitir ao Usuário ou Cidadão total facilidade para navegar e indicar serviço, prioridade, categoria, além de dados complementares. Deve contar com procedimento avançado de configuração, com telas operadas por touch-screen;
- Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o modulo de controle da Unidade, obedecendo as demais características técnicas em pauta. Deve funcionar com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação e com baixa qualidade de energia elétrica. Este modelo deve possuir interface de fácil utilização pelo Cidadão, viabilizando a emissão da Senha de Atendimento, sem a necessidade do auxílio de pessoa para auxiliar (Posso Ajudar);
- Alimentação via adaptador externo, incluso, tipo fonte chaveada alimentada em 100Vac a 240Vac;
- Portas Ethernet RJ-45 10/100Mbps ou superior, com possibilidade de configuração;
- Impressora Térmica de Balcão/Mesa com botões;

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

3.2.2.3 - O Terminal de Avaliação do Atendimento não deve utilizar hardware que dependa de software tipo sistema operacional. Deve portar, em sua estrutura nativa, todas as funcionalidades operacionais e de comunicação com o módulo Terminal do Atendente, obedecendo as demais características técnicas em pauta. Deve funcionar com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação, utilizar interface USB nativa, sem conversor, e ser alimentado pela própria porta USB da estação de trabalho do Atendente. Deve ser totalmente plug and play;

- Teclas para registro da avaliação do Cliente: Ótimo, Bom, Regular, Ruim, com sensibilidade tátil;
- Alarme sonoro;
- Terminal de Avaliação com cabo, incluindo os seguintes recursos mínimos:
- Led indicador de terminal ativo;
- Led Indicador de avaliação registrada;
- Cabo de conexão tipo padrão USB, comprimento mínimo 2m;
A avaliação registrada deve ser capturada pelo Terminal do Atendente, ser vinculada ao atendimento efetivado, encaminhada e armazenada na Base de Dados corporativa.
- Por motivo de segurança e portabilidade, este dispositivo não deve utilizar qualquer software instalado na estação de trabalho do Atendente.

3.2.2.4 - O Terminal do Supervisor deve disponibilizar todas as funcionalidades de monitoramento, visualização de alarmes, chats e configurações dedicadas ao perfil do supervisor da Unidade de Atendimento. Deve ser 100% compatível com qualquer browser utilizado no mercado. Todas as funcionalidades deste terminal supervisor devem fazer parte do software aplicativo único de controle da Unidade de Atendimento ao Cidadão, hospedado em um dos dispositivos Painéis de Chamada de Senha da Unidade, item 2.2.2.7. Deve dispor de todas as informações e indicadores, tipo status e totalizadores, relativos ao dia em atendimento. Devido à exigência de independência operacional da Unidade de Atendimento, a apuração de dados históricos não faz parte do escopo de funcionalidades deste Terminal do Supervisor. As funcionalidades mínimas dedicadas ao Supervisor da Unidade estão listadas no item 2.2.5.4.

3.2.2.5 - Painel de Chamada de Senha com Monitor LCD/LED 32”:

O Painel deve projetar de forma controlada a Chamada da Senha, acumulando as seguintes funcionalidades mínimas, utilizando tela tipo LCD/LED cujo tamanho deve ser compatível com o ambiente da espera, neste caso 32”:

- Hospedar o programa aplicação que controla todas as funcionalidades do presente objeto no âmbito da Unidade de Atendimento, além de estabelecer conexão com o ambiente remoto da Gestão Corporativa do Atendimento;
- Utilizar hardware simplificado;
- Utilizar sistema operacional Linux, qualquer versão;
- Possuir interface de captura para sinais de TV aberta e a cabo;

- Possuir ferramenta de edição, configuração e processamento de tela para a projeção de vídeos, todas as informações de identificação da Senha chamada e Mensagem de Texto;
- Deve disponibilizar chamada tipo alarme sonoro configurado e chamada por voz, observando fluência e entonação com forte característica natural;
- Classificação do tipo da chamada sonora (beep ou voz) através da prioridade, atividade, seção, hora de emissão, categoria e serviço da senha a ser chamada;
- Tempo variável de exibição da chamada, a partir da prioridade da senha;
- Possuir controle configurável de volume para todas as chamadas.
- Exibir últimas senhas chamadas, indicando Numero da Senha e Local do Atendimento;
- Ligar e Desligar, automático e configurável.

3.2.2.6 - Unidade Servidora Corporativa

3.2.2.6.1 - Deve utilizar computador tipo PC, tipo servidor;

3.2.2.6.2 - Deve portar sistema operacional Linux, versão compatível com as funcionalidades previstas;

3.2.2.6.3 - Possuir discos rígidos configurados em RAID, tamanho 500GB ou superior;

3.2.2.6.4 - Utilizar Base de Dados tipo MySQL ou Oracle 10G ou superior;

Porta Ethernet RJ-45 1Gbps ou superior;

3.2.3 - Configuração Geral

Para garantir disponibilidade das funcionalidades mínimas, a solução deve permitir as seguintes configurações:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.3.11 - Cadastro de Usuários: permite cadastrar, editar ou excluir um Usuário do sistema, com suas respectivas permissões de acesso ao mesmo.

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

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

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

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

3.2.3.16 - Cadastro de documentos necessários para atendimento do Serviço

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

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

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

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

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

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

3.2.3.23 - Cadastro de Cidadão: permite cadastrar, editar ou excluir um Cidadão para um atendimento, por meio dos seguintes dados:

- Nome: define o nome do Cidadão;
- Telefone: define o número de telefone do Cidadão;
- 2 tipos de documentos: define quais os dois principais tipos de documentos do Cidadão, como: RG, CPF, entre outros;
- Data de nascimento: define qual a data de nascimento do Cidadão;

- 3.2.3.24 - Horário configurável para eliminação das Senhas remanescentes após o final do expediente.
- 3.2.3.25 - Horário configurável para reinício dos contadores de geração dos números das Senhas.
- 3.2.3.26 - Contadores e Prefixos configuráveis para cada combinação de Serviços e Prioridades.
- 3.2.3.27 - Filtros para os Guichês de atendimento, possibilitando melhor distribuição do atendimento, incluindo Prioridades, Atividades, Categorias e Serviços.
- 3.2.3.28 - Ajuste automático e dinâmico dos filtros de Guichês de acordo com a ociosidade ou disponibilidade dos atendentes.
- 3.2.3.29 - Alteração automática e dinâmica dos filtros de Guichês de acordo com a demanda de Cidadãos na fila.
- 3.2.3.30 - Alteração automática e dinâmica dos filtros de Guichê de acordo com o horário de funcionamento da Unidade.
- 3.2.3.31 - Backup automático dos dados do sistema, em horário previamente configurado.
- 3.2.3.32 - Ordenação das Senhas na fila por horário de emissão ou pelo horário de entrada na fila de espera.
- 3.2.3.33 - Tempo mínimo de espera para considerar o deslocamento do Cidadão entre a triagem e a sala de espera, dependendo do layout da Unidade ou Seção de Atendimento.
- 3.2.3.34 - Alertas do tipo pop-up e aviso sonoro na interface dos atendentes para aviso de novas Senhas na fila de espera, enquanto Guichê estiver ocioso.
- 3.2.3.35 - Alertas do tipo pop-up e aviso sonoro na interface dos atendentes para aviso de atendimento não iniciado um período após a chamada da Senha.
- 3.2.3.36 - Relação de chamada entre as Prioridades para balancear o atendimento e o tempo de espera. Possibilidade destas relações serem diferentes para cada ambiente de espera (Seção).
- 3.2.3.37 - Tempo de espera na fila para as Prioridades, possibilitando à Senha aumentar dinamicamente a sua Prioridade após este tempo vencido.
- 3.2.3.38 - Número máximo de Senhas emitidas por Serviço, paralisando a emissão de Senhas ao ser alcançado.
- 3.2.3.39 - Chamada automática, onde o atendente com mais tempo ocioso chama automaticamente a Senha da fila.
- 3.2.3.40 - Visualização de Senha, permitindo o atendente visualizar a Senha antes de chamá-la no painel, com possibilidade de devolvê-la para a fila, sem efetivar a chamada.
- 3.2.3.41 - Diferentes níveis de Prioridade para cada Guichê.
- 3.2.3.42 - SMS para envio de avisos de chamada da Senha para o Cidadão.
- 3.2.3.43 - SMS para envio de avisos de final do atendimento da Senha para o Cidadão.
- 3.2.3.44 - SMS para envio de alarmes aos supervisores do sistema.
- 3.2.3.45 - Desativação de um Serviço para interromper a emissão de Senhas para o mesmo.
- 3.2.3.46 - Reativação do Serviço para continuar a emissão de Senha.
- 3.2.3.47 - Acertar o relógio do servidor pelo browser.
- 3.2.3.48 - Sincronismo automático de relógio.
- 3.2.3.49 - Formato de impressão de Senha com opções de incluir:
- Textos estáticos;
 - Horário de emissão da Senha;

- Número da Senha;
- Lista de Atividades da Senha;
- Lista de Serviços da Senha;
- Lista de documentos necessários para execução dos Serviços da Senha;
- Categoria da Senha;
- Seção de Atendimento da primeira Atividade;
- Nome do Cidadão;
- Telefone do Cidadão;
- Número do documento do Cidadão;
- Prioridade da Senha;
- Serviço atual da Senha;
- Atividade atual da Senha;
- Hora estimada para chamada;
- Comentário da Senha;
- Figura previamente carregada.

3.2.3.50 - Configuração de botão personalizado para uso nos Guichês, combinando as funcionalidades:

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

3.2.4 - Integração com Sistemas externos (uso futuro)

3.2.4.1 - Importação/exportação de arquivos XML para integração com outros sistemas.

3.2.4.2 - Integração dos recursos operacionais com outros sistemas, via procedimento WebService.

3.2.4.3 - Fornecimento de dados e informações para outros sistemas, via procedimento WebService.

3.2.4.4 - Aquisição de dados e informações de outros sistemas, via procedimento WebService.

3.2.5 - Funcionalidades Operacionais

3.2.5 1- Recepção / Triagem

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

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

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

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

3.2.5.1.5.-Emitir Senha sem a impressão de ticket (Senha virtual).

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

3.2.5.1.7.-Vincular os dados do Cidadão à Senha, durante o processo de emissão.

3.2.5.1.8.-Ativar Senha proveniente do agendamento, mediante presença do Cidadão, imprimindo a Senha para o Cidadão.

3.2.5.1.9.-Visualizar/imprimir lista de documentos necessários para o atendimento dos Serviços solicitados pelo Cidadão.

3.2.5.1.10.-Limpar os dados inseridos durante a seleção dos parâmetros da Senha a ser emitida.

3.2.5.1.11.-Editar as dependências entre as Atividades da Senha a ser emitida.

3.2.5.1.12.-Indicar o motivo pelo qual o Cidadão não vai emitir a Senha.

3.2.5.1.13.-Incluir comentário sobre a Senha com a opção de imprimir ou não.

3.2.5.1.14.-Aviso ao emitir a Senha de que nenhum Guichê está disponível para atendê-la.

3.2.5.1.15.-Visualizar panorama das seções para informar ao Cidadão o andamento da fila de espera.

3.2.5.1.16.-Visualizar panorama dos Serviços para informar ao Cidadão o andamento da fila de espera.

3.2.5.1.17.-Visualizar status dos Guichês para informar ao Cidadão a capacidade de atendimento.

3.2.5.2.- Atendente

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

3.2.5.2.2 - Chamada de próxima Senha:

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

3.2.5.2.3 - Iniciar o Atendimento da Senha;

3.2.5.2.4 - Finalizar o Atendimento da Senha:

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

- 3.2.5.2.5 - Alterar a Atividade que está em atendimento na Senha;
- 3.2.5.2.6 - Alterar a Prioridade da Senha em atendimento;
- 3.2.5.2.7 - Alterar a categoria da Senha em atendimento;
- 3.2.5.2.8 - Suspender Atendimento com motivo para se ausentar do Guichê;
- 3.2.5.2.9 - Retornar de suspensão;
- 3.2.5.2.10 - Cancelar Senha chamada;
- 3.2.5.2.11 - Cancelar Senha em Atendimento;
- 3.2.5.2.12 - Alterar o próximo passo da Senha (pular etapas do atendimento);
- 3.2.5.2.13 - Alterar o Serviço da Senha:
 - Atendendo o Serviço escolhido caso tenha condições de filtro;
 - Devolvendo a Senha para a fila correspondente caso não tenha condições de filtro;
 - Agendando as próximas Atividades da Senha.
- 3.2.5.2.14 - Criar nova Senha para atendimento imediato;
- 3.2.5.2.15 - Pausar Atendimento de uma Senha em execução com motivo;
- 3.2.5.2.16 - Retornar Atendimento pausado;
- 3.2.5.2.17 - Editar/incluir os dados do Cidadão em atendimento;
- 3.2.5.2.18 - Incluir comentário sobre a Senha;
- 3.2.5.2.19 - Usar o botão personalizado previamente configurado;
- 3.2.5.2.20 - Alterar a quantidade de atendimentos da Atividade atual da Senha (atendimento múltiplo);
- 3.2.5.2.21 - Executar o próximo passo da Senha se houver condição de filtro, sem enviar a Senha de volta para a fila.
- 3.2.5.2.22 - Adicionar na Senha Serviço a ser executado;
- 3.2.5.2.23 - Excluir Atividades da lista de Atividades pendentes da Senha;
- 3.2.5.2.24 - Editar dependência entre as Atividades da Senha;
- 3.2.5.2.25 - Solicitar para outro atendente, que esteja ocioso, apoio no atendimento a Senha;
- 3.2.5.2.26 - Transferir a Senha para outro atendente que esteja ocioso;
- 3.2.5.2.27 - Congelar a Senha para reativa-la mais tarde;
- 3.2.5.2.28 - Reativar Senha congelada.

3.2.5.3.- Supervisão

- 3.2.5.3.1 - Desligar o sistema;
- 3.2.5.3.2 - Cancelar todas as Senhas;
- 3.2.5.3.3 - Reiniciar contadores de geração dos números das Senhas;
- 3.2.5.3.4 - Alterar padrão de atendimento (configuração pré-determinada de filtros dos Guichês);
- 3.2.5.3.5 - Emitir Senhas, inclusive fora do horário configurado;
- 3.2.5.3.6 - Listar alarmes do sistema.
- 3.2.5.3.7 - Lista dos eventos do sistema;
- 3.2.5.3.8 - Lista dos erros de avaliação;
- 3.2.5.3.9 - Cancelar Senhas em lote da fila;
- 3.2.5.3.10 - Cancelar Senhas dos Guichês;
- 3.2.5.3.11 - Visualizar status atual dos Guichês de cada Seção:
 - Status (Desconectado, atendendo, pausado, ocioso, entre outros);

- Tempo decorrido no status;
- Senha em atendimento (se houver);
- Atendente logado (se houver).

3.2.5.3.12 - Visualizar panorama da Unidade por Seção:

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

3.2.5.3.13 - Visualizar panorama da Unidade por Atendente:

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

3.2.5.3.14 - Visualizar panorama de Seção por Atendente:

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

3.2.5.3.15 - Visualizar panorama da Unidade por Atividade:

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

3.2.5.3.16 - Visualizar panorama de Seção por Atividade

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

3.2.5.3.17 - Visualizar panorama da Unidade por classe de Atividade

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

3.2.5.3.18 - Visualizar panorama de Seção por classe de Atividade

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

3.2.5.3.19 - Visualizar panorama da Unidade por classe de Atividade e Atividade com navegação pelas classes

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

3.2.5.3.20 - CHAT: utilizada para efetuar conversações com outros Usuários do sistema.

3.2.5.3.20.1 - Permissões para atendente e triagem:

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

3.2.5.3.20.2 - Permissões para supervisores:

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

3.2.6 - Agendamento (uso futuro)

3.2.6.1 - Agendamento via telefone

A solução ofertada deve disponibilizar recursos de agendamento para que o Usuário Atendente, possa efetuar agendamentos de Cidadãos que necessitam dos Serviços vinculados ao **DETRAN-GO**, conforme as seguintes condições e configurações:

3.2.6.1.1 - Configuração de Período de Agendamento por Unidade, determinando:

3.2.6.1.1.1 - Período mínimo para agendamento;

3.2.6.1.1.2 - Período máximo para agendamento

3.2.6.1.2 - Configuração de Agendamento por Unidade e Serviço, determinando:

3.2.6.1.2.1 - Quais Serviços poderão ser agendados e em quais Unidades;

3.2.6.1.2.2 - Quais dias da semana a Unidade irá receber atendimentos agendamentos;

3.2.6.1.2.3 - Intervalo de tempo (em minutos) para efetuar o registro de um agendamento;

3.2.6.1.2.4 - Quantidade de senhas que podem ser agendadas para cada intervalo;

3.2.6.1.2.5 - Horários de início e término para o agendamento;

3.2.6.1.3 - Cadastro de usuários “Agendadores” com os seguintes campos:

- Nome
- Login
- Senha
- Data de Nascimento
- Documento Principal
- Documento Secundário
- Endereço
- Complemento
- Email
- Contato
- Observação

3.2.6.1.4 - Cadastro de usuários “Agendadores” com os seguintes opções:

3.2.6.1.5 - Configuração de usuários “Agendadores” com as seguintes opções:

3.2.6.1.5.1 - Cadastrar novos usuários

3.2.6.1.5.2 - Excluir Agendamentos

3.2.6.1.6 - Registro de agendamentos

3.2.6.1.7 - Listagem de horários disponíveis para agendamento por dia

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

3.2.6.1.9 - Visualizações da agenda de acordo com necessidade de abrangência dos Serviços oferecidos na Unidade como:

3.2.6.1.9.1 - Visualização por dia (mostra o dia em uma listagem organizado pelos intervalos de agendamento)

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

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

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

3.2.6.1.10 - Cadastro e pesquisa de cidadão para agendamento

3.2.6.1.10.1 - Pesquisa por nome

3.2.6.1.10.2 - Pesquisa por número de documento principal

3.2.6.1.10.3 - Pesquisa por número de documento complementar

3.2.6.1.11 - Cadastro de cidadão para agendamento contendo os seguintes campos:

3.2.6.1.11.1 - Nome

3.2.6.1.11.2 - Documento Principal

3.2.6.1.11.3 - Documento Complementar

3.2.6.1.11.4 - Data de Nascimento

3.2.6.1.11.5 - Endereço

3.2.6.1.11.6 - Complemento

3.2.6.1.11.7 - Email

3.2.6.1.11.8 - Contato

3.2.6.1.11.9 - Observação

3.2.6.1.12 - Visualização de histórico de agendamentos realizados por Cidadão com detalhamento:

3.2.6.1.12.1 - Serviço solicitado;

3.2.6.1.12.2 - Situação do agendamento (pendente confirmação, enviado, confirmado, não compareceu);

