



CONTRATO Nº 31

Aos 26 dias do mês de 06 de dois mil e oito (2008), de um lado, o **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, neste ato representado pelo Procurador Geral do Estado **Sr. NORIVAL DE CASTRO SANTOMÉ**, brasileiro, casado, advogado, OAB nº 3354, portador do RG nº 165740 e CPF nº 013598601-00, residente e domiciliado nesta capital, com a interveniência da **Secretaria 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. JORCELINO JOSÉ BRAGA**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da CI RG nº 360.192 SSP/GO devidamente inscrito no CPF/MF sob o n.º 125.653.691-15, residente e domiciliado nesta capital, 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, Belo Horizonte, Minas Gerais neste ato representada na forma de seus estatutos pelo **SR. JOAQUIM AMORIM PEREIRA**, residente e domiciliado a Avenida Uruguai, nº 1200, Apt.1300, Bairro Sion, Belo Horizonte, Minas Gerais, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente contrato para **CONTRATAÇÃO PELO PERÍODO DE 24 (VINTE E QUATRO) MESES, DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, EM REGIME DE LOCAÇÃO, DE SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO, A SER IMPLANTADO NAS UNIDADES FIXAS DE PADRÃO VAPT VUPT DA DELEGACIA REGIONAL DE FISCALIZAÇÃO DE GOIÂNIA, INCLUINDO FORNECIMENTO DE BOBINAS DE PAPEL TÉRMICO PARA EMISSÃO DE SENHAS, ASSISTÊNCIA TÉCNICA INTEGRAL, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, FORNECIMENTO DE PEÇAS E MÓDULOS DE REPOSIÇÃO, TREINAMENTO OPERACIONAL E TOTAL INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO JÁ UTILIZADO PELO VAPT VUPT**, de acordo com o Edital e seus anexos, resultante do **Pregão Presencial nº 002/2008**, objeto do Processo nº 200700004007872 de 19/04/2007, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Decreto Estadual 5.721 de 27 de fevereiro de 2003 e subsidiariamente pela Lei Federal 8.666 de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, e demais normas vigentes à matéria e às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a **CONTRATAÇÃO PELO PERÍODO DE 24 (VINTE E QUATRO) MESES, DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, EM REGIME DE LOCAÇÃO, DE SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO, A SER IMPLANTADO NAS UNIDADES FIXAS DE PADRÃO VAPT VUPT DA DELEGACIA REGIONAL DE FISCALIZAÇÃO DE GOIÂNIA, INCLUINDO FORNECIMENTO DE BOBINAS DE PAPEL TÉRMICO PARA EMISSÃO DE SENHAS, ASSISTÊNCIA TÉCNICA INTEGRAL, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, FORNECIMENTO DE PEÇAS E MÓDULOS DE REPOSIÇÃO, TREINAMENTO OPERACIONAL E TOTAL INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO JÁ UTILIZADO PELO VAPT VUPT**, de acordo com as especificações estabelecidas no Edital e anexos e Proposta de Preços da **CONTRATADA**.





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 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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 .

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 – A **CONTRATADA** ficará obrigada a manter, durante o contrato, todas as condições de habilitação exigidas pela Lei.

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 III.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO CRONOGRAMA DE INSTALAÇÃO E LOCAL

Parágrafo 1º – O Sistema de Gestão de Atendimento deverá ser implantado nas unidades fixas de padrão Vapt Vupt da Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia DRFGNA, conforme cronograma abaixo:

LOCAL (UNIDADES)	PRAZO
UIA PADRÃO ATENDIMENTO DRFGNA	Em até 30 dias após a emissão da Ordem de Serviço
NÚCLEO CADASTRAL	Em até 30 dias após a emissão da Ordem de Serviço
ATENDIMENTO FISCAL	Em até 30 dias após a emissão da Ordem de Serviço
UIA COIMBRA	Em até 60 dias após a emissão da Ordem de Serviço

- * As unidades acima estão localizadas em Goiânia, sendo que as três primeiras unidades estão localizadas em um mesmo prédio, sito à Av. Independência, nº 2716, Setor Leste Vila Nova e a unidade Coimbra está localizada na Rua 247 com Av. Perimetral, s/nº, Setor Coimbra.
- * Os prazos acima poderão ser alterados desde que fundamentada a conveniência administrativa ou técnica.





Parágrafo 2º – A contratação observará ainda as seguintes condições:

1. A instalação dos hardwares e softwares deverá acontecer mediante ordem de serviço emitida pela **CONTRATANTE**. O prazo de entrega, instalação e integração do Sistema não poderá ser superior ao cronograma definido no parágrafo anterior.
2. Os setores podem ser alterados de acordo com as necessidades detectadas pela Secretaria da Fazenda.
3. Os quantitativos dos equipamentos/licenças poderão sofrer alterações para adequações aos layouts definitivos das unidades, com variação conforme legislação pertinente para menos ou para mais.
4. A solução apresentada deverá ter total integração com o sistema de gestão de atendimento já utilizado pelas Unidades Fixas do Vapt Vupt em funcionamento;

Parágrafo 3º – Durante o período de vigência do contrato, a manutenção preventiva e corretiva e a assistência técnica integral dos equipamentos deverá ser realizada em Goiânia, nas instalações da **CONTRATANTE**, pela **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** deverá substituir o equipamento, caso não consiga resolver o problema no período máximo de 48 horas a partir da notificação efetuada pela **CONTRATANTE**. O equipamento deverá ser substituído por um igual ou superior. A contratada será responsável ainda, pelo fornecimento de peças e módulos de reposição.

CLÁUSULA QUARTA – DAS ESPECIFICAÇÕES DO SIGA: SISTEMA INTEGRADO PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO

A solução deve contemplar o registro de todos os procedimentos operacionais relativos ao atendimento, em nossas Unidades Padrões, de conformidade com as Unidades VAPT VUPT, tendo com básicos os seguintes parâmetros:

- Atendimento diferenciado por órgão/setor/serviço;
- Agendamento dinâmico;
- Gestão integrada corporativa;
- Completa integração entre os setores informatizados e não informatizados;
- Interface WEB para gestores;
- Configuração e emissão de relatórios gráficos e estatísticos.

A solução deve suportar o completo gerenciamento, em tempo real, de todas as fases do atendimento em seus diversos setores, em cada uma das unidades de atendimento contempladas neste projeto, através dos vários níveis hierárquicos, definidos como gestores, supervisores e atendentes do sistema.

Os equipamentos e softwares aqui descritos observam as características e especificações técnicas mínimas para o cumprimento das funcionalidades exigidas pela SEFAZ.





1. REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA

- a) O sistema deve possuir recursos de configurações de gerenciamento, dispensando a necessidade de intervenções por parte dos gestores, incluindo a emissão de mensagens de alerta, do tipo CHAT entre gestores e atendentes, quando se verificar ocorrências do tipo: tempo de atendimento excedido, queda do índice de satisfação ou quaisquer outros limites pré-configurados.
- b) A solução deverá ter interface WEB para permitir acesso aos gestores de níveis estratégicos via INTRANET e INTERNET, possibilitando o monitoramento ON-LINE e REAL-TIME da situação individual das Unidades de Atendimentos contempladas.
- c) A solução não deve impor limites para a criação de categorias de atendimento, devendo suportar simultaneamente 05 (cinco), no mínimo.
- d) Agrupamento de serviços de atendimento por categorias.
- e) Possibilidade de redirecionamento para outras categorias/serviços.
- f) Configuração dinâmica de atendimentos prioritários a clientes idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais e outros garantidos por lei.
- g) O sistema deverá dispor de recursos de configuração dos tempos de espera, com possibilidade para demonstrar no painel eletrônico e/ou no ticket da senha.
- h) Possibilidade de configurar tempo ideal de atendimento por serviço, a fim de subsidiar o planejamento de recursos.
- i) A solução deverá prever mecanismos de segurança objetivando garantir:
 - Não ocorrência de perda de dados e interrupções no funcionamento da solução de gerenciamento, mesmo quando houver falha no micro-servidor, excluindo-se problemas específicos de rede de tele-processamento, que serão de responsabilidade da SEFAZ;
 - A efetiva conclusão de todos os serviços/transações registrados, prevendo-se cancelamento ou recuperações automáticas no caso de desistências, falhas, queda de comunicação, queda de energia ou ocorrências afins;
 - O registro de todas as ocorrências de falha/recuperação do aplicativo durante o funcionamento;
 - BACKUP configurável de toda movimentação do atendimento nas unidades e de todos os LOGS. A solução deverá dispor de rotinas de geração automática de cópias de segurança.
- j) A solução deverá prever em sua plataforma tecnológica as seguintes tecnologias:
 - Sistema operacional: WINDOWS 2000 ou superior.
 - FRONT-END: Linguagens com interface GUI.
 - BACK-END: SQL SERVER.

2. MÓDULO SERVIDOR

O módulo Servidor, responsável pelo completo gerenciamento do sistema, deve dispor dos seguintes recursos mínimos:

- Iniciar serviço, através de senha de acesso;
- Finalizar serviço, através de senha de acesso;
- STATUS do serviço;
- Data e hora atual;





- Indicação da versão do aplicativo;
- Indicação da versão do banco de dados;
- Não permitir que outro módulo supervisor seja executado no mesmo terminal.

3. MÓDULO CONFIGURADOR

O sistema de atendimento deverá dispor de um módulo para cadastro de usuários e realização de configurações sobre o atendimento.

O módulo de configuração do sistema de atendimento deverá conter no mínimo os seguintes recursos:

- LOGIN/LOGOUT com exigência de inserção de senha específica para a realização de configurações do sistema de atendimento;
- Inclusão ON-LINE de usuários do sistema de atendimento;
- Ativação e desativação ON-LINE de usuários do sistema de atendimento;
- Execução automática de BACKUP;
- Execução e restauração de BACKUPS;
- Cadastrar e configurar prioridades de atendimento;
- Cadastrar seções de atendimento;
- Cadastrar e configurar atividades;
- Cadastrar e configurar contadores diferenciados para emissão de senhas;
- Cadastrar e configurar serviços;
- Cadastrar grupo de usuários e configuração dos níveis de acesso destes no sistema;
- Alterar a descrição das avaliações sobre atendimento;
- Cadastrar motivos de suspensão de atendimento e configurar o tempo limite para cada um;
- Configurar os tipos e formas de alarmes sobre os eventos do sistema de atendimento;
- Cadastrar endereços de e-mail para recebimento de alarmes sobre os eventos do sistema de atendimento;
- Definição de horário de veiculação de mensagens nos painéis;
- Definição do horário para emissão de senhas;
- Configuração para impressão de texto informativo, sempre que uma senha for emitida fora do horário programado;
- Configurar o número de vezes que uma senha poderá ser rechamada antes de ser excluída automaticamente;
- Configurar a forma de chamada da senha nos painéis;
- Configuração de mensagens informativas.

4. TERMINAL DE CHAMADA

Terminal de Chamada Virtual

A **CONTRATADA** deverá utilizar como terminais de chamada dos cidadãos, a rede de computadores disponibilizada para os atendentes. Para tanto a contratada deverá desenvolver e fornecer um SOFTWARE de gerenciamento e controle, utilizando plataforma WINDOWS, garantindo integração e completa independência do sistema corporativo da SEFAZ, devendo as chamadas serem processadas com um simples



CLICK no mouse dos atendentes.

O terminal de chamada virtual deverá conter no mínimo os seguintes recursos:

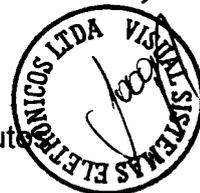
- LOGIN e LOGOUT;
- Chamada e re-chamada de senha;
- Iniciar e finalizar atendimento;
- Atividade adicional (possibilita o atendimento de outra atividade);
- Alterar serviço (possibilita enviar para outro setor com a mesma senha);
- Alterar passo (possibilita especificar os passos de cada atendimento);
- Chamar senha específica (possibilita chamar senha específica);
- Chamar senha atividade (possibilita chamar senha de uma determinada atividade/categoria de atendimento);
- Cancelar senha;
- Inserir comentários sobre o atendimento realizado;
- Histórico (histórico dos atendimentos prestados a esta senha em outros setores);
- Número de senha (exibe número da senha chamada e senha em atendimento);
- Categoria/prioridade (demonstra a categoria/prioridade da senha chamada);
- Suspender atendimento (possibilita suspender atendimento e justificar suspensão);
- Atividade do atendimento (demonstra a atividade para qual a senha foi chamada);
- STATUS do atendimento (demonstra ON-LINE o STATUS daquele atendimento);
- Total de pessoas na fila (ON-LINE);
- Total atendido neste guichê (ON-LINE);
- Tempo de atendimento (cronômetro ON-LINE);
- Nome do atendente;
- Número do guichê;
- Setor de atendimento;
- Alteração de senha pelo próprio usuário;
- Envio e recebimento de mensagens para terminais de chamada e para os supervisores;
- Auto-minimização do terminal de atendimento ao início do atendimento;
- Auto-maximização do terminal ocioso ao ser emitida uma senha atendida pelo mesmo;
- Nome do cliente com atendimento agendado;
- Comentários sobre o atendimento prestado;
- Atalhos no teclado para as principais funções do terminal.

5. MÓDULO SUPERVISOR – GESTÃO, RELATÓRIOS E GRÁFICOS ESTATÍSTICOS

Este módulo deverá:

5.1 Permitir o acompanhamento ON-LINE do atendimento de forma geral, além de sinalizar a ocorrência de condições críticas no atendimento configuradas, através de alarmes indicativos em tempo real quando:

- O número de clientes na fila de espera for maior que "X" pessoas;
- O tempo de espera previsto for maior que "X" minutos;
- O tempo de atendimento do cliente for maior que "X" minutos;
- O tempo de ausência (lanche, almoço, etc.) do atendente for maior que "X" minutos





5.2 A solução deverá permitir comunicação por mensagem de texto (CHAT) entre o supervisor da unidade e o atendente, devendo ser opcional ao supervisor da unidade ativar ou não essa funcionalidade.

5.3 Deverá ser permitida a visualização, através de ícones, de todas as seções com seus clientes, terminais de atendimento e atendentes e sua movimentação dentro do atendimento no exato momento que esta ocorre.

5.4 Permitir visões a cada unidade em tempo real para os níveis estratégicos da SEFAZ/DRFGNA (Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia).

5.5 O módulo de Supervisão deverá garantir total compatibilidade com os recursos operacionais já instalados e em utilização nas demais unidades do Padrão de Atendimento Vapt-Vupt, observadas as seguintes características mínimas:

- Formatação das telas dos usuários e supervisores;
- Configuração de Recursos Operacionais utilizados;
- Alarmes;
- Tipos e disposição dos comandos;
- Tempos de resposta;
- Relatórios e listagens em todos os níveis de apuração.

5.6 Permitir o rastreamento de senha e a obtenção de seu histórico a qualquer momento, esteja a senha em atendimento ou finalizada anteriormente.

5.7 LOGIN / LOGOUT com exigência da inserção de senha específica para a utilização de Supervisão.

5.8 Cadastro de usuários com permissões diferenciadas para acesso ao sistema.

5.9 Consolidar os dados das unidades, tratando estatisticamente os dados e classificando as informações de acordo com os níveis da estrutura organizacional da SEFAZ.

5.10 O módulo de supervisão deverá fornecer a apuração mínima dos seguintes relatórios e gráficos estatísticos:

- Apuração por atendente;
- Apuração por atividades;
- Apuração por filas;
- Apuração por terminal de atendimento;
- Apuração por motivo de Suspensão;
- Apuração por prioridade de atendimento; Apuração por seção de atendimento;
- Apuração por serviço;
- Apuração por serviço/intervalo;
- Motivo e suspensão por atendente;
- Agendamento;
- Atendimento por atividade;





- Comentários dos atendimentos;
- Comparativo mensal;
- Configuração geral do atendimento;
- Rastreamento de senhas;
- Rastreamento de atendentes;
- Registro de entrada e saída;
- Resumo de atendimento;
- Serviços e atividades.

5.11 Possibilidade de apuração dos seguintes relatórios gráficos:

- Apuração por atendente;
- Apuração por atividade;
- Apuração por filiais;
- Apuração por terminal de atendimento;
- Apuração por motivo de suspensão;
- Apuração por prioridade de atendimento;
- Apuração por seção de atendimento;
- Apuração por serviço;
- Índice de satisfação;
- Média de atendimento;
- Percentual de atendimento;
- Tempo médio de atendimento;
- Tempo médio de atendimento/espera;
- Total de atendimento.

5.12 Visualização dos seguintes itens em tempo real por Unidade:

- Número de terminais de atendimento em uso;
- Número de terminais em atendimento;
- Número de terminais ociosos;
- Número de pessoas na fila;
- Total de atendimentos;
- Total de avaliações;
- Totalização por tipo de avaliação;
- Apuração por prioridade de atendimento;
- Apuração por atividade;
- Quantidade de senhas retiradas e não atendidas;
- Quantidade de quichês necessários para atender em tempo ideal de atendimento.

5.13 Visualização dos seguintes itens em tempo real por seção de atendimento:

- Número de terminais de atendimento em uso;
- Número de terminais em atendimento;
- Número de terminais ociosos;
- Número de pessoas na fila;

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



- Total de atendimentos;
- Total de avaliações;
- Totalização por tipo de avaliação;
- Apuração por prioridade de atendimento;
- Apuração por atividade;
- Informações sobre terminais de atendimento;
- Tipo de prioridades atendidas;
- Tempo médio de atendimento;
- Percentual das avaliações;
- Motivo de suspensão;
- Tempo de suspensão;
- Quantidade de redirecionamento de clientes de uma categoria para outra.
- Informações sobre o atendente logado.
- Informações sobre o cliente que aguarda na fila do tipo:
- Prioridade de atendimento;
- Serviço;
- Atividade;
- Número da senha.

5.14 Todos os relatórios, consultas e gráficos deverão prever o tempo de atualização como ON-LINE e deverão ser parametrizados e permitir:

- Consolidação: Organizacional: Setor; Serviços: Categoria de serviços; Temporal: Hora, dia, mês, ano e período.
- Medidas estatísticas: Mínimo; máximo; total; média e desvio padrão.

5.15 O módulo de supervisão deverá permitir ainda:

- Envio de mensagens para os terminais de atendimento e outros supervisores;
- Envio de mensagens instantâneas para os painéis;
- Forçar LOGOUT do atendente no terminal de atendimento;
- Visualização de alarmes sobre condições do atendimento de formas diferenciadas;
- Permitir a aferição de indicadores de qualidade do atendimento nas Unidades.

5.16 Deverá constar no banco de dados corporativo o resultado das pesquisas locais, regionais ou nacionais.

6. PAINEL ELETRÔNICO PROGRAMÁVEL ALFANUMÉRICO

Para executar as chamadas aos clientes a contratada deverá disponibilizar painéis eletrônicos programáveis, com duas linhas alfanuméricas na cor vermelho, distribuídos nos setores de atendimento conforme o lay-out da unidade.

6.1 Os painéis deverão conter na linha inferior no mínimo 30 (trinta) caracteres alfanuméricos, possuir dimensões úteis mínimas de 1,45m (comprimento) x 0,06m (altura) e resolução mínima de 180 x 7 totalizando 1.260 pontos de luz, permitindo demonstrar as

Comissão Permanente de Licitação e Contratos

Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Setor Nova Vila, Goiânia – GO, CEP 74.653-900 – Goiânia – Goiás
Telefone/fax 62-3269-2068



seguintes informações em tempo real:

- Número da senha;
- Número do guichê;
- Prioridade de atendimento;
- Serviço, categoria ou setor correspondente.

6.2 Os painéis deverão conter na linha superior no mínimo 20 (vinte) caracteres alfanuméricos, possuir dimensões úteis mínimas de 0,96m (comprimento) x 0,06m (altura) e resolução mínima de 180 x 7 totalizando 1.260 pontos de luz, permitindo demonstrar as seguintes informações em tempo real:

- Data;
- Hora;
- Dia da semana;
- Mensagens pré-programadas e instantâneas.

6.3 Os painéis de chamada devem possuir acabamento em pintura eletrostática na cor preta ou bege, estar equipados com sinal sonoro para alerta das chamadas com regulagem de volume e possuir dimensões externas de 1,50m (comprimento) x 0,16m (altura) x 0,10m (profundidade).

7. MÓDULO PROGRAMÁVEL PARA EMISSÃO DE SENHAS

Para a geração e emissão de senhas de atendimento a contratada deverá fornecer terminais programáveis que possibilitem a emissão de senhas para diversos setores, com seqüência única ou seqüência distinta para cada setor, incluindo a possibilidade de prefixos, conforme conveniência da **CONTRATANTE**.

Os terminais deverão possibilitar aos clientes selecionar o órgão/serviço desejado para atendimento, permitindo a identificação e emissão de senhas para no mínimo 10 (dez) tipos diferentes de serviços em 02 categorias de atendimento distintas (normal e prioritário), identificados através de comandos individuais, instalados no próprio gabinete do Módulo Impressor.

É exigida a utilização do Módulo Impressor, silencioso, do tipo matricial térmico, com corte automático de papel, indicador luminoso de falta de papel, emissão de diversos tipos e tamanhos de caracteres, logomarca da SEFAZ PADRÃO/VAPT VUPT, horário e data de emissão da senha, previsão de atendimento para cada tipo de serviço, mensagens diversas aos cidadãos, número identificador da senha e todas as informações específicas de cada setor de atendimento.

O módulo programável para emissão de senhas deverá ter comunicação RS 485, emitir senhas como no máximo 8 cm de largura em no máximo 03 (três) segundos e pintura na cor bege.

8. TERMINAL DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Para os guichês de atendimento informatizados ou não, a contratada deverá disponibilizar terminais de avaliação do atendimento, que deverão ser instalados em frente de cada guichê.

Estes terminais deverão dispor dos seguintes recursos mínimos:

- Quatro teclas de avaliação sendo: ÓTIMO, BOM, REGULAR E RUIM.
- Utilizar protocolo de comunicação RS-232 e/ou USB, sem utilização de conversor.
- Dispor de recurso físico para impedir que o atendente veja a avaliação efetuada.
- Indicador luminoso confirmando o funcionamento do terminal.
- Indicador luminoso confirmando a realização da avaliação.
- Dimensões: 16 cm (comprimento) x 12 cm (largura) x 8 cm (altura).

9. BOBINAS DE PAPEL TÉRMICO

Fornecimento de bobinas papel térmico para atender no mínimo a seguinte quantidade:

- 41.000 atendimentos/mês, para as Unidades.
- Modelo: 80 x 80 x 1V.
- Número de via: 01
- Dimensões: 80 m x 80 mm.
- Largura: 79 mm
- Diâmetro 80 mm
- Comprimento 80 m
- Tubete 12 mm
- Cor: Amarela (lisa).

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

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

CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR, DO REAJUSTE E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Parágrafo 1º – O valor total do presente contrato(para 24 meses) de acordo com a Proposta de Preços da **CONTRATADA** é de R\$ 70.500,00 (setenta mil e quinhentos reais).

Parágrafo 2º – 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.



Parágrafo 3º – Os preços contratados, de acordo com a Proposta de Preços da **CONTRATADA** são:

ITEM	TIPO	DESCRIÇÃO DOS ITENS	QUANT.	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	HARDWARE	Painel eletrônico programável alfanumérico	4		
		Módulo Programável para emissão de senhas	3		
		Terminal de avaliação do atendimento	36		
		SUBTOTAL MENSAL (A)			
2	SOFTWARE	Licença de uso do software do painel eletrônico	4		
		Licença de uso do software módulo emissão de senhas	2		
		Licença de uso do software do terminal avaliação	36		
		Licença de uso do software do sist. de gerenciamento e operação (módulo servidor e módulo configurador)	2		
		Licença de uso do software do terminal chamada virtual	36		
		Licença de uso do software do módulo supervisor	4		
SUBTOTAL MENSAL (B)					
3	SUPRIMENTOS	Previsão de Bobinas de papel térmico por mês	16		
		SUBTOTAL MENSAL (C)			
4	SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO	Para todos Hardwares e Softwares	1		
		SUBTOTAL MENSAL (D)			
5	TREINAMENTO	Treinamento Opercional - Nível 01 (atendentes)	30		
		Treinamento Opercional - Nível 02 (supervisores)	4		
		Treinamento Opercional - Nível 03 (gestores)	3		
		SUBTOTAL MENSAL (E)			
CUSTOS MENSAIS (A + B + C)		LOCAÇÃO HARDWARE (A)			
		LOCAÇÃO SOFTWARE (B)			
		SUPRIMENTOS (C)			(F=A+B+C)
CUSTOS DE IMPLANTAÇÃO (D + E)		SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO (HARDWARE E SOFTWARE) (D)			
		TREINAMENTO (E)			(G=D+E)
VALOR TOTAL PARA 12 MESES [12 x (F) + (G)]					
VALOR TOTAL PARA 24 MESES [24 x (F) + (G)]					

NOTAS:

- (A), (B) e (C) são valores referentes à locação mensal dos equipamentos (hardware), licenças dos softwares e gastos com suprimentos.
- (D) e (E) são valores pagos de uma única vez, referentes à instalação dos equipamentos e softwares, e ao treinamento da equipe de atendimento.
- Todos os custos necessários para atendimento integral das exigências deste contrato e do Termo de Referência, Anexo III do Edital de Licitação estão inclusos nos preços acima.

Parágrafo 4º – As despesas decorrentes da execução deste contrato, correrão por conta



exercício, à conta da verba nº 2008.23.01.04.122.4001.4.001.03.3.3.90.39.14.00, do vigente Orçamento Estadual, conforme DUEOF Nº 00298, de 15/05/2008, no valor de **R\$ 22.129,22** (vinte e dois mil cento e vinte e nove reais e vinte e dois centavos), emitida pela Seção competente da Secretaria da Fazenda.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

Parágrafo 1º – A **CONTRATADA** deverá protocolizar, mensalmente, perante a **CONTRATANTE**, na **Delegacia Regional de Fiscalização de Goiânia – DRFGNA**, a Nota Fiscal/Fatura relativa ao cumprimento do objeto contratado.

Parágrafo 2º – Para efetivação do pagamento ainda será solicitado da **CONTRATADA** a apresentação das certidões negativas de débito relativas ao FGTS, INSS, ISSQN do município onde os serviços serão prestados e outros documentos julgados necessários pela Gerência Financeira da **CONTRATANTE**.

Parágrafo 3º – Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após protocolização e aceitação pela **CONTRATANTE** da Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente atestada pela **DRFGNA** e serão creditados na conta corrente n.º 8721475-3 Agência 0049-3 do Banco Real, em nome da **CONTRATADA**.

Parágrafo 4º – Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no parágrafo 3º acima, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

Parágrafo 5º – Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA**, enquanto perdurar pendência em relação a parcela correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

Parágrafo 6º – 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:

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

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 OITAVA – DAS PENALIDADES

Sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, pelo não cumprimento,

Comissão Permanente de Licitação e Contratos

Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Setor Nova Vila, Goiânia – GO, CEP 74.653-900 – Goiânia – Goiás
Telefone/fax 62-3269-2068



compromissos acordados poderão ser aplicadas, a critério da **CONTRATANTE**, as seguintes penalidades à **CONTRATADA**:

- a) Se a **CONTRATADA**, ensejar o retardamento, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração e será descredenciado do CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;
- b) O atraso injustificado na entrega do objeto contratado, sujeitará a **CONTRATADA** à multa de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, incidente sobre o valor da contratação;
- c) Se o total da multa atingir um valor igual ou superior a 10% (dez por cento) da contratação, a **CONTRATADA** poderá ser declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública;
- 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**.

Parágrafo único – Antes da aplicação de qualquer penalidade à **CONTRATADA**, será garantido a esta a ampla defesa e o contraditório; enquanto não houver decisão definitiva da **CONTRATANTE** acerca das multas a serem aplicadas à **CONTRATADA**, ficará retida a parte do pagamento a ela correspondente, sendo, posteriormente liberado, em caso de absolvição e, definitivamente descontado do pagamento, em caso de condenação na esfera administrativa.

CLÁUSULA NONA – DA RESCISÃO

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 artigo 78 da Lei 8.666 de 21/06/93 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 único – A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, conforme o disposto nos artigos 77 e 78 da Lei 8.666 de 21/06/93 e suas alterações posteriores. Na hipótese de rescisão serão assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.



CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO

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 e pelas testemunhas abaixo nomeadas.

GABINETE DO SECRETÁRIO DA FAZENDA, em Goiânia, aos 26.....dias do mês de 06.....de dois mil e 8

Pela **CONTRATANTE**:



JORCELINO JOSÉ BRAGA
Secretário da Fazenda

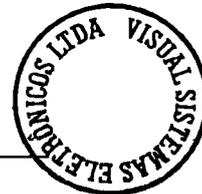


NORIVAL DE CASTRO SANTOMÉ
Procurador Geral do Estado

Pela **CONTRATADA**:



JOAQUIM AMORIM PEREIRA
VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA





Testemunhas:

- 1: MARCOS ROBERTO SCARBS OLIVEIRA
sol 416.016-04
- 2: _____



PRIMEIRO TERMO ADITIVO (PROC. Nº 200900004040059) AO CONTRATO Nº 031/2008, DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, EM REGIME DE LOCAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO, IMPLANTADO NAS UNIDADES FIXAS DE PADRÃO VAPT VUPT DA DELEGACIA REGIONAL DE FISCALIZAÇÃO, CELEBRADO ENTRE O ESTADO DE GOIÁS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA 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. ANDERSON MÁXIMO DE HOLANDA**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/GO sob o nº 16.609, CPF/MF sob o nº 772.230.551-20, residente e domiciliado nesta capital, com a interveniência da **SECRETARIA DA FAZENDA**, inscrita no CNPJ sob o nº. 01.409.655/0001-80, com sede à Av. Vereador José Monteiro de Lima, nº. 2.233, Complexo Fazendário Meia Ponte, Setor Nova Vila, nesta capital, doravante denominada **CONTRATANTE**, ora representada pelo seu titular, **Sr. CÉLIO CAMPOS DE FREITAS JUNIOR**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da CI nº. 1.402.050 SSP/GO devidamente inscrito no CPF/MF sob o nº 320.735.691-53, residente e domiciliado nesta capital, 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 Pratos, Belo Horizonte-MG, neste ato representada na forma de seus estatutos pelo Sr. **JOAQUIM AMORIM PEREIRA**, RG nº 2.994.294 – SSP/MG e CPF sob o nº 427.670.916-49, residente e domiciliado à av. Uruguai, 1.200, apto 1.300, Bairro Sion, Belo Horizonte-MG, doravante denominada **CONTRATADA**, conforme autos processuais de nº 200900004040059, resolvem firmar o Primeiro Termo Aditivo para a prorrogação do Contrato nº 031/2008 COM EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, EM REGIME DE LOCAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO, IMPLANTADO NAS UNIDADES FIXAS DE PADRÃO VAPT VUPT DA DELEGACIA REGIONAL DE FISCALIZAÇÃO, com fulcro no artigo 151, § 1º da Lei Estadual nº 16.920/2010, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto do Primeiro Termo Aditivo a prorrogação do Contrato nº 031/2008, com empresa especializada no fornecimento, em regime de locação de sistema de gestão de atendimento, implantado nas unidades fixas de padrão vapt vupt da delegacia regional de fiscalização, por um período de 24 (vinte e quatro) meses, o reajuste do valor do contrato pelo índice IPCA-IBGE, bem como a adequação das cláusulas contratuais à Lei Estadual nº 16.920/2010.

*“Cláusula Primeira-Do Objeto
(...)”*





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 o art. 154, § 1º da Lei Estadual nº 16.920/2010.

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, podendo ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme previsto no art. 151, § 1º da Lei Estadual nº 16.920/2010.

Cláusula Sexta – Do Valor, Do Reajuste e dos Recursos Orçamentários
(...)

Parágrafo 2º - O presente contrato poderá ser reajustado, decorridos 12 (doze) meses de vigência, contados a partir da assinatura do mesmo, adotando-se para tanto o índice geral de preços mais vantajoso para a Administração, a ser apurado na época do reajuste, nos termos do disposto no artigo 156 da Lei Estadual nº. 16.920/2010.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

A vigência do Contrato será prorrogada por 24 (vinte e quatro) meses pelo Primeiro Termo Aditivo, a partir do dia 26/06/2010, sendo possível a prorrogação por mais 12 meses, em conformidade com o art. 151, § 1º da Lei Estadual nº. 16.920/2010.

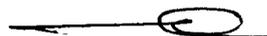
CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

§ 1º – O valor global do presente Termo Aditivo é de R\$ 76.571,84 (setenta e seis mil quinhentos e setenta e um reais e oitenta e quatro centavos). Mensalmente será pago o valor de R\$ 3.190,49 (três mil, cento e noventa reais e quarenta e nove centavos).

§ 2º – Os recursos orçamentários destinados à execução da presente despesa correrão neste exercício à conta das dotações orçamentárias nºs 2010.23.01.04.122.1853.1.139.03.3.3.90.39.13.00, 2010.23.01.04.122.1853.1.139.03.3.3.90.39.14.00 e 2010.23.01.04.122.1853.1.139.03.3.3.90.30.15.00 conforme Notas de Empenhos nºs. 00053, 00054 e 00055, datadas de 06/05/2010 nos valores de R\$ 3.875,55 (três mil e oitocentos e setenta e cinco reais e cinquenta e cinco centavos), R\$ 14.711,24 (quatorze mil, setecentos e onze reais e vinte e quatro centavos) e R\$ 1.087,85 (um mil, oitenta e sete reais e oitenta e cinco centavos), respectivamente. O restante, no ano de 2011, em dotação orçamentária apropriada.

CLÁUSULA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As demais Cláusulas e condições do contrato original não expressamente alteradas permanecem em vigor, podendo ainda serem firmados novos aditivos, a qualquer tempo.







E, por estarem justas e acordadas, as partes firmam o **PRIMEIRO TERMO ADITIVO**, que passa a integrar o **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, em três (03) vias, de igual teor e forma, para que produza os necessários efeitos legais, fazendo-o na presença das testemunhas indicadas.

GABINETE DO SECRETÁRIO DA FAZENDA DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, aos 26 dias do mês de junho do ano de 2010.

Pela **CONTRATANTE**:

CÉLIO CAMPOS DE FREITAS JÚNIOR
Secretário da Fazenda

ANDERSON MÁXIMO DE HOLANDA
Procurador-Geral do Estado

Pela **CONTRATADA**: **VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA.**
Joaquim Amorim Pereira

VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA

Testemunhas:

1:

RG: 11.8.850.475
CPF: 028.333.146-12

2: _____
RG:
CPF:

