



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

CONTRATO Nº 039 / 2012

PROCESSO Nº 201200004009754 - PARA FORNECIMENTO, EM REGIME DE LOCAÇÃO, DE SOLUÇÃO EM MONITORAMENTO ON-LINE DE CIRCULAÇÃO DE CLIENTES-CIDADÃOS NAS DEPENDÊNCIAS DA DELEGACIA REGIONAL DE FISCALIZAÇÃO DE GOIÂNIA, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA, E A EMPRESA VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA, NA FORMA ABAIXO:

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, neste ato representado pelo Procurador-Geral do Estado, **DR. ALEXANDRE EDUARDO FELIPE TOCANTINS**, brasileiro, advogado, portador da OAB/GO nº 14.800, CPF nº. 354.327.211-04, residente e domiciliado nesta capital, com a interveniência da **SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 01.409.655/0001-80, com sede à Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Complexo Fazendário Meia Ponte, Setor Nova Vila, nesta capital, doravante denominada **CONTRATANTE**, ora representada pelo seu titular, **Sr. SIMÃO CIRINEU DIAS**, brasileiro, economista, portador do RG nº 441928 SSP-MA, inscrito no CPF nº 004.476.253-49, residente e domiciliado em Brasília -DF, e de outro lado a empresa **VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 23.921.349/0001-61, com sede à Rua Rio Espera, nº 368, Carlos Prates, CEP 30.710-260, Belo Horizonte - MG, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada na forma de seus estatutos pelo Sr. **JOAQUIM AMORIM PEREIRA**, portador do RG MG 2.994.294 SSP-MG, inscrito no CPF nº 427.670.916-49, residente e domiciliado em Belo Horizonte - MG, resolvem firmar o presente contrato para **FORNECIMENTO, EM REGIME DE LOCAÇÃO, PELO PERÍODO DE 24 (VINTE E QUATRO) MESES, DE SOLUÇÃO EM MONITORAMENTO ON-LINE DE CIRCULAÇÃO DE CLIENTES-CIDADÃOS NAS DEPENDÊNCIAS DA DELEGACIA REGIONAL DE FISCALIZAÇÃO DE GOIÂNIA, INCLUINDO HARDWARE, DESENVOLVIMENTO, PARAMETRIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DE SOFTWARE, SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E TOTAL GARANTIA DE FUNCIONAMENTO**, de acordo com o Edital e seus anexos, resultante do **Pregão Eletrônico nº 021/2012**, objeto do Processo nº **201200004009754** de **01/03/2012**, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei Federal nº10.520/2002, Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações posteriores, Decreto Estadual nº 7.468 de 20 de outubro de 2011 e Decreto Estadual nº 7.466 de 18 de outubro de 2011, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, e às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

O presente contrato tem por objeto o **FORNECIMENTO, EM REGIME DE LOCAÇÃO, PELO PERÍODO DE 24 (VINTE E QUATRO) MESES, DE SOLUÇÃO EM MONITORAMENTO ON-LINE DE CIRCULAÇÃO DE CLIENTES-CIDADÃOS NAS DEPENDÊNCIAS DA DELEGACIA REGIONAL DE FISCALIZAÇÃO DE GOIÂNIA, INCLUINDO HARDWARE, DESENVOLVIMENTO, PARAMETRIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DE SOFTWARE, SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E TOTAL GARANTIA DE FUNCIONAMENTO** de acordo com as especificações estabelecidas no Edital e seus anexos, Proposta Comercial da **CONTRATADA** e nas cláusulas e condições abaixo relacionadas.

Parágrafo único – A **CONTRATADA** ficará obrigada a aceitar nas mesmas condições aqui contratadas, acréscimos ou supressões do objeto do presente contrato, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme art. 65 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1. DESCRIÇÃO

1.1 O objeto ofertado pela **CONTRATADA** deve gerar e controlar uma Senha para cada cidadão que demandar os serviços da **CONTRATANTE**, utilizar conceitos Web, Intranet e Internet em todas as suas funcionalidades, além de adotar solução em ambiente de plataforma livre e banco de dados.

1.2 Deverá permitir a visualização e o controle simultâneo das filas de todas as Unidades de Atendimento.

1.3 A solução deve alcançar as seguintes características mínimas:

- Funcionalidades para o atendimento ao Cidadão, devendo alcançar registro independente de todo o atendimento, cujo histórico aplicado aos algoritmos da gestão corporativa deve disponibilizar todo o conhecimento necessário.
- Funcionalidades dedicadas aos cidadãos, atendentes, supervisores, coordenadores, gerentes e diretores da **CONTRATANTE**, considerando o segmento operacional e a gestão corporativa do atendimento.
- Recurso de Agendamento, Encaminhamentos, Registros, Monitoramentos, Relatórios, Alarmes, Chat, além de um completo módulo Configurador, todos acessados via browser.
- Edição, Distribuição e Execução de conteúdos multimídia em todos os monitores de chamadas de senhas, de forma independente das funcionalidades de senha.
- Disponibilidade de recursos diferenciados visando o acolhimento de Cidadãos portadores de necessidades especiais.
- Configuração on-line e utilização de todas as modalidades de atendimento, in-loco, em uma ou mais Unidades da **CONTRATANTE**, independente do volume diário do atendimento.
- Considerar critérios de usabilidade para garantir a usuários e Cidadãos máximo aproveitamento dos recursos disponíveis, performance e total garantia da qualidade.
- Adotar hardware simplificado e robusto e apenas uma base de dados para toda a planta corporativa do atendimento.





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

- Garantir independência, continuidade operacional e respectiva integridade dos dados de atendimento das unidades, mesmo ocorrendo falha no acesso ao banco de dados corporativo ou interrupção do link com a Unidade. O controle do atendimento ao Cidadão na Unidade não pode ser prejudicado pela falta de link externo.
- Todas as funcionalidades e recursos operacionais para o atendimento ao Cidadão no âmbito das unidades da **CONTRATANTE** devem apresentar comportamento de tempo real, independente do número de cidadãos em espera e independente de link externo na Unidade.
- Todos os níveis e funcionalidades de gerenciamento do atendimento, especialmente o corporativo devem observar comportamento de tempo real, a partir do perfil de qualidade do link com a Unidade.
- O Sistema deverá permitir o acompanhamento de desempenho global do atendimento via Web em tempo real, por diversos níveis de hierarquia.

1.4 A **CONTRATADA** deverá fornecer, conforme quantitativos expressos na cláusula nona, os equipamentos necessários para o funcionamento do sistema, incluindo monitores de chamadas, impressoras de senhas, terminais físicos de chamadas (se necessário) e terminais de avaliação para múltiplos quesitos.

1.5 Não será permitida a instalação de software dedicado nas estações de trabalho dos atendentes. Todo o acesso operacional da solução deverá ser feito exclusivamente por um dos browsers disponíveis no mercado, independente do sistema operacional adotado na estação de trabalho do atendente.

1.6 Em face da utilização do ambiente Web como plataforma única para o processamento de todas as funcionalidades em pauta, a implantação deve ser fortemente simplificada e aderente às diversas ferramentas de acesso à internet. Terá prioridade a solução que utilizar menor número de computadores servidores ou de controle, mantidos os recursos funcionais e operacionais. Com a intenção de minimizar o número de equipamentos na solução, não será permitida a utilização de computador dedicado como servidor de Unidade. Esta função deve compartilhar o hardware de um dos dispositivos existentes, como impressora de senhas ou painel de chamadas.

1.7 A solução ofertada deve ter configuração flexível e disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o controle do atendimento, independente do número de Serviços, Atividades, Prioridades Categorias e do tamanho da Estrutura Física do Atendimento.

1.8 Uma Unidade de Atendimento é composta por duas seções: Recepção e 6 Ponto de Atendimento – PA, com 40 terminais de avaliação.

1.9 Para a implantação da solução ofertada na Unidade de Atendimento, a **CONTRATADA** irá contar com uma rede corporativa administrada tipo Intranet, servidor de banco de dados Oracle 10G, computadores tipo desktop com browser configurado para todos os atendentes, pontos de rede com IP fixo e tomada elétrica para a instalação dos equipamentos periféricos da solução.

2. DISPOSITIVOS DO SISTEMA

2.1 A solução ofertada deve incluir os seguintes dispositivos:

➤ Unidade – Recepção





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

411

- Terminal Lógico Emissor de Senhas

Este dispositivo deve oferecer todas as informações atualizadas para que o Atendente informe ao Cidadão as condições do atendimento, incluindo tempo médio de espera, total de pessoas na fila, entre outros, além de viabilizar funções operacionais para o cadastro do Cidadão, escolha do serviço, prioridade e categoria. Este dispositivo também deve suportar o registro da opinião do atendente sobre o atendimento ao Cidadão, podendo também registrar motivo parametrizado de não emissão de senha, além de editar texto do tipo memo. Deve interagir com o dispositivo opcional de registro da avaliação do Cidadão (Terminal de Avaliação). Este Terminal Lógico Emissor de Senhas deve ser acessado exclusivamente via browser, a partir de atalho configurado.

- Módulo Impressor de Senhas

Este dispositivo físico deve imprimir a senha conforme operação do atendente realizada pelo Terminal Lógico Emissor de Senhas. Poderá estar conectado a uma porta USB de uma das estações dos PAs, ou estar conectada a um ponto da rede intranet na Unidade. Deverá funcionar de forma compartilhada com qualquer número de Terminal Lógico Emissor de Senha instalado na Unidade. Deve permitir configuração de formato de impressão, ou formulário, específico por Serviço.

- Unidade – Sala de Espera

- Painel de Chamada de Senhas e Projeção de Imagens

Este dispositivo físico deve chamar o Cidadão na Sala de Espera para se dirigir ao atendimento, podendo ser e4m um dos PAs. Composto de uma tela tipo LCD com tamanho indicado pelo porte de cada Unidade (32") e dispositivo emissor de áudio, este dispositivo deve realizar chamada por áudio tipo beep ou chamada por voz, dependendo da categoria ou prioridade indicada na Senha do Cidadão, além de projetar os dados respectivos da mesma Senha via formulário configurado e específico pela mesma categoria ou prioridade. Esta funcionalidade deve amparar o Cidadão portador de necessidades especiais.

Com a finalidade de manter o Cidadão bem informado, aumentar o conforto e a satisfação no ambiente de espera para o atendimento, a tela deste dispositivo deve projetar diferentes formulários configuráveis, podendo conter dados da Senha e do Cidadão, identificação do local para o atendimento, categoria, prioridade, serviço, última senha chamada, tempo médio para a próxima chamada e um campo multimídia para player de conteúdos conforme programação independente por local. Este campo multimídia deve suportar diversos formatos de arquivos em uma mesma programação, como ppt, xls, txt, pdf, jpg, bmp, avi, html, entre outros, além de canais abertos de TV e a Cabo, distribuídos nos campos do formulário.

- Unidade – Atendimento - PA

- Terminal Lógico do Atendente PA





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

Este dispositivo lógico deve dispor de todos os recursos funcionais com o nível de usabilidade necessário para o melhor desempenho do atendimento ao Cidadão. Ao "logar" e selecionar um dos Terminais, o Atendente deve receber todos os comandos operacionais disponíveis para o completo atendimento ao Cidadão, sempre de forma relacionada à demanda registrada no momento da criação da Senha. A qualquer momento o atendente poderá registrar observações, realizar Chat, sua avaliação sobre o Cidadão e o atendimento, além de convidar o Cidadão para manifestar a sua avaliação sobre o atendimento recebido. Neste caso, a avaliação do Cidadão é registrada através do Terminal de Avaliação, descrito a seguir. De forma permanente e atualizada, cada Atendente deve conhecer todo o status da demanda na Unidade e no seu posto de atendimento, como por exemplo: Total de Senhas na Fila (por serviço, por categoria, por prioridade), Total de Cidadãos atendidos, Tempo Médio de Atendimento, Tempo Máximo de Atendimento, Tempo Mínimo de Atendimento, Avaliações recebidas, entre outros.

- Terminal Físico do Atendente

Para ambientes não informatizados, a Licitante deverá fornecer terminais de chamada que atendam no mínimo os seguintes recursos:

- Login e logout
- Chamada e Re-chamada de senha
- Iniciar Atendimento
- Finalizar Atendimento
- Alterar Serviço (possibilita enviar cidadão para outro setor com a mesma senha)
- Alterar Passo (possibilita especificar os passos de cada atendimento)
- Chamar senha específica (possibilita chamar senha específica)
- Cancelar senha
- Visualiza número da senha
- Status do atendimento (demonstra on line o status daquele atendimento)
- Total de pessoas na fila (on line)
- Total atendido neste guichê (on line)
- Visualiza número do guichê
- Teclado numérico de 0 à 9
- Teclas de tomada de decisão
- Tecla para correção de dados digitados erroneamente
- Status do terminal de atendimento

O terminal deverá possuir tela de cristal líquido com duas linhas alfanuméricas, sendo, 16 (dezesesseis) caracteres por linha.

Dimensões máximas:

21 cm (comprimento) x 15 cm (largura) x 5 cm (altura).

O protocolo de comunicação do Terminal Físico de Chamada deverá ser ethernet (nativo, sem utilização de conversor) e contemplar as seguintes características mínimas:

- Controle de todas as camadas da pilha TCP/IP;





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

- Conexões simultâneas;
 - Conexões como servidor e/ou cliente;
 - Otimização da banda com conexões somente quando houver dados para enviar / receber;
 - Disponibilidade de utilização de IP dinâmico (DHCP).
- Terminal de Avaliação

Este dispositivo deve registrar a avaliação do Cidadão relativa à pesquisa informada, vinculada à qualidade do serviço prestado, e com recurso para solicitar ainda, avaliações simultâneas de quantos quesitos forem definidos pela **CONTRATANTE**. Deve constituir um terminal físico com 4 teclas e legendas gráficas indicando as notas Ótimo, Bom, Regular e Ruim, além de 2 teclas para avançar ou retroceder os quesitos de avaliações. Deve também incluir uma sinalização luminosa para indicar o sucesso do registro. Com a intenção de simplificar a estrutura do sistema e dispensar o uso de fonte de alimentação dedicada, solicitamos utilizar interface USB para a conexão deste terminal.

- Suprimentos

Bobina de senha: papel térmico; cor amarela; modelo 80x80x1v; dimensões: 80m(comprimento) x 80cm(largura).

3. REQUISITOS BÁSICOS DO SOFTWARE

3.1 O Software deverá possuir os seguintes requisitos técnicos:

- Plataforma WEB para todas as funcionalidades;
- Rodar em todos os browsers praticados pelo mercado;
- Ser compatível com o sistema Windows ou Linux;
- Comportamento de Tempo Real para todas as funcionalidades;
- Utilizar Banco de Dados único e aderente ao Oracle 10g;
- Linguagem de Programação C#, Net, Framework 3.0 ou Java;
- Módulo Operacional por Unidade:

Responsável por controlar todas as funcionalidades e operações no âmbito da Unidade, deve permitir o pleno funcionamento do atendimento ao Cidadão, sem prejuízo do tempo de espera e da transparência, mesmo com a ausência do link externo. Deve ser instalado um módulo Operacional por Unidade. Diante de eventual indisponibilidade de link ou conexão com o banco de dados corporativo, o módulo operacional automaticamente monitora o retorno à normalidade e encaminha todo o histórico para atualização do ambiente gerencial.

- Módulo Gerencial único, com todas as funcionalidades da gestão corporativa do atendimento:

Responsável por gerar e controlar o armazenamento de todas as informações históricas do atendimento ao Cidadão no âmbito corporativo. Disponibiliza todos os relatórios, chats, rastreamentos, monitoramentos, alarmes, entre outras funcionalidades. Este módulo deve ser instalado site corporativo da **CONTRATANTE** e, ser encontrado logicamente por todos os Módulos





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

Operacionais, ser o único usuário do Banco de Dados corporativo do SA, acolher todos os procedimentos de integração com os demais ambientes (sistemas) indicados pela **CONTRATANTE**, com o objetivo de alcançar todas as funcionalidades pertinentes ao presente escopo.

- Edição, Distribuição e Execução de conteúdos multimídia nos dispositivos de chamadas de senhas (televisores LCD);

Com a intenção de elevar ainda mais a qualidade do atendimento presencial ao Cidadão e incrementar a relação custo-benefício do investimento, a solução proposta deve disponibilizar formatação configurável para a tela deste dispositivo, incluindo a projeção controlada de conteúdos de vídeo. Devem-se prever todos os formatos de arquivos praticados pelo mercado, além de canais fechados e aberto de TV. Os detalhamentos técnicos deste item estão detalhados neste documento.

- Recursos para o agendamento da presença do Cidadão na Unidade de Atendimento

Para conferir maior qualidade e conforto ao Cidadão que busca o serviço da **CONTRATANTE**, além de melhorar as condições de estruturação do atendimento presencial nas Unidades, a solução deve portar todas as funcionalidades indicadas para agendar o atendimento. O Cidadão deve contar com recurso de agendamento via WEB, a partir do Portal da **CONTRATANTE** ou realizar através de qualquer atendente nas Unidades. Os agendamentos efetuados devem atualizar o ambiente operacional das Unidades, automaticamente. Os detalhamentos técnicos deste item estão detalhados neste documento

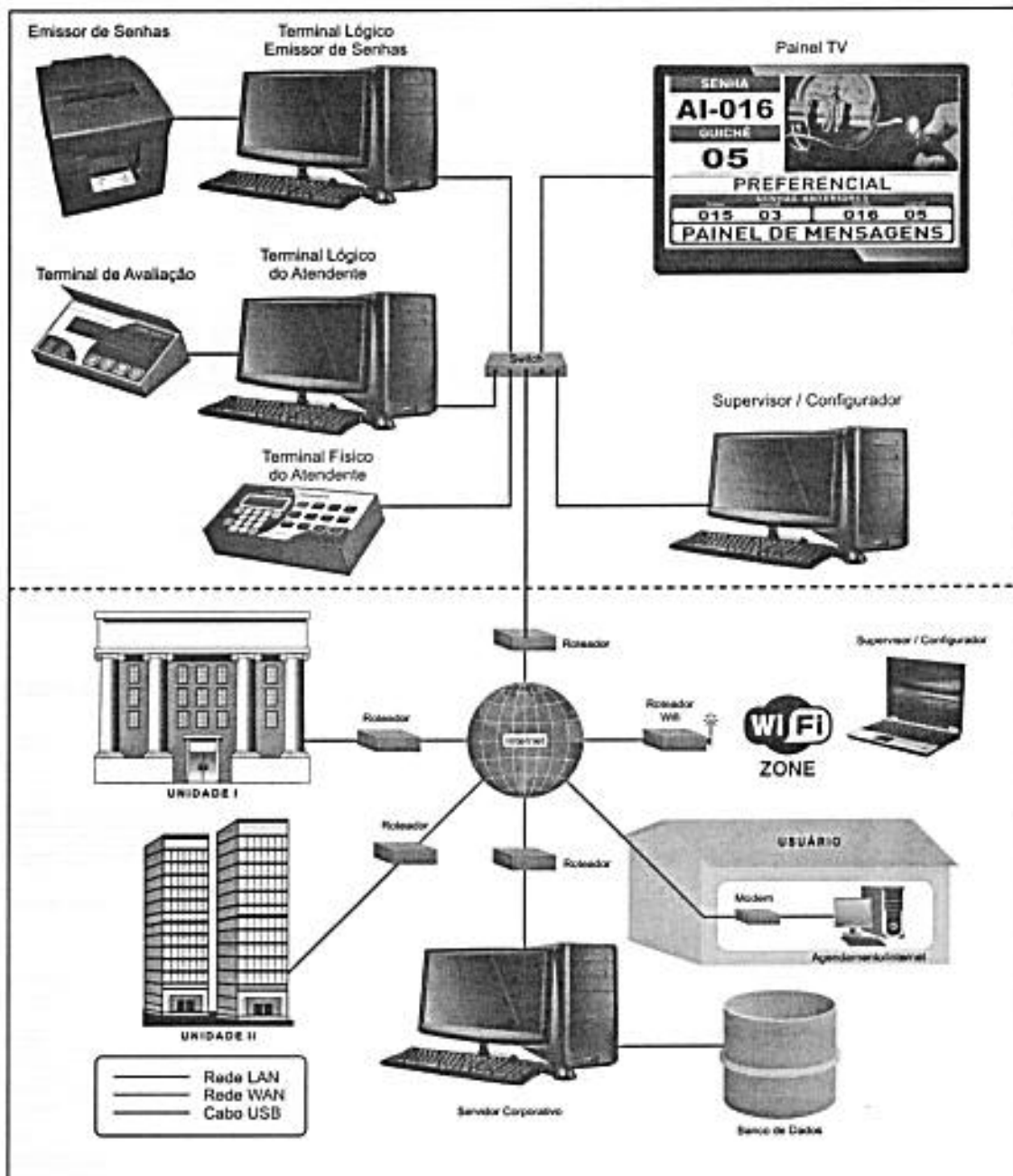
4. DIAGRAMA DE ABRANGÊNCIA DO SISTEMA

4.1 Na figura abaixo é apresentado o diagrama de funcionamento do sistema de atendimento aos Cidadãos, abrangendo todas as Unidades e a interação com o servidor disponibilizado pela **CONTRATANTE**.





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA



5. SERVIDOR CORPORATIVO – Fornecido pela CONTRATANTE

5.1 A **CONTRATANTE** fornecerá máquina Servidora conforme especificações abaixo, para tanto a solução ofertada pela Licitante deverá ser aderente a esta especificação:

- α) Processador quadcore 2.4GHz XEON;
- β) Memória Ram DDR3 1333MHz 6GB ou superior com capacidade de expansão para no mínimo 12GB;
- γ) Disco Rígido 160GB SAS em Raid;
- δ) Controlador Raid Off board com suporte para Raid 0,1,10;
- ε) Duas interfaces de rede Gigabit integradas;
- φ) Fonte redundante.





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

6 - SERVIDOR LOCAL POR UNIDADE – Fornecido pela CONTRATADA

6.1 A **CONTRATADA** deverá fornecer para cada uma das Unidades de Atendimento, máquina Servidora Local conforme especificações técnicas necessárias para rodar sua aplicação, com sistema operacional Linux na distribuição "slackware".

7 - FUNCIONALIDADES GERAIS

7.1 ATENDIMENTO

- Possuir interface via WEB;
- Permitir a importação e exportação dos dados, através de arquivos nos formatos XML, XLS, PDF, HTML e TXT;
- Permitir a plena integração da solução através de Webservice entre o SA e os sistemas da **CONTRATANTE** e Portal Corporativo, incluindo as Unidades de Atendimento. Disponibilizar métodos em Web Service para todas as integrações demandadas.
- Prover total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de Web Service, além de Login de Usuário via sistema de autenticação de usuário da **CONTRATANTE** ou via SA. Este processo deve incluir o uso de perfis e todos os agrupamentos indicados pela estrutura hierárquica da **CONTRATANTE**.
- Monitoramento on-line das Unidades de Atendimento, mostrando em tempo real, informações como: tempo médio de atendimento, fila, tempo médio de espera, status dos atendentes, serviços em execução, entre outros. Deve permitir a criação de indicadores de gestão para serem atualizados e projetados também automaticamente.
- Permitir fazer Chat de forma controlada;
- Flexibilidade de integração do SA com outros sistemas da **CONTRATANTE**; Disponibilizar recursos de Web Service para todas as integrações demandadas.
- Possuir, preferencialmente, recursos de planejamento com o objetivo de verificar e planejar a estrutura de pessoal necessária para cumprir as metas pactuadas em função da análise do histórico de atendimento e estratificação por horário.
- Possuir separação lógica entre seus módulos de maneira a possibilitar a limitação de acesso às funções;
- Funções no mesmo módulo devem ser controladas através de uma estrutura de perfil, onde os usuários devem estar vinculados.
- Emitir alertas em tempo real relativos a situação do atendimento das Unidades, obedecendo as orientações gerenciais em todos os seus níveis.
- Permitir gerenciamento local e remoto aos supervisores, coordenadores e gerentes das Unidades de Atendimento para controlar a forma de atendimento de maneira prática e dinâmica, sendo capaz de selecionar, via browser, uma





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

- posição de atendimento específica numa determinada fila, monitorar os serviços, as prioridades, as categorias e configurar os perfis dos Atendentes;
- Em operação normal, a solução deve ser auto-gerenciável de modo a necessitar de intervenções por parte do gerente/chefe apenas para mudanças avulsas e aleatórias.
 - Emitir mensagens de alerta quando excedidos os tempos limites de esperas, tempos efetivos de atendimentos, total de pessoas na fila de espera, tempos de suspensão do atendimento pelo Guichê, entre outros, configurados previamente;
 - Emissão de senhas com até 20 (vinte) dígitos para identificação opcional do Protocolo a ser gerado e informado ao Cidadão;
 - Envio de informações da próxima senha a ser atendida e do Atendente disponível para o(s) dispositivo(s) de saída, mantendo as informações aos Cidadãos através do "painel de informação e chamada", por período configurável pelo gerente/chefe;
 - Registrar horário de chegada e saída do Cidadão na Unidade;
 - Registrar senhas não atendidas, incluindo o motivo parametrizado;
 - Possibilitar a continuidade do atendimento por outro Atendente da Unidade, caso o primeiro não consiga resolver a demanda de forma integral. Registrar esse atendimento de forma que seja computado, apenas uma vez, o Cidadão atendido em cada um dos Serviços prestados, e a avaliação do atendimento individualizada;
 - Controlar as atividades do Atendente: início da atividade do Atendente, atendimentos realizados, encerramento da atividade do Atendente;
 - Deve registrar a ocorrência de pausa no atendimento, podendo indicar o tempo de pausa para cada motivo da ausência;
 - Controlar a realocação do Cidadão para outro Serviço, Prioridade ou Categoria;
 - Fornecer, no mínimo, as informações gerenciais e estatísticas em telas, relatórios e gráficos, permitindo selecionar o setor de atendimento, o período de tempo (hora, dia, mês e ano) e os seguintes parâmetros:
 - Cidadãos agendados;
 - Tempo real, com precisão de segundos de atendimento de cada Cidadão;
 - Número de Atendentes ocupados e seu status (disponível/não disponível) por posição de atendimento;
 - Número de Cidadãos esperando por Categoria, Serviço ou Prioridade;
 - Tempo de espera mínimo, médio e máximo do Cidadão para ser atendido por cada Categoria, Serviço, Atividade ou Prioridade;
 - Previsão de espera em cada Categoria; Serviço, Atividade ou Prioridade;
 - Números de Cidadãos atendidos em cada Categoria, Serviço, Atividade ou Prioridade;
 - Tempo de atendimento mínimo, médio e máximo por cada Categoria, Serviço, Atividade ou Prioridade;
 - Número de Mesas em atendimento;
 - Nome dos funcionários em atendimento;
 - Número da senha que está sendo atendida por Categoria, Serviço, Prioridade ou Atividade;
 - Tempo de atendimento de cada Cidadão;
 - Total de Cidadãos atendidos;
 - Tempo de atendimento mínimo, médio e máximo por Atendente;
 - Dados dos setores de atendimento, tratando estatisticamente, consolidando e





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

classificando as informações de acordo com os níveis da estrutura organizacional da **CONTRATANTE**;

- Dados de cada setor de atendimento da **CONTRATANTE** para os usuários de nível estratégico;
- Quantidade de Cidadãos atendidos por Atendente, permitindo totalização por dia e/ou mês;
- Quantidade de Serviços e Atividades por Atendente, permitindo totalização por dia e/ou mês.
- Fornecer alertas visuais e sonoros nos microcomputadores de monitoramento, configuráveis pelo gestor local quando:
 - O número de Cidadãos na fila de espera for maior que X pessoas;
 - O tempo de espera previsto for maior que Y minutos;
 - O tempo de atendimento do Cidadão for maior que W minutos;
 - O tempo de atendimento do Serviço for maior que Z minutos;
 - O tempo de atendimento por Categoria for maior que T minutos.

7.2 GERENCIAMENTO

- Este módulo deve atender a Gestão Corporativa do Atendimento, proporcionando diversas opções de obtenção de dados e informações por meio de relatórios em textos e gráficos, no âmbito de todo atendimento presencial aos Cidadãos. Além disto, deverá ser possível obter um panorama, em tempo real, da situação dos atendimentos dentro de uma Unidade ou grupo de Unidades e suas seções.
- Todos os relatórios, consultas e gráficos deverão estar disponíveis on-line via browser com informações atualizadas dinamicamente. Permitir aplicar medidas estatísticas para os dados correspondentes: média, mínimo, máximo, soma total, desvio-padrão, entre outros;
- Os relatórios e consultas deverão considerar nas apurações um conjunto mínimo de parâmetros como: Período, Atividade, Prioridade, Serviço, Categoria, entre outros.
- Todos os relatórios, em textos ou gráficos devem ser exibidos em tela, com possibilidade de impressão e exportação nos formatos XLS, PDF, TXT ou HTML;
- A **CONTRATANTE** poderá solicitar, a qualquer tempo, novos formatos de relatório com algoritmos específicos de apuração;
- A solução deve possuir configuração flexível com todas as funcionalidades necessárias para o controle do fluxo de atendimento nas Unidades e respectivas seções de atendimento, garantindo máxima segurança, transparência e agilidade ao processo de gestão da **CONTRATANTE**.
- A presente oferta deve alcançar recursos de supervisão, relatórios em textos e gráficos, telas panorâmicas e alarmes.
- A funcionalidade de supervisão deve permitir o acompanhamento online, dos atendimentos executados nas Unidades. Além disto, deve possibilitar a visualização da situação de todos os Cidadãos, Atribuídos, Pontos de Atendimento, Seções, Unidades e Grupo de Unidades, considerando tempos, quantidades, entre outras informações.

7.3 AGENDAMENTO

A solução ofertada deve dispor de um completo elenco de recursos para





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

Agendamento do Atendimento Presencial, diretamente pelo Cidadão, Site da **CONTRATANTE** ou Atendimento PA.

Hospedado no mesmo ambiente do Modulo Administrativo, este dispositivo deve disponibilizar as seguintes características e funcionalidades mínimas:

- Completo acesso via browser
- Configuração das disponibilidades para o atendimento presencial agendado, de forma específica por Unidade ou grupo de Unidades, incluindo datas, horários, intervalos e quantidades.
- A solução também deve prever recursos de monitoramento e edição das agendas, incluindo cálculo para determinar e sugerir a equipe mínima de atendentes nas Unidades.
- Todas as interfaces e funcionalidades operacionais devem se submeter a um perfil de usuário, a partir do Login no dispositivo.
- A usabilidade disponível nos recursos operacionais do Agendamento deve ser de elevado nível, considerando a possibilidade de acesso inclusive pelo Cidadão.
- Opcionalmente, a **CONTRATANTE** poderá configurar envio de mensagens para o Cidadão com o propósito de confirmar e lembrar sobre o agendamento registrado. Tudo de forma automatizada.
- A partir da efetivação do agendamento, todo o controle e propagação para os locais de atendimento devem ocorrer de forma automática pelos dispositivos já contemplados em pauta.
- Deve disponibilizar recurso para analisar o Cidadão que usa o agendamento e identificar eventual desvio no cumprimento da agenda efetivada, no sentido de coibir a presença desta prática, salvo motivo justificado.

8 - FUNCIONALIDADES DOS MÓDULOS - OPERACIONAL E GERENCIAL

● Terminal Lógico Emissor de Senhas

- a) Login e Logout do Usuário;
- b) Seleção de Serviço, incluindo navegação por classificação;
- c) Seleção de Categoria;
- d) Seleção de Prioridade;
- e) Cadastro do Nome do Cidadão;
- f) Cadastro do Protocolo do Atendimento;
- g) Impressão da Senha;

● Módulo Impressor de Senhas

- a) Papel Térmico com capacidade mínima de 40 caracteres por linha;
- b) Impressão da logomarca da SEFAZ/GO;
- c) Corte parcial automático do papel;
- d) Indicação de falta de papel;
- e) Indicação de módulo ligado;
- f) Interface *Ethernet* configurável;





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

● **Módulo de Chamada de Senha**

- a) Configuração de telas e campos de exibição;
- b) Utilização de tela LCD de 32";
- c) Exibição de conteúdos endereçados aos campos configurados;
- d) Chama configurável da senha, por beep e por voz;
- e) Exibição de vídeos, canais de TV, textos e todos os formatos disponíveis no mercado, através da janela configurável;
- f) Controle automático configurável para ligar e desligar este dispositivo;

● **Terminal Lógico do Atendente – PA**

- a) Login e Logout do Usuário;
- b) Próxima Senha;
- c) Re-chamar Senha;
- d) Iniciar Atendimento;
- e) Incluir Atividade;
- f) Editar Serviço;
- g) Editar Prioridade;
- h) Suspender Atendimento;
- i) Pausar Atendimento;
- j) Editar cadastro do Cidadão;
- k) Registrar opinião sobre o Cidadão;
- l) Capturar avaliação do Cidadão;
- m) Finalizar Atendimento;
- n) Pausar Atendimento;
- o) Chamada Específica;
- p) Histórico do Atendimento do Atendente;
- q) Monitoramento de todas as variáveis dedicadas ao Atendente;
- r) Quantidade de Senhas na Fila para o Atendente;
 - Tempo máximo de atendimento;
 - Tempo mínimo de atendimento;
 - Tempo médio de atendimento;
 - Totais das Avaliações recebidas;
 - Identificação do Usuário logado e horário do Login;
 - Identificação da Senha Chamada, incluindo todas as variáveis;
 - Tempo médio para o atendimento total da fila de espera.

● **Terminal Físico do Atendente - TA**

- Login e logout
- Chamada e Re-chamada de senha
- Iniciar Atendimento
- Finalizar Atendimento
- Alterar Serviço (possibilita enviar cidadão para outro setor com a mesma senha)
- Alterar Passo (possibilita especificar os passos de cada atendimento)
- Chamar senha específica (possibilita chamar senha específica)





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

421

- Cancelar senha
- Visualiza número da senha
- Status do atendimento (demonstra on line o status daquele atendimento)
- Total de pessoas na fila (*on line*)
- Total atendido neste guichê (*on line*)
- Visualiza número do guichê
- Teclado numérico de 0 à 9
- Teclas de tomada de decisão
- Tecla para correção de dados digitados erroneamente
- Status do terminal de atendimento

● **Terminal de Avaliação**

- Teclas individuais com as legendas ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM;
- Teclas para avançar e retroceder a escolha dos quesitos;
- Possibilidade de avaliação de vários quesitos sem limite de quantidade;
- Indicador sonoro de confirmação do registro da avaliação;
- Indicador luminoso de terminal ativo;
- Interface USB para conexão com o Terminal do Atendente.

a) **Configuração**

Para atender os requisitos funcionais, o sistema deverá disponibilizar módulo de configuração com os seguintes recursos:

- Cadastro ilimitado de atendentes;
- Cadastro de tipos de motivos que justifiquem o tempo excedido no atendimento de determinado serviço;
- Cadastro de mensagens institucionais personalizadas para senha impressa;
- Cadastro de filas por especialidade, de acordo com a necessidade de cada unidade;
- Permitir definir prioridade de atendimento entre as filas cadastradas;
- Cadastro dos possíveis tipos de intervalos para os atendentes;
- Cadastro usuários e grupos de usuários;
- Cadastro de Unidades e mais dois níveis de hierarquia organizacional;
- Cadastro de categorias de atendimento (reclamação, solicitação, informação, emissão de documentos e outros);
- Permitir o cadastro de tipos de serviços disponibilizados por categoria e possibilitar a qualquer tempo novas inclusões;
- Possibilitar a parametrização de valores como: tempos de atendimento padrão e não padrão por tipo de serviço, tamanhos de filas de espera, tempo de espera na fila, tempo de atendimento, intervalos de pausa de atendentes e permitir a incorporação de novas funcionalidades inerentes ao atendimento;
- Permitir a configuração ilimitada de categorias de Cidadãos;





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

- Permitir cadastro de Postos de Atendimento - PA;
- Permitir o cadastro de número ilimitado por Unidade de mensagens institucionais personalizadas para serem exibidas no cupom de senha e no Painel de Chamadas;
- Permitir parametrização dos indicadores dos tempos de execução de cada serviço, por período, por Unidade e por atendente PA de Unidade;

● **Recepção**

- Emitir Senhas através de impressora própria, cujo número deverá ser enviado para chamada através de PainelTV indicando a senha com prefixo mínimo de três letras e quatro números;
- Permitir que o Cidadão seja encaminhado para a sala de espera da Unidade;
- Permitir direcionar o Cidadão para determinado atendente respeitando a ordem de chegada, prioridade e a categoria, tanto para senhas novas ou para atendimento congelado;
- Permitir que a recepcionista visualize em tempo real, a ocupação das mesas dos atendentes, para possibilitar um melhor direcionamento dos Cidadãos;
- Permitir a inclusão dos dados do Cidadão (nome, nº do Cidadão, telefone de contato, etc);
- Permitir a impressão de ticket com orientação para o Cidadão de pré-requisitos para o atendimento, sem emitir senha;
- Possibilidade de digitar observações a respeito da senha emitida, com opção de imprimir ou não essa observação, que deverá ser exibida na tela do atendente quando o mesmo receber o atendimento: Nome, telefone e número do Cidadão, observações sobre o atendimento, etc;
- Possibilitar a impressão de senha com a mensagem customizada e configurável através do sistema, vinculada ao tipo de Serviço, Prioridade ou Categoria;
- Descongelar atendimentos na recepção;
- Permitir e registrar atendimentos executados pela recepcionista, sem emissão de senha, a exemplo de informações/orientações gerais;
- Informar na senha entregue ao Cidadão, o número provável de Cidadãos que estão à sua frente e o tempo provável de espera;
- Permitir a emissão de única senha, incorporando vários tipos de serviços;
- Permitir reativar senha que havia sido cancelada.
- Apresentar a senha gerada também no vídeo do micro da recepção.
- Permitir a permanência de mais de uma impressora por Unidade de atendimento, ambas atendendo as mesmas filas.

● **Atendimento na Unidade – PA**

- Chamar senha através da TV de forma visual e sonora, de acordo com a





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

prioridade e filas configuradas. O programa de TV deverá estar alocado em janela configurada e formulário selecionado, não necessitando interromper durante a chamada de senha;

- Permitir identificar desistências de atendimento nas posições de atendimento das Unidades;
- Coletar a opinião do Cidadão ao final de cada atendimento através de equipamento específico fornecido pela **CONTRATADA**, onde a nota dada pelo Cidadão deve ser vinculada ao atendimento do mesmo, de forma sigilosa;
- Cadastro dos motivos de tempo extra pelo atendente, quando o mesmo ultrapassar o tempo sugerido para execução do serviço, permitindo preenchimento de um campo de observação;
- Permitir a transferência de atendimento de uma PA para outra;
- Permitir chamar senhas reativadas;
- Permitir chamar senhas de atendimento congeladas com prioridade;
- Congelar atendimento, para que o mesmo seja descongelado posteriormente, tanto no módulo Atendimento como no módulo Recepção;
- Permitir repetição de chamadas de senhas no painel;
- Permitir atendimento de vários tipos de serviços para uma mesma senha;
- Permitir cadastramento de intervalos de descanso opcionais e obrigatórios para os atendentes e o controle destes intervalos para que o supervisor possa saber se o atendente o cumpriu corretamente;
- Coletar a opinião do Cidadão ao final de cada atendimento através de um terminal coletor de opinião/avaliação;
- Cadastrar automaticamente o intervalo gasto pelo Cidadão para se deslocar da sala de espera, até o início do atendimento (tempo de ociosidade involuntário);
- Permitir "chat" entre os gestores e os atendentes;
- Permitir que o sistema solicite uma justificativa caso o atendimento exceda o tempo programado para execução de determinado tipo de serviço;
- Permitir o registro de observações sobre o atendimento prestado ao Cidadão;
- Permitir consulta de histórico de atendimentos anteriores para o Cidadão;
- Permitir a visualização ou consulta relacionadas ao desempenho do próprio atendente, como: nº de senhas atendidas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento;
- Permitir que atendente alterne de filas de atendimento; (ex.: PA de Atendimento. Prioritário possa chamar atendimentos de outras filas)
- Permitir ao atendente realizar atendimentos normalmente no caso de problema na emissão da senha.
- Permitir ao atendente a solicitação de revisão da avaliação do atendimento nos casos que não concordar com o resultado.

● **Supervisão**

- Controlar se o atendente voltou do intervalo dentro do prazo determinado;





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

- Informar aos gestores da Unidade quando os indicadores de espera, de atendimento e do tamanho das filas forem ultrapassados, sendo que essa informação poderá ser por *e-mail*, *chat* ou SMS;
- Permitir monitoramento on-line das Unidades e mesas de atendimento, mostrando em tempo real dados como tempo médio de atendimento, tamanho da fila, tempo médio de espera, status dos atendentes, tempo dos atendentes no status, serviços em execução no momento;
- Permitir "*chat*" entre os gestores e os atendentes;
- Permitir o envio de mensagens do supervisor para qualquer atendente ou grupo de atendentes;
- Possuir, preferencialmente, um módulo de Planejamento com o objetivo de verificar/planejar a estrutura de pessoal necessária para cumprir as metas pactuadas, em função da análise do histórico de atendimento, com estratificação por horário;
- Customizar a visualização de indicadores do painel dos supervisores;

● **Relatórios**

Os relatórios devem ser parametrizáveis, editáveis e disponibilizados em modo gráfico e texto, em tela ou exportados nos formatos já descritos neste Termo de Referência.

Todos os eventos gerados pelas operações dos atendentes devem ser registrados e enviados ao banco de dados corporativo do SA. A partir deste banco de dados, todos os relatórios e telas poderão ser gerados para o conhecimento necessário sobre o atendimento ao Cidadão.

Visando o entendimento padronizado das variáveis do SA, deve ser considerado o seguinte glossário:

- **Deslocamento:** tempo contado desde o momento em que a senha é chamada no paineltv até a hora que o atendente inicia o atendimento. No cálculo deste tempo, não é incluído o Tempo Mínimo de Espera.
- **Atendimento:** tempo entre o início de atendimento e o término de atendimento. No cálculo deste tempo é incluído o Tempo de Pausa no atendimento.
- **Suspensão:** tempo entre o início e o término de suspensão. O cálculo deste tempo é finalizado somente quando o atendente finaliza a suspensão.
- **Disponibilidade:** tempo entre o Login e Logout do Mesa/atendente. O cálculo deste tempo é feito subtraindo o Tempo de Suspensão.
- **Ociosidade:** tempo entre o Login e Logout, subtraindo o Tempo de Atendimento e o Tempo de Suspensão. O cálculo deste tempo é feito a partir do momento em que é feito o Login no sistema pelo atendente, até o momento em que for feito o Logout.
- **Espera:** tempo contado desde o momento em que a senha entra na fila e início do atendimento. O cálculo deste tempo aumenta caso a senha entre em





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

mais de uma fila.

- **Permanência:** tempo que o Cidadão permanece dentro da unidade de atendimento. O cálculo é feito a partir do momento em que a senha é emitida, até a sua finalização (atendimento de todas as atividades do serviço).
- **Atendimentos:** o total de atendimentos é o total de atividades finalizadas (Uma senha pode executar múltiplas atividades e cada uma delas é chamada de um atendimento) em um determinado período.
- **Senhas Emitidas:** quantidade de senhas que foram emitidas em um período. A soma entre as 'senhas atendidas' e as 'senhas não atendidas' deve ser sempre igual ao 'total de senhas emitidas' em um mesmo período.
- **Senhas Canceladas:** total de senhas que tiveram seu atendimento cancelado por um atendente, supervisor ou pelo sistema em um determinado período.
- **Senhas Atendidas:** quantidade de senhas que tiveram pelo menos um atendimento (ou atividade finalizada) em um determinado período.
- **Senhas Não Atendidas:** quantidade de senhas que não tiveram nenhum atendimento (ou atividade finalizada) em um determinado período.
- **Senhas Agendadas:** total de senhas que foram emitidas, com tipo emissor compatível com o sistema de agendamento.
- **Senhas Não Agendadas:** total de senhas que foram emitidas, com tipo emissor não compatível com o sistema de agendamento.

Todos os relatórios devem atender as seguintes considerações:

- Tipos de Totalização:
 - **Por período:** deve indicar que a totalização será feita apenas no agrupamento geral;
 - **Por hora:** deve subdividir o período informado em agrupamentos totalizados de hora em hora – por exemplo: 08:00 às 09:00, 09:00 às 10:00;
 - **Por dia:** deve subdividir o período informado em agrupamentos totalizados dia a dia – por exemplo: 28/01/2012, 29/01/2012;_
 - **Por mês:** deve subdividir o período informado em agrupamentos totalizados mês a mês – por exemplo: Janeiro/2012, Fevereiro/2012;_
 - **Por dia da semana:** deve subdividir o período informado em agrupamentos totalizados a cada dia da semana – por exemplo: Quarta-Feira, Quinta-Feira.

A cada fechamento de intervalo, a solução deve totalizar e divulgar parciais que farão parte do cálculo do agrupamento geral a ser mostrado no rodapé de qualquer relatório de apuração.

A solução deve portar as seguintes configurações mínimas de apuração:

- **Apuração por Atendente:**

Os dados de atendimento de um PERÍODO A SER SELECIONADO devem ser





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

filtrados no banco de dados por UNIDADE, ATENDENTE e SERVIÇO. Cada um destes filtros deve ser SELECIONADO PELO GESTOR. Nesta apuração deve-se extrair dados de Deslocamento, Atendimento, Suspensão, Disponibilidade, Ociosidade, Senhas Canceladas e Atendidas POR ATENDENTE. Deve-se, ainda, utilizar as totalizações por todo o PERÍODO, HORA, DIA, MÊS ou DIA DA SEMANA.

- **Apuração por Atividade:**
Os dados de atendimento de um PERÍODO A SER SELECIONADO devem ser filtrados no banco de dados por UNIDADE, ATIVIDADE e SEÇÃO. Cada um destes filtros deve ser SELECIONADO PELO GESTOR. Nesta apuração deve-se extrair dados dos Atendimentos POR ATIVIDADE. Deve-se, ainda, utilizar as totalizações por todo o PERÍODO, HORA, DIA, MÊS ou DIA DA SEMANA.
- **Apuração por Unidade:**
Nesta apuração deverá ser possível gerar comparativos entre as Unidades de Atendimento. Utilizando esta apuração deve-se extrair dados de Deslocamento, Atendimento, Espera, Permanência, Suspensão, Disponibilidade, Ociosidade, Senhas Emitidas, Agendadas e Não Agendadas, Canceladas, Atendidas e Não Atendidas POR UNIDADE. Deve-se, ainda, utilizar as totalizações por todo o PERÍODO, HORA, DIA, MÊS ou DIA DA SEMANA.
- **Apuração por Ponto de Atendimento:**
Os dados de atendimento de um PERÍODO A SER SELECIONADO devem ser filtrados no banco de dados por UNIDADE, MESA e SEÇÃO. Cada um destes filtros deve ser SELECIONADO PELO GESTOR, na fase de elaboração da configuração do relatório. Nesta apuração, deve-se extrair dados de Deslocamento, Atendimento, Suspensão, Disponibilidade, Ociosidade e Senhas Atendidas por mesa. Deve-se, ainda, utilizar as totalizações por PERÍODO, HORA, DIA, MÊS ou DIA DA SEMANA.
- **Apuração por Prioridade de Atendimento:**
Os dados de atendimento de um PERÍODO A SER SELECIONADO devem ser filtrados no banco de dados por UNIDADE, PRIORIDADE e SEÇÃO. Cada um destes filtros deve ser SELECIONADO PELO GESTOR. Nesta apuração deve-se extrair dados de Deslocamento, Atendimento, Espera, Permanência, Senhas Atendidas e Não Atendidas POR PRIORIDADE. Deve-se, ainda, utilizar as totalizações por todo o PERÍODO, HORA, DIA, MÊS ou DIA DA SEMANA.

A solução ofertada deve alcançar no mínimo os seguintes relatórios:

Dados Especificados	Consolidação	Totalizações	Medidas Estatísticas	Unidade de Medida
Deslocamento	Atendente Unidade Mesa Prioridade Seção Serviço Categoria	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Mínimo Máximo Médio Total Desvio Padrão	É o tempo contado desde o momento em que a senha entra na fila e a chamada da senha no painel.





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

	Empresa			
Atendimento	Atendente Atividade Unidade Mesa Prioridade Seção Serviço Categoria Empresa	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Mínimo Máximo Médio Total Desvio Padrão	É o tempo entre o início de atendimento e o término de atendimento.
Suspensão	Motivo de Suspensão	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Mínimo Máximo Médio Total Desvio Padrão	É tempo entre o início e o término de suspensão.
Disponibilidade	Atendente Unidade Mesa Empresa	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Mínimo Máximo Médio Total Desvio Padrão	É o tempo entre o Login e Logout do Mesa/atendente .
Ociosidade	Atendente Unidade Mesa Empresa	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Mínimo Máximo Médio Total Desvio Padrão	É tempo entre o Login e Logout, subtraindo o Tempo de Atendimento e o Tempo de Suspensão.
Espera	Unidade Prioridade Seção Serviço Categoria	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da	Mínimo Máximo Médio Total Desvio Padrão	É o tempo contado desde o momento em que a senha entra na fila e o

	Empresa	Semana		início do atendimento.
Permanência	Unidade Prioridade Seção Serviço Categoria Empresa	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Mínimo Máximo Médio Total Desvio Padrão	É o tempo que o Cidadão permanece dentro da Unidade de atendimento.
Atendimentos Realizados	Atividade	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Mínimo Máximo Médio Total Desvio Padrão	O total de atendimentos é o total de atividades finalizadas.
Senhas Emitidas	Serviço Unidade Empresa	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da	Total Percentual	É a quantidade de senhas que foram emitidas em um período.





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

		Semana		
Senhas Canceladas	Serviço Unidade Empresa	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Total Percentual	É o total de senhas que tiveram seu atendimento cancelado por um atendente ou supervisor.
Senhas Atendidas	Atendente Unidade Mesa Prioridade Seção Serviço Empresa	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Total Percentual	É a quantidade de senhas que tiveram pelo menos um atendimento finalizado.
Senhas Não Atendidas	Unidade Prioridade Serviço Empresa	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Total Percentual	É a quantidade de senhas que não tiveram nenhum atendimento finalizado.
Senhas Agendadas	Serviço Unidade Empresa	Por Período Por Hora Por Dia Por Mês Por dia da Semana	Total Percentual	É o total de senhas que foram emitidas, com tipo emissor compatível com o sistema de agendamento.
Senhas Não Agendadas	Serviço Unidade Empresa	Por Período Por Hora Por Dia	Total Percentual	É o total de senhas que foram emitidas,

		Por Mês Por dia da Semana		com tipo emissor não compatível com o sistema de agendamento.
--	--	---------------------------------	--	---



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

- Os atendentes, devidamente cadastrados no sistema, ao iniciarem sua jornada de trabalho deverão efetuar o Login no Terminal respectivo a ser utilizado.
- Ao saírem por qualquer motivo (por exemplo: serviço externo) ou ao final da jornada de trabalho deverão registrar o encerramento ou suspensão do atendimento;
- O sistema deverá permitir a visualização on-line de todos os PA logados.
- Todos os atendimentos efetuados como também as senhas geradas deverão ser gravadas na base de dados do sistema SA;
- A solução deve prever a gravação os seguintes dados:
 - Código da local de atendimento (Unidade);
 - Numero da senha;
 - Data e hora da criação da senha;
 - Data e hora de chamada da senha;
 - Nome do atendente;
 - Nome do Cidadão;
 - Categoria do serviço solicitado;
 - Código do serviço solicitado;
 - Data e Hora de início do atendimento;
 - Data e Hora de término do atendimento;
 - Observação do atendimento.
- Para a apuração do tempo médio dos atendimentos, o SA deve considerar o horário da geração da senha e o horário da realização do primeiro serviço.
- O recurso de agendamento deve alcançar todas as demandas para as Unidades de Atendimento.
- A marcação dos agendamentos para os atendimentos deve acompanhar o período de intervalo configurável, assim como o número máximo de senhas para cada intervalo.
Primeiramente o sistema deve apresentar ao Cidadão a disponibilidade de datas e horários para serem ocupados. Havendo efetivação da agenda, a solução deve expedir mensagem de confirmação, informando o número da senha, data e hora reservada.
- Quando o Cidadão comparecer no local previsto, a senha gerada deverá ser ativada no módulo de recepção e posteriormente chamada pelo PainelTV, na seção de espera da Unidade de Atendimento.
- Serão gravados e retornados os seguintes dados:
 - Código da Unidade;
 - Numero da senha;
 - Data e hora da criação da senha;
 - Data e hora do atendimento agendado;
 - Nome do Cidadão;
 - Status do agendamento.

10 - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PELO CIDADÃO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

10.1 A solução deve portar recurso para que o Cidadão possa qualificar o atendimento recebido. Deve adotar dispositivo físico tipo Terminal de Avaliação, equipado com 4 teclas e legendas ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM, além de 2 teclas para avançar e retroceder o quesito de avaliação a ser escolhido. O *Software* deve permitir a coleta da opinião do Cidadão ao final de cada atendimento e encaminhar a informação para o banco de dados corporativo. Os requisitos técnicos deste dispositivo estão descritos no item X deste Termo de Referência.

11 - ALARMES

11.1 O sistema deve possuir uma série de alarmes que podem ser configurados e propagados por meio de Sinal Sonoro, e-mail, Janela Pop-up ou SMS.

11.2 Os alarmes devem sinalizar para supervisores, coordenadores e gestores, as situações críticas no atendimento das Unidades, por exemplo: tempo de espera acima do limite estabelecido, baixa qualidade das avaliações do Cidadão, entre outros.

11.3 Exemplos de Alarmes:

- Tempo máximo de atendimento;
- Este alarme deverá sinalizar para o atendente quando o tempo de atendimento atingir o limite estabelecido;
- Tempo máximo de espera;
- Este alarme deverá sinalizar para o supervisor quando o tempo de espera atingir o limite estabelecido;
- Quantidade excedida de Cidadãos na fila;
- A definição de outros itens de alarmes e os seus níveis deverá ser estabelecida entre a **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, quando da instalação do sistema.

12 - LICENÇAS DE UTILIZAÇÃO

12.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar licenças de uso de acordo com os seguintes quantitativos, a serem contratados:

Descrição	Quantitativo
Terminal Lógico Emissor de Senhas	02
Módulo Emissor de Senhas	02
Painel TV de Chamada de Senhas e Projeção de Imagens	03
Software do Painel TV - Licença	03
CPU para Controle do Painel TV e Servidor da Unidade	03
Terminal Lógico do Atendente PA - Licença	40





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

Terminal Físico do Atendente TA	40
Software do Terminal Físico do Atendente - Licença	40
Terminal de Avaliação Unidade PA	40
Software do Terminal de Avaliação - Licença	40
Implantação e Treinamento	único
Software de Gerenciamento Corporativo	01
Software de Gerenciamento Local - Unidade	01

12.2 As habilitações de acesso ao sistema e o registro do efetivo uso do sistema, será realizado de forma gradativa, a partir da implantação do sistema nas Unidades.

12.3 A **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** as licenças efetivamente em utilização pelos usuários.

12.4 Os ajustes nos quantitativos de licenças para mais ou para menos serão estabelecidos mensalmente e implantados no mês seguinte.

13 – HARDWARE

13.1 Todos os equipamentos necessários à implantação do sistema deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**. A descrição e respectivos quantitativos deverão ser declarados na proposta técnica da licitante.

13.2 O servidor que irá hospedar o aplicativo SA, será fornecido pela **CONTRATANTE** e será instalado na SEFAZ. A **CONTRATADA** deverá fornecer todas as especificações técnicas indicadas para o completo suporte às funcionalidades deste objeto.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Além das obrigações já definidas neste contrato, a **CONTRATADA** deverá:

Parágrafo 1º – Todos os encargos decorrentes da execução deste contrato, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.

Parágrafo 2º – A **CONTRATADA** se obriga a cumprir os termos previstos no presente contrato e a responder todas as consultas feitas pela **CONTRATANTE** no que se refere ao atendimento do objeto.





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

Parágrafo 3º – A **CONTRATADA** ficará sujeita as cláusulas contratuais estabelecidas neste contrato.

Parágrafo 4º – A **CONTRATADA** ficará sujeita, nos casos omissos, às normas da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

Parágrafo 5º – Como condição para a celebração do contrato, a **CONTRATADA** deverá manter as condições de habilitação.

Parágrafo 6º – A **CONTRATADA** obriga-se a atender ao objeto deste contrato de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no Edital de Licitação e seu Termo de Referência, Anexo I e ainda:

- Manter todos os recursos do sistema e todos os equipamentos de responsabilidade da **CONTRATADA** em plenas condições de funcionamento, e realizar as manutenções corretivas e preventivas.
- Comunicar a **CONTRATANTE**, por escrito, todo acontecimento entendido como irregular e que possa dificultar ou impedir o fornecimento da solução no prazo estabelecido neste termo de referência.
- Manter pessoal especializado e treinado, para suporte e manutenção.
- Fornecer manual de utilização do sistema de gerenciamento e de consolidação de dados em língua portuguesa;
- Treinar e capacitar os empregados indicados pela **CONTRATANTE** a utilizar todos os recursos do sistema;
- Não utilizar a imagem da **CONTRATANTE** salvo em situações excepcionais, previamente autorizadas por escrito.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Parágrafo 1º – Além das obrigações contidas no Edital e seus anexos, e neste Contrato, cabe à **CONTRATANTE**:

- Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela **CONTRATADA**.
- Disponibilizar microcomputadores, servidores e infra-estrutura de rede para acesso ao sistema;
- Disponibilizar ponto elétrico e lógico para alimentação dos módulos que compõem o sistema: painéis-tv, impressoras, terminais de avaliação, terminais físicos, etc.;
- Disponibilizar na data da assinatura do contrato, equipe técnica de apoio para gerenciar todo o processo de implantação da solução ofertada, acompanhando o cumprimento dos prazos, atestando a qualidade e desempenho dos equipamentos, software e serviços entregues e da documentação técnica gerada.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA E DA GESTÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º – Este Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado,





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

podendo ser prorrogado por até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme previsto no art. 57, IV da Lei Federal nº 8.666/93.

Parágrafo 2º – A gestão deste contrato ficará a cargo da Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia.

CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Parágrafo 1º – A **CONTRATADA** deverá implantar o Sistema de Atendimento - SA e os equipamentos necessários para o seu pleno funcionamento, em até 30 (trinta) dias, após a data de assinatura do contrato.

Parágrafo 2º – Casos excepcionais onde não for possível a instalação por motivos de responsabilidade da **CONTRATANTE**, não serão passíveis de penalidades à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO TREINAMENTO

Parágrafo 1º – Deverá ser fornecido pela **CONTRATADA**, treinamento operacional, em local a ser definido e disponibilizado pelo **CONTRATANTE**, na cidade de Goiânia/GO, para todos os usuários do sistema com no mínimo 04 (quatro) horas de duração.

Parágrafo 2º – Durante a instalação e configuração, deverá ser fornecido treinamento teórico-prático, para até 03 técnicos em informática, indicados pelo **CONTRATANTE**, com perfil para receber treinamento global sobre o sistema, incluindo capacitação para configuração, instalação.

Parágrafo 3º – Todas as despesas do instrutor com deslocamento, hospedagem, alimentação, materiais e demais despesas necessárias, deverão ser custeadas pela **CONTRATADA**.

Parágrafo 4º – O treinamento deverá ser ministrado por instrutores certificados pelo fabricante, sendo dividido em treinamento técnico, operacional e gestão com previsão de treinamento prático para todos os níveis.

Parágrafo 5º – O treinamento técnico deverá contemplar no mínimo os seguintes aspectos:

- Introdução ao SISTEMA (conceitos, componentes e arquitetura);
- Planejamentos de uso (requisitos de ambiente para instalação);
- Instalação e configuração do produto;
- Aplicação de políticas de monitoramento e gerenciamento;
- Recuperação de *backup*.





**ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA**

Parágrafo 6º – Após o treinamento todos os empregados deverão receber certificados contendo duração do curso e todos os temas por ele abordados, fornecidos pela CONTRATADA.

CLÁUSULA OITAVA – DA MANUTENÇÃO

Parágrafo 1º – Deverão ser corrigidos os problemas de funcionamento incorreto ou não esperado da aplicação como um todo ou de determinado módulo ou relatório. Podendo ser de natureza:

- Falha que paralise o funcionamento do software ou impeça o funcionamento de determinada tarefa.
- Causados por falha que permita uma operação incorreta dos usuários.
- Da construção do software.

Parágrafo 2º – Os prazos estabelecidos para atuação e correção dos problemas referentes ao software deverão obedecer aos tempos determinados conforme tabela 1.

TABELA 1

Descrição	Paralisação do Sistema	Falha que permita a operação do sistema	Da construção do software
Nível de prioridade	Prioridade absoluta	Urgente	Não urgente
Prazo máximo para o 1º atendimento	1 hora	2 horas	24 horas
Prazo máximo para a resolução do problema	2 horas	4 horas	48 horas
Porcentagem de soluções para 1º atendimento – apurados a cada 6 meses	90%	80%	60 %

Parágrafo 3º – As manutenções e correções poderão ser realizadas de forma remota, mas estarão sujeitas aos mesmos critérios definidos na tabela 1.

Parágrafo 4º – Os prazos estabelecidos para atuação e correção dos problemas referentes aos equipamentos deverão obedecer aos tempos determinados conforme tabelas 2 e 3.

TABELA 2

PRAZOS PARA O 1º ATENDIMENTO				
TIPO DA UNIDADE	Painel/TV	Impressoras	Avaliador	Terminal Físico
A	2 horas	4 horas	4 horas	2 horas
B	4 horas	8 horas	8 horas	4 horas
C	24 horas	24 horas	16 horas	24 horas





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

TABELA 3

PRAZOS PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA				
TIPO DA UNIDADE	PainelTV	Impressoras	Avaliador	Terminal Físico
A	1 dia	1 dia	1 dia	1 dia
B	2 dias	2 dias	2 dias	2 dias
C	2 dias	2 dias	2 dias	2 dias

Parágrafo 5º – Para defeitos nos televisores das unidades dos tipos A e B, o mesmo deverá ser substituído por outra TV de LCD do mesmo tamanho no ato do primeiro atendimento. Para defeitos nas impressoras das unidades dos tipos A e B, a mesma deverá ser substituída no ato do primeiro atendimento.

Parágrafo 6º – A **CONTRATADA** deverá fornecer um número de telefone fixo (DDD 062 ou 0800) para contatos e abertura de chamados.

Parágrafo 7º – A **CONTRATADA** deverá comprovar dispor de pelo menos 01 (um) técnico especializado na cidade de Goiânia registrado na empresa através de Carteira de Trabalho.

Parágrafo 8º – A assistência técnica e as manutenções preventivas e corretivas serão realizadas pela **CONTRATADA** nas dependências da **CONTRATANTE**, de segunda a sexta-feira, no horário entre 08:00 e 18:00 horas, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do(s) fabricante(s) do(s) equipamento(s), efetuando-se os necessários ajustes e atualizações de versão do software, sem ônus adicionais para a **CONTRATANTE**, durante todo o período de garantia.

Parágrafo 9º – Para cada atendimento realizado a **CONTRATADA** deverá apresentar um Relatório de Visita, contendo os dados relevantes a intervenção feita no equipamento, tais como: horário da chamada, identificação da unidade defeituosa, defeitos apresentados, providências adotadas, peças substituídas e quaisquer outras anotações pertinentes.

Parágrafo 10º – Nos casos em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamentos para a oficina ou laboratório da **CONTRATADA**, tal iniciativa e providência correrão por conta e sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**, devendo ser obedecidos os procedimentos internos de segurança para a retirada dos equipamentos.

Parágrafo 11º – A retirada dos equipamentos deverá ser realizada somente após a substituição do equipamento defeituoso por equipamento da reserva, previsto na contratação.

Parágrafo 12º – A **CONTRATADA** deverá disponibilizar site na internet, para permitir





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

a abertura e acompanhamento dos chamados técnicos, que deverá dispor dos seguintes recursos e funcionalidades mínimas:

- Acesso de usuários via "login" e senha;
- Possibilidade de alteração de senha para o usuário "logado";
- Possibilidade de seleção da unidade para abertura de chamado técnico;
- Possibilidade de seleção do equipamento para o qual solicita assistência técnica
- Recurso para abertura de ocorrências;
- Possibilidade de listar ocorrências;
- Possibilidade de visualizar ocorrências pendentes.

CLÁUSULA NONA – DO VALOR E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Parágrafo 1º – O valor total do presente contrato de acordo com a Proposta Comercial da **CONTRATADA** é de R\$ 159.790,84 (cento e cinquenta e nove mil setecentos e noventa reais e oitenta e quatro centavos).

Parágrafo 2º – Os preços contratados, de acordo com a Proposta Comercial da **CONTRATADA**, são:

LOTE ÚNICO						
Item	Descrição	Qt.	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Período (mês)	Valor Total 24 meses (R\$)
1	Monitores LCD 32" - sala de espera	3	121,71	365,13	24	8.763,12
2	Terminais de avaliação	40	21,78	871,20	24	20.908,80
3	CPU de processamento de Monitores	3	135,80	407,40	24	9.777,60
4	Emissor de senhas	2	117,87	235,74	24	5.657,76
5	Software de Gerenciamento WEB -	1	562,00	562,00	24	13.488,00
6	Software de Gerenciamento NET - Local	1	327,12	327,12	24	7.850,88
7	Software do monitor das salas de espera	3	225,48	676,44	24	16.234,56
8	Software do modulo emissor de senhas	2	210,11	420,22	24	10.085,28
9	Software do terminal de avaliação	40	23,91	956,40	24	22.953,60
10	Software de Supervisão	3	204,98	614,94	24	14.758,56
11	Software do Atendente Guiche	40	25,62	1.024,80	24	24.595,20
12	Suprimentos**	456	3,30			1.504,80
13	Serviços de instalação (HARDWARE E SOFTWARE)*	01	2.475,66			2.475,66





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

14	Treinamento*	01	737,02		737,02
VALOR TOTAL PARA 24 MESES(R\$)					159.790,84

* Valores pagos uma única vez, referentes à instalação dos equipamentos e softwares, e ao treinamento da equipe de atendimento.

** O quantitativo estimado para o item 12 – Suprimentos é para o período de 24 meses, conforme demanda.

Parágrafo 3º – As despesas decorrentes da execução deste contrato correrão neste exercício, dentro do vigente Orçamento Estadual, à conta das verbas nº 2012.23.01.04.129.1117.2.178.03.3.3.90.39.29.00, conforme DUEOF nº 00458, no valor de R\$ 737,02 (setecentos e trinta e sete reais e dois centavos), nº 2012.23.01.04.129.1117.2.178.03.3.3.90.39.17.00, conforme DUEOF nº 00459, no valor de R\$ 2.475,66 (dois mil quatrocentos e setenta e cinco reais e sessenta e seis centavos), nº 2012.23.01.04.129.1117.2.178.03.3.3.90.30.15.00, conforme DUEOF nº 00460, no valor de R\$ 188,10 (cento e oitenta e oito reais e dez centavos), nº 2012.23.01.04.129.1117.2.178.03.3.3.90.39.13.00, conforme DUEOF nº 00461, no valor de R\$ 4.761,34 (quatro mil setecentos e sessenta e um reais e trinta e quatro centavos) e nº 2012.23.01.04.129.1117.2.178.03.3.3.90.39.14.00, conforme DUEOF nº 00462, no valor de R\$ 11.607,52 (onze mil seiscentos e sete reais e cinquenta e dois centavos), emitidas em 09/10/2012 pela Seção competente da Secretaria de Estado da Fazenda. Nos exercícios seguintes, à conta de dotações orçamentárias apropriadas.

Parágrafo 4º – Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

Parágrafo 1º – Após o fornecimento dos serviços de locação, a **CONTRATADA** deverá protocolizar, mensalmente, perante a **CONTRATANTE** na **Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia – SEFAZ**, a Nota Fiscal/Fatura correspondente aos serviços, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.

Parágrafo 2º – O valor referente aos serviços de instalação e treinamento será pago em parcela única após sua conclusão.

Parágrafo 3º – Para efetivação do pagamento, a regularidade fiscal e trabalhista deverá ser comprovada pelos documentos hábeis ou por meio do Certificado de Registro Cadastral – CRC, e outros documentos que possam ser considerados pertinentes pelo setor responsável pelo pagamento da SEFAZ/GO, devendo a **CONTRATADA** manter todas as condições de habilitação exigidas pela lei.

Parágrafo 4º – Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dia após protocolização e aceitação pela **CONTRATANTE** das Notas Fiscais/Faturas correspondentes, devidamente atestadas pelo gestor do contrato e serão creditados na conta corrente nº 03922-4, Agência 3176-5, do Banco Itaú, em nome da **CONTRATADA**.





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

Parágrafo 5º – Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no parágrafo 4º acima, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

Parágrafo 6º – Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA**, enquanto perdurar pendência correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

Parágrafo 7º – Ocorrendo atraso no pagamento em que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, a **CONTRATADA** fará jus a compensação financeira devida, desde a data limite fixada para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$EM = N \times Vp \times (I / 365)$ onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;
N = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;
Vp = Valor da parcela em atraso;
I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

Parágrafo 1º - Sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, pelo não cumprimento dos compromissos acordados poderão ser aplicadas, a critério da **CONTRATANTE**, as seguintes penalidades à **CONTRATADA**:

a) Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a Administração e será descredenciado do CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no contrato e das demais cominações legais;

b) A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a **CONTRATADA**, além das penalidades referidas no item anterior, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- I – 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- II – 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;
- III – 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

c) Advertência;

d) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a **CONTRATANTE**;

e) As sanções previstas nas alíneas a), c) e d) poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea b).

Parágrafo 2º – Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE** ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

Parágrafo 1º – A rescisão do presente contrato poderá ser:

a) determinada por ato unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores;

b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a **CONTRATANTE**;

c) judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo 2º – A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, conforme o disposto nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores. Na hipótese de rescisão serão assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – GLOSSÁRIO

SA – Sistema de Atendimento a ser utilizado pelas Unidades, para permitir a gestão do fluxo de Cidadãos.

PA – Posto de Atendimento de um atendente da Unidade.

TA – Terminal Físico do Atendente

Terminal de Avaliação - mecanismo através do qual o Cidadão poderá avaliar o atendimento prestado pelo atendente da Unidade.

Terminal Físico de Atendimento – Terminal de Atendimento a ser utilizado por Atendentes cujo computador está fora da rede corporativa da Unidade. (Ex.: Bancos).

Pré-atendimento - Atendimento executado pela recepção das Unidades de atendimento. Na recepção é feito o direcionamento do Cidadão para a PA, Hot-line/Vídeo Atendimento ou em alguns casos especiais o atendimento ao Cidadão na recepção.

Parametrização – Quando os requisitos são atendidos sem a necessidade de alteração no código fonte do sistema, ou de desenvolvimentos de novos módulos de código, ou seja, o requisito está incorporado de forma nativa no sistema, podendo necessitar apenas de ajustes de parâmetros quando de sua implementação.





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

Customização – Quando se faz necessária alteração ou complementação no código fonte do sistema, ou desenvolvimento de novos módulos de código relativos a relatórios, melhorias e interfaces, formulários e telas para atender os requisitos técnicos e funcionais especificados neste documento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica eleito o foro de Goiânia para dirimir as questões oriundas da execução deste contrato.

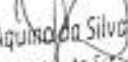
E, por estarem as partes desse modo contratadas, foi o presente instrumento impresso em 03 (três) vias, de igual teor que, depois de lido, conferido e achado conforme, vai assinado pelas partes abaixo nomeadas.

GABINETE DO SECRETÁRIO DA FAZENDA, em Goiânia, aos 22 dias do mês de novembro de 2012.


Pela **CONTRATANTE**:


SIMÃO CIRINEU DIAS
Secretário de Estado da Fazenda


ALEXANDRE EDUARDO FELIPE TOCANTINS
Procurador-Geral do Estado


Tomaz Aquino da Silva Júnior
Procurador do Estado
DAB-GO nº 23.510

Pela **CONTRATADA**:


JOAQUIM AMORIM PEREIRA
Visual Sistemas Eletrônicos Ltda