3.2.6.1.12.3 - Horário agendado;

3.2.6.1.12.4 - Observações incluídas;

3.2.6.2 - Funcionalidades do Agendamento pelo próprio Cidadão

A solução deve disponibilizar acesso direto, via internet, pelo Cidadão. Este acesso deve ser através de “link” a ser definido pela Contratante. Todas as funcionalidades devem ser de

fácil utilização e conter todas as variáveis e opções capazes de proporcionar ao Cidadão a efetivação do seu agendamento. Observar os seguintes recursos e características mínimas:

3.2.6.2.1 - Tela de cadastro do Cidadão, contendo os campos:

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

3.2.6.2.3 - Nome

3.2.6.2.4 - Email

3.2.6.2.5 - CPF/CNPJ

3.2.6.2.6 - N° da Identidade

3.2.6.2.7 - Sexo

3.2.6.2.8 - Data de Nascimento

3.2.6.2.9 - Login

3.2.6.2.10 - Senha

3.2.6.3 - Possibilidade de alterar os dados cadastrados como:

3.2.6.3.1 - Nome

3.2.6.3.2 - Email

3.2.6.3.3 - Senha

3.2.6.4 - Envio de email para confirmação de cadastro no sistema de agendamento;

3.2.6.5 - Registro de Agendamento:

3.2.6.5.1 - Possibilidade de selecionar a Unidade na qual será efetuado o atendimento agendado;

3.2.6.5.2 - Possibilidade de selecionar o Serviço desejado;

3.2.6.5.3 - Possibilidade de selecionar a data do atendimento;

3.2.6.5.4 - Possibilidade de selecionar a hora do atendimento;

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

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

3.2.6.5.7 – Envio de email para confirmação de comparecimento ao local de atendimento.

3.2.7 - Funcionalidades Gerais

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

3.2.7.2 - Restauração de backup das configurações.

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

3.2.8 - Usuários e Perfis

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

3.2.8.1 - Permitir um número ilimitado de Usuários;

3.2.8.2 - Dispor de no mínimo quatro perfis básicos para Usuários:

- Configurador
- Supervisor
- Emissor/Triagem

- Atendente

3.2.8.3 - O perfil Configurador deve acessar todos os recursos operacionais e configurações do sistema;

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

3.2.8.5 - O perfil Emissor/Triagem deve realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do Cidadão, incluindo Cadastro, Prioridade, Apresentação de quesitos sobre o Serviço demandado, Registro de não emissão da Senha incluindo motivo, Emissão da Senha; Ativação da chegada de agendados, além de Registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo.

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

3.2.9 - Prioridades

O Sistema deve oferecer diferentes níveis de Prioridades, como:

3.2.9.1 - Tempo Vencido: para indicar que o Cidadão deve ser atendido de imediato;

3.2.9.2 - Agendado: para indicar que o Cidadão deve ser atendido a partir do horário agendado;

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

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

3.2.10 - Avaliações

3.2.10.1 - Avaliação é o Indicador de Qualidade comandado pelo Cidadão, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento.

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

3.2.10.3 - A Avaliação deve ser comandada pelo Cidadão através de um Terminal de Avaliação, instalado junto a cada Guichê de Atendimento. Além da qualidade da avaliação deve contemplar os seguintes dados complementares:

3.2.10.3.1 - Cidadão

3.2.10.3.2 - Local

3.2.10.3.3 - Atendente

3.2.10.3.4 - Serviço

3.2.10.3.5 - Atividade

3.2.10.3.6 - Prioridade

3.2.10.3.7 - Categoria

3.2.10.3.8 - Data e Hora-Certa

3.2.10.3.9 - Avaliação do Cidadão

3.2.11 - Alarmes

3.2.11.1 - O Sistema deve dispor de alarmes para informar, dinamicamente, sobre situações do atendimento conforme o interesse do **DETRAN-GO**.

3.2.11.2 - Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes;

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

3.2.11.4 - Alarmes mínimos:

3.2.11.4.1 - Tempo Máximo do Serviço atingido

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

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

3.2.11.4.2 - Tempo Máximo na Fila da Seção atingido

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

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

3.2.11.4.3 - Tempo Máximo de Atendimento da Atividade atingido

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

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

3.2.11.4.4 - Tempo Máximo de Suspensão do atendimento atingido

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

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

3.2.11.4.5 - Quantidade Máxima de Cidadãos na Fila atingida

Este Alarme sinaliza excesso de Cidadãos na fila de espera de uma Seção. Cada Seção configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de Cidadãos na espera do atendimento.

3.2.11.5 - Os principais meios para publicação de alarmes serão:

3.2.11.5.1 - E-mail

O Sistema deve transmitir através de e-mail, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes. Pode-se configurar um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme.

3.2.11.5.2 - - SMS para celular

O Sistema deve transmitir para telefone celular, via SMS, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescido das variáveis dinâmicas correspondentes. Pode-se configurar um número aberto de telefones celulares para receber a mensagem do Alarme.

3.2.11.5.3 - Módulo Supervisor

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

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

3.2.12 Características Adicionais

3.2.12.1 Sequenciadores de Senhas

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

3.2.12.2 Prefixo

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

3.2.12.3 Valor Inicial e Valor Final

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

3.2.12.4 Máximo de Senhas por Período

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

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

3.2.12.5 Backup

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

com os resultados gerados pelo sistema no que tange as quantidades de registros de atendimentos, tempos e outras grandezas que o mesmo deve mensurar.

3.2.12.6 **Relógio e Data do sistema**

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

3.2.12.7 **Horário Programável de funcionamento do Sistema**

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

3.2.12.8 **Suspensão e retorno on-line de Serviços**

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

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

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

3.2.12.10 **Cancelamento automático de Senha após um número configurável de Rechamada.**

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

3.2.12.11 **Recursos para o Configurador**

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

3.2.12.12 **Recursos para os Supervisores**

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

3.2.12.12.1 **Acesso a Supervisor**

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

3.2.12.12.2 **Monitoramento**

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

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

- Guichês desconectados
- Guichês suspensos

3.2.12.12.3 **Comandos**

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

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

3.2.12.13 **Recursos para os Guichês**

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

Deve-se prever os seguintes recursos para Guichês:

3.2.12.13.1 **Acesso a Guichê**

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

3.2.12.13.2 **Chamadas de Cidadãos**

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

3.2.12.13.3 **Filtros**

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

3.2.12.13.4 **Alocação Dinâmica de Guichê**

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

- A alocação dinâmica também será utilizada quando Guichê ocioso e demanda pendente de atendimento em outros Guichês da Seção for percebido por ela.

3.2.12.13.5 **Alteração no Serviço e Atividades adicionais**

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

3.2.12.13.6 **Suspensão do Atendimento**

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

3.2.12.13.7 **Avaliação do Atendimento**

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

3.2.12.13.8 **Comandos do Guichê**

Cada Guichê deve disponibilizar os seguintes comandos para o atendente:

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

3.2.12.13.9 **Montagem de Serviço**

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

- O Atendente não poderá retirar Atividades que já foram realizadas.

3.2.12.13.10 **Suspensão por motivo configurado**

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

3.2.12.13.11 **Dados monitorados no Guichê**

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

- Identificação da Seção
- Identificação do Guichê

- Identificação do Atendente
- Status do Guichê

3.2.12.13.12 Status

O Sistema deverá disponibilizar os seguintes status:

3.2.12.13.12.1 Ocioso

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

3.2.12.13.12.2 Aguardando Cidadão

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

3.2.12.13.12.3 Em Atendimento

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

3.2.12.13.12.4 Suspenso

Status visualizado após o atendente suspender o atendimento no Guichê;

3.2.13 Relatórios Gerenciais

O Sistema ofertado deve disponibilizar os seguintes relatórios gerenciais, conforme lista abaixo.

Todos os relatórios devem possuir recurso mínimos de exportação para arquivo tipo PDF e para planilha padrão Excel com agrupamento, dependendo do filtro utilizado.

Dado / Descrição	Consolidação	Consolidação temporal	Medidas Estatísticas	Unidade de Medida
Quantidade de atendimento:	Prioridade (N, P)* Seção Atendimento Funcionários Serviço Classe do Serviço	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Cidadãos atendidos
Número de Senhas retiradas:	Seção Atendimento Prioridade (N, P) Funcionário	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Número total de Senhas retiradas, independente de seu efetivo atendimento
Tempo de deslocamento:	Cidadão Prioridade (N, P) Seção Atendimento Guichê	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo entre o momento da chamada da Senha e o início do atendimento

Tempo disponível para atendimento:	Guichê Seção Atendimento Funcionário	Hora Dia Mês Ano e período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o Guichê esteve efetivamente atendendo.
Tempo Ocioso	Seção Atendimento Funcionário	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o atendente ficou ocioso durante o horário do seu expediente, registrando todos os horários de ligamento e desligamento do funcionário durante seu período de atendimento.
Satisfação do Cidadão	Prioridade (N, P) Seção Atendimento Guichê Funcionário Serviço Classe do Serviço	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Medirá o nível de satisfação do Cidadão, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.
Tempo de Espera	Prioridade (N, P) Seção Atendimento	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Duração entre a retirada da Senha pelo Cidadão até o momento que o mesmo é chamado para atendimento.
Atendimento	Prioridade (N, P) Seção Atendimento	Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Contribuintes em atendimento.

3.2.14 Panorama Informativo Gerenciais

3.2.14.1 Por Unidade

O Sistema deve disponibilizar também relatórios gerenciais informando as Atividades configuradas em cada Guichê, com a opção para filtrar por (Unidade e Seção) ou (Unidade ou Seção), conforme exemplo a seguir. Estes recursos devem estar disponíveis no âmbito da Unidade, independente de qualquer conexão com o modulo gerencial corporativo. A partir do

ambiente gerencial corporativo, a solução também deve disponibilizar informações de ordem operacional e gerencial. A figura abaixo apenas ilustra uma visão das informações em pauta.

PANORAMA DA UNIDADE						
Atualizado em: 05/01/2012 - 16:59:28						
Seção	Fila	Atend.	Média Atend.	Média Espera	Espera Real	Última Senha
BANCO POP BRASIL	0	25	0:01:49	0:00:46	-	AB12
IPSEMG	0	7	0:07:19	0:00:19	-	GR6
MULTISERVIÇOS	0	20	0:02:30	0:04:41	-	SC12
POL. CIVIL - DETRAN	0	0	0:00:00	0:00:00	-	
POL. CIVIL - IIMG	0	35	0:05:11	0:00:19	-	MB11
POLÍCIA MILITAR	0	0	0:00:00	0:00:00	-	
SETE - SINE	0	36	0:16:08	0:00:13	-	RF1

3.2.14.2 Por Atendente

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

PANORAMA DE ATENDENTES NA UNIDADE				
Atualizado em: 05/01/2012 - 16:55:40				
Atendente	Atend.	Média Atend.	Atend. Mínimo	Atend. Máximo
ALECSANDRA VIANA DE SOUZA	6	0:02:12	0:00:48	0:05:47
ALINE RIBEIRO DOS SANTOS	11	0:02:02	0:00:24	0:04:06
ANTÔNIO CARLOS LIMA DA SILVA	10	0:11:42	0:03:29	0:20:00
CARLIANE GUSMÃO VIANA	19	0:01:45	0:00:09	0:07:34
FABRIZIA SANTOS BATISTA	3	0:10:52	0:02:30	0:24:41
HUDSON RODRIGO CRUZ	9	0:19:43	0:07:07	0:33:33
JULIANA SOUZA RAMALHO	7	0:18:01	0:05:44	0:36:02
LILIAN GOMES DOS SANTOS	11	0:06:09	0:02:00	0:13:49
MARIA NEUSA G. SANTOS DA SILVA	6	0:04:03	0:01:14	0:14:47
MARIA DAS GRAÇAS R. OLIVEIRA	8	0:02:18	0:01:02	0:04:02
PAULO AUGUSTO F. RODRIGUES	1	0:04:17	0:04:17	0:04:17
ROSÂNGELA SANTOS MOREIRA	7	0:07:19	0:01:20	0:16:04
SIMONE VIEIRA DOS SANTOS	13	0:05:08	0:00:52	0:17:43
VIRGILIO INÁCIO DE OLIVEIRA	2	0:00:10	0:00:06	0:00:14
WESLEY DE OLIVEIRA RODRIGUES	10	0:16:24	0:12:23	0:27:05

3.2.14.3 Por Atividade

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

PANORAMA DE ATIVIDADES NA UNIDADE								
Atualizado em: 22/03/2012 - 18:32:54								
Atividade	Fila	Preferencial	Normal	Atend.	Média Atend.	Média Espera	Espera Real	Última Senha
ATESTADO ANTECEDENTE	0	0	0	18	0:00:39	0:02:26	-	MA21
COLETA CORREÇÃO	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	-	
COLETA DIGITAL	0	0	0	10	0:02:50	0:02:35	-	MB11
CORREÇÃO CARTEIRA IDENT.	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	-	
EMISSÃO CARTEIRA IDENTID.	0	0	0	11	0:01:34	0:00:44	-	MB12
ENTREGA CARTEIRA IDENTID.	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	-	
INCLUSÃO DE FÓRMULA	0	0	0	1	0:00:14	0:02:45	-	MB11

3.2.14.4 Por Classe

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

PANORAMA DE CLASSES NA UNIDADE						
Atualizado em: 22/03/2012 - 18:30:25						
Classe	Fila	Preferencial	Normal	Atend.	Média Atend.	
CADASTRO	0	0	0	0	0:00:00	
OUTROS	0	0	0	0	0:00:00	
PENSÃO	0	0	0	0	0:00:00	
SEGURO	0	0	0	0	0:00:00	
"SEM CLASSE"	0	0	0	40	0:01:26	

OBSERVAÇÕES:

- a) Dúvidas sobre as especificações dos objetos NÃO serão sanadas no chat, local que proporciona a comunicação entre a Pregoeira e os licitantes. Maiores informações sobre as especificações dos objetos licitados poderão ser obtidas com o **Sr Eduardo Chacon Miranda Navas, telefone (62) 3272-8203**, em horário de expediente, nos termos do subitem 16.13 do edital.

4 - CONDIÇÕES GERAIS

4.1 – O licitante vencedor se responsabilizará pela qualidade, quantidade e segurança do objeto ofertado, não podendo apresentar deficiências técnicas, assim como pela adequação do mesmo às exigências do instrumento convocatório.

4.2 – Todos os serviços de execução deverão estar inclusos na proposta sem quaisquer ônus para o DETRAN/GO.

5 – DOS PRAZOS

5.1 – A adjudicatária deverá no prazo de 05 (cinco) dias corridos contados da data da convocação, comparecer ao Setor Competente do DETRAN/GO, Avenida Atílio Corrêa Lima, s/nº – Cidade Jardim – Goiânia/Goiás, para assinar o contrato.

5.2 – A declaração da validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura dos trabalhos licitatórios.

5.3 – Prazo de pagamento: até 30 (trinta) dias, do mês subsequente ao da prestação dos serviços, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, onde constem todas as publicações efetuadas no mês, devidamente atestadas pelo setor competente.

5.3.1 – Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo estipulado no item anterior passará a ser contado da data da sua reapresentação.

5.3.2 – Para efeitos de emissão de Nota Fiscal o CNPJ do DETRAN/GO é nº 02.872.448/0001-20.

6 - OS RECURSOS FINANCEIROS PARA PAGAMENTO DO OBJETO SÃO CLASSIFICADOS DA SEGUINTE FORMA:

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA		
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE GOIÁS		
DESCRIÇÃO	CÓDIGO	DENOMINAÇÃO
Unidade Orçamentária	4803	Dep Est de Transito de Goiás DETRAN
Função	6	Segurança Pública
Sub-função	122	Administração Geral
Programa	1005	Programa Trânsito Consciente e Responsável
Ação	2192	Suporte as Circunscrições Regionais de Trânsito
Grupo de Despesa	3	Outras Despesas Correntes
Fonte de Recurso	20	Recursos Diretamente Arrecadados

7 – DAS OBRIGAÇÕES

7.1 – DO LICITANTE VENCEDOR

7.1.1 – A vencedora, se obriga a cumprir todas as exigências mínimas deste edital e executar o objeto com qualidade, atendendo as condições e quantidades estipuladas.

7.1.2 - Será de responsabilidade do vencedor, todas as despesas em sua totalidade, e ainda as com tributos fiscais trabalhistas e sociais, que incidam ou venha a incidir, diretamente e indiretamente sobre o objeto adjudicado.

7.2 – DO DETRAN/GO

7.2.1 - O contratante fiscalizará e inspecionará os objetos entregues, podendo rejeitá-los, quando estes não atenderem ao definido.

7.2.2 - Fornecer a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação escrita do vencedor, informações adicionais, dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos, se ocorrer.

8 – DO FORO

8.1 - A interpretação e aplicação dos termos dessa aquisição serão regidas pelas leis brasileiras e o foro da comarca de Goiânia, Estado de Goiás, terá competência sobre qualquer controvérsia resultante deste certame, constituindo assim o foro de eleição, prevalecendo sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Gerência de Licitações do DETRAN, Goiânia-Go, aos ____ dias do mês de _____ de 2012.

*Daniella Sousa Manço Vêras
Pregoeira
DETRAN/GO*

A N E X O II
COMPROVANTE DE RECIBO DO EDITAL

Pregão Eletrônico nº 015/2012 – DETRAN/GO
Processo n.º 201200025003318

Senhor Licitante,

Solicitamos a V.S^a preencher o recibo do edital, remetendo-o à Gerência de Licitações, por meio do FAX (0**62) 3272 - 8140, caso não tenha retirado o mesmo junto à Gerência de Licitações.

A não remessa do recibo exime a Administração e a Pregoeira da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como de quaisquer informações adicionais.

RECIBO DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº.015/2012 – DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DE GOIÁS.

OBJETO: Contratação de empresa especializada do ramo de informática para a locação de solução informatizada de monitoramento *on line* de circulação de cidadão para o DETRAN/GO, mediante controle de emissão e acompanhamento de senhas de atendimento dos usuários se serviços na CIRETRAN de Catalão-GO, pelo período de 12 (doze) meses.

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: _____ Telefone: (0** _____) _____

Fax: _____

E-mail: _____

Pessoa para contato: _____

Recebemos, através do site www.detran.go.gov.br ou de qualquer outra fonte, cópia do instrumento convocatório acima identificado.

Data: ____/____/____

Assinatura do Responsável Legal

A N E X O III**MINUTA CONTRATUAL**

Processo n.º 201200025003318
Contrato n.º _____ / 2012

Contratação de empresa **especializada do ramo de informática para a locação de solução informatizada de monitoramento *on line* de circulação de cidadão para o DETRAN/GO, mediante controle de emissão e acompanhamento de senhas de atendimento dos usuários se serviços na CIRETRAN de Catalão-GO,** pelo período de 12 (doze) meses, que entre si fazem o DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE GOIÁS – DETRAN/GO e a empresa....., sob as condições abaixo:

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE GOIÁS – DETRAN/GO, Autarquia estadual, com sede em Goiânia, Capital do Estado de Goiás, à Avenida Atílio Correa Lima, s/n.º, Cidade Jardim, CEP 74.425-901, inscrito no CNPJ sob o n.º 02.872.448/0001-20, neste ato representado pelo seu Presidente, JOSÉ TAVEIRA ROCHA, brasileiro, casado, administrador, inscrito no CPF sob o n.º 002.444.221-68, pelo seu Diretor Gestão, Planejamento e Finanças, Cel. PM R/R GERALDO MARGELA DA SILVA, brasileiro, divorciado, portador da Carteira de Identidade n.º 12.799 - PM/GO, inscrito no CPF sob o n.º 221.596.221-68, pelo seu Diretor Técnico e de Atendimento, Dr. HORÁCIO MELLO E CUNHA SANTOS, brasileiro, casado, advogado, portador da Carteira de Identidade n.º 1.489.866 - SSP/GO, inscrito no CPF sob o n.º 397.593.771-97 e pelo seu Diretor de Operações, Cel. PM R/R SEBASTIÃO VAZ DA SILVA, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade n.º 11.843 - PM/GO, inscrito no CPF sob o n.º 194.642.311-49, residentes e domiciliados nesta Cidade, doravante denominado DETRAN/GO e, de outro lado, a empresa, sediada à, inscrita no CNPJ sob o n.º representada pelo sócio, doravante denominada apenas CONTRATADA têm, entre si justo e avençado, e celebram o presente contrato para prestação serviços de Projeto de solução de monitoramento on line de circulação de cidadão, pelo período de 12 (doze) meses,, pelo período de 12 (doze) meses, em conformidade com as disposições da Lei Federal nº

8.666, de 23 de junho de 1993, em sua redação vigente. Imprescindível, também, o cumprimento das cláusulas e condições a seguir expostas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto da presente licitação a contratação de empresa especializada do ramo de informática para a locação de solução informatizada de monitoramento on line de circulação de cidadãos para o DETRAN/GO, através de um sistema informatizado de controle de emissão e acompanhamento de senhas de atendimento dos usuários de serviços na CIRETRAN de Catalão-GO, incluindo a fabricação do hardware, desenvolvimento, parametrização e customização de software, serviços de integração com o sistema informatizado da sede, além de instalação, treinamento de servidores na sua operação e, ainda, oferta de garantia de funcionamento de operação pelo prazo de duração do Contrato, com período inicial de 12 (doze) meses, conforme as especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência, e as condições constantes do Anexo II – Minuta Contratual

É expressamente vedado transferir ou ceder o contrato, no todo ou parte.

CLÁUSULA SEGUNDA – FUNDAMENTO LEGAL

Este contrato resulta de procedimento licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, conforme Processo n.º 201200025003318 e Edital de chamamento registrado sob o n.º de ordem 015/2012, que passará a fazer parte integrante deste e a ele vinculando-se diretamente, independente de sua transcrição, bem como Lei Fed. n.º 10.520/02 e Lei Fed. n.º 8.666/93.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A **CONTRATADA**, para fiel execução deste contrato obrigará-se-á:

I – Iniciar os trabalhos após 2 (dois) dias da assinatura do contrato;

II – Executar todas as fases e serviços referentes à implantação da solução visada, a saber, fabricação de hardware, desenvolvimento, parametrização e customização de software, serviços de integração com o sistema informatizado do DETRAN/GO, a instalação do hardware e software, além do treinamento de servidores deverá ser executada no prazo de 10 (dez) dias;

III - Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o presente contrato, devendo, portanto, executar diretamente todas as atividades necessárias ao cumprimento do objeto deste contrato, salvo se expressamente autorizado pela CONTRATANTE;

IV – Propiciar à fiscalização da CONTRATANTE e os meios necessários para averiguação de quaisquer dados que a mesma julgar necessário.

V – Preservar o domínio, não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços prestados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;

VI – Manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital;

VII – Responsabilizar-se integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução deste contrato, assim como taxas, impostos e quaisquer outras exigências legais ou regulamentares que venham incidir sobre este contrato;

VIII – Responder pelos danos de qualquer natureza, que venha a sofrer o DETRAN/GO, bem como quaisquer terceiros, em razão de ação ou omissão pela CONTRATADA, ou de quem em seu nome agir em cumprimento do presente contrato, independente de qualquer ação judicial;

IX – Apresentar relação de todos os sócios que compõem seu quadro social, no momento da contratação e, durante a vigência do ajuste, sempre que a Administração o requerer.

X – Aceitar os acréscimos ou supressões, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratual inicialmente previsto, na forma da Lei Fed. Nº 8.666/93.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO DETRAN/GO

O **DETRAN/GO**, por sua vez, obriga-se a:

I – Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas do contrato;

II – Fornecer à CONTRATADA relação dos setores e respectivos responsáveis credenciados para responder pelo contrato;

III – Solicitar sempre com antecedência de no mínimo 03 (três) dias, qualquer alteração nas quantidades, bem como datas das entregas;

IV – Indicar a COMISSÃO DE RECEBIMENTO (integrada por servidores do DETRAN/GO) e o GESTOR deste contrato, observando todas as condições contratuais;

V – Providenciar a publicação do extrato deste instrumento no Diário Oficial do Estado, em conformidade com o parágrafo único do artigo 61 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA QUINTA– DA VIGÊNCIA E REAJUSTE

I – O presente Contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por igual período até o máximo de 48 (quarenta e oito) meses, nos termos previstos na Lei Federal nº 8.666/93.

II – A CONTRATADA ficará obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), do seu valor inicial atualizado.

CLÁUSULA SEXTA– DO PREÇO

I – O presente Contrato terá o valor mensal de R\$ xxx,xx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), e valor anual de R\$ xxx,xx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

Parágrafo Único – Ao valor total já estão inclusos todos os encargos e despesas necessárias à sua perfeita execução, inclusive gastos com frete de entrega, sendo o preço fixo e irrevogável salvo nas hipóteses previstas no contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA– DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa decorrente da execução deste contrato correrá à conta da dotação orçamentária n.º xxxxxxxxxxxx, Natureza de Despesa n.º xxxxxxxxxxxx, Recurso xxxxxxxxxxxx, conforme nota de empenho n.º de .../.../2011, no valor de R\$ (.....), para o presente exercício financeiro.

CLÁUSULA OITAVA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DO PAGAMENTO

I – Todas as etapas de elaboração e execução da solução informatizada deverão ser recebidas provisoriamente por servidor indicado pela Gerência de Informática do DETRAN/GO;

II – O recebimento definitivo ocorrerá após aferição da qualidade e quantidade, com aval da Comissão de Recebimento;

III – O pagamento será realizado até 30 (trinta) dias, do mês subsequente ao do fornecimento, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestadas pelo setor competente.

Parágrafo Único – Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo estipulado no inciso III desta Cláusula passará a ser contado da data da sua reapresentação.

IV – Ocorrendo eventual atraso de pagamento, serão acrescidos juros de mora de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês, calculado sobre o valor faturado, a título de atualização financeira dos valores a serem pagos, desde a data final do período de adimplemento de cada parcela até a data do efetivo pagamento.

V – No ato do pagamento será comprovada perante a Gerência de Finanças, com a apresentação dos documentos hábeis ou por meio do Certificado de Regularidade de Registro Cadastral, a regularidade jurídica e fiscal da CONTRATADA.

VI – Para efeitos de emissão de Nota Fiscal o CNPJ do DETRAN/GO é nº 02.872.448/0001-20.

CLÁUSULA NONA – DA COMISSÃO DE RECEBIMENTO

I – A Comissão de Recebimento será composta por servidores do DETRAN/GO, e será nomeada pela Presidência do DETRAN/GO;

II – A Comissão de Recebimento emitirá o competente Atestado de recebimento, após a comprovação de execução total, fiel e correta dos produtos contratados, de acordo com as condições fixadas neste contrato e seu anexo;

III – A Comissão de Recebimento tem poderes para rejeitar, no todo ou em parte, os produtos em desacordo com a descrição contida neste contrato e seu anexo;

IV – A Comissão de recebimento será constituída por no mínimo 02 (dois) membros, dos quais pelo menos um deverá ser servidor efetivo do DETRAN/GO.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA GESTÃO DO CONTRATO

I – A execução deste contrato será acompanhada e fiscalizada por um Representante da Administração (GESTOR DO CONTRATO) especialmente designado, sendo permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição;

II – O Representante da Administração (GESTOR DO CONTRATO), anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

III – As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Representante deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DAS MULTAS E SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO
--

I – A recusa do adjudicatário em assinar o contrato, dentro do prazo estabelecido pelo DETRAN/GO, bem como o atraso e a inexecução parcial ou total do objeto deste contrato, caracterizarão o descumprimento da obrigação assumida, permitindo a Administração à aplicação das sanções previstas nos artigos 86 a 88 da Lei Federal nº 8.666/93.

II – As sanções previstas nesta Cláusula poderão ser aplicadas cumulativamente, de acordo com a gravidade do descumprimento, facultada ampla defesa à CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato.

III – A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, além das penalidades previstas no inciso I, poderá acarretar à CONTRATADA multa de mora, de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites:

a) 10 % (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, ou ainda na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

b) 0,3 % (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não cumprido;

c) 0,7 % (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento, por cada dia subsequente ao trigésimo.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

O contrato poderá ser rescindido pelos motivos previstos no artigo 78, e na forma disposta pelo artigo 79 e conseqüências previstas no artigo 80, todos os artigos da Lei nº 8.666/93;

Parágrafo Primeiro – Também poderá ocorrer a rescisão do contrato por conveniência da administração, a qualquer tempo e mediante notificação prévia no prazo mínimo de 10 (dez) dias;

Parágrafo Segundo – O DETRAN/GO se reserva o direito de paralisar ou suspender, a qualquer tempo, a execução do objeto do contrato, no caso de conveniência administrativa e/ou financeira, devidamente autorizada e fundamentada, caso em que à CONTRATADA terá direito de receber os produtos/serviços efetivamente executados e demais ressarcimentos garantidos e previstos na Lei nº 8.666/93;

Parágrafo Terceiro – Ficam reconhecidos os direitos do DETRAN/GO em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Goiânia/GO para dirimir questões resultantes ou relativas à aplicação deste contrato, não resolvidas na esfera administrativa;

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente contrato em 03 (três) vias, de igual forma e teor, na presença das testemunhas adiante nominadas.

GABINETE DO PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE GOIÁS – DETRAN/GO, em Goiânia, aos dias do mês de de 2012.

Pelo DETRAN/GO:

Cel. PM R/R GERALDO MARGELA DA SILVA
Diretor Gestão, Planejamento e Finanças

Dr. HORÁCIO MELLO E CUNHA SANTOS
Diretor Técnico e de Atendimento

Cel. PM R/R SEBASTIÃO VAZ DA SILVA
Diretor de Operações

JOSÉ TAVEIRA ROCHA
Presidente

Pela CONTRATADA:

Representante Legal

Testemunhas:

1ª Testemunha _____ CPF _____

2ª Testemunha _____ CPF _____

ANEXO ÚNICO

Processo n.º 201200025003318

Contrato n.º _____ / 2012

Item	Descrição do produto	Unidade	Qtd/Ano
1	Licença de uso de Software siga web	UND	12
2	Licença de uso do Software siganet	UND	12
3	Terminal virtual de chamadas - para guichês	UND	216
4	Módulo de supervisão para gerente de atendimento	UND	12
5	Monitor LCD 42"	UND	12
6	CPU de processamento integrada	UND	12
7	Licença de uso do software para o monitor LCD	UND	12
8	Módulo para impressão de senhas - impressora	UND	12
9	Licença de uso do software do modulo para emissão de senhas	UND	12
10	Implantação e treinamento	UND	01

GABINETE DO PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE GOIÁS – DETRAN/GO, em Goiânia, aos dias do mês de de 2012.

Pelo DETRAN/GO:

Cel. PM R/R GERALDO MARGELA SILVA
Diretor Gestão, Planejamento e Finanças



Dr. HORÁCIO MELLO E CUNHA SANTOS
Diretor Técnico e de Atendimento

Cel. PM R/R SEBASTIÃO VAZ DA SILVA
Diretor de Operações

JOSÉ TAVEIRA ROCHA
Presidente

Pela CONTRATADA:

Representante Legal

Testemunhas:

1ª Testemunha _____ CPF _____
2ª Testemunha _____ CPF _____