



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

TERMO DE REFERÊNCIA

SOLICITANTES:

- GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
- SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
- SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
- SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO URBANO
- SECRETARIA MUNICIPAL DE BEM ESTAR SOCIAL
- SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
- SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

PARÂMETROS:

Forma: Eletrônico.

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente termo de referência Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de locação com manutenção corretiva de um sistema de gerenciamento de filas (software e hardware) e de atendimento para ambientes ao público presencial para a prefeitura Municipal de Lagoa Santa..

1.2. O prazo de vigência da contratação será **de 12 meses**.

1.3. O prazo previsto no item anterior poderá ser prorrogado nos termos da Lei Federal 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Prefeitura Municipal de Lagoa Santa, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com as necessidades da administração pública, identificou a necessidade de otimizar o atendimento ao cidadão nas dependências dos órgãos municipais. Neste contexto, torna-se imprescindível a implementação de um sistema de gerenciamento de filas que seja eficiente e eficaz na organização do atendimento presencial.

2.1. O objeto deste contrato é a **contratação de empresa especializada para prestação de serviço de locação com manutenção corretiva de um sistema de gerenciamento de filas**. Este sistema inclui tanto o software quanto o hardware necessários para operacionalizar a emissão de senhas para serviços como IPTU, ISSQN, protocolo, rendas diversas, entre outros, garantindo assim uma gestão mais ágil e transparente do fluxo de atendimento.

2.2. A implementação deste sistema visa proporcionar uma série de benefícios, tais como:



- **Redução do tempo de espera** para o atendimento, promovendo maior satisfação do cidadão;
- **Melhoria na qualidade do serviço prestado**, com atendimentos mais rápidos e eficientes;
- **Otimização dos recursos humanos**, permitindo que os servidores municipais se dediquem a tarefas mais complexas e estratégicas;
- **Transparência no processo de atendimento**, com informações claras e acessíveis sobre o tempo de espera e ordem de atendimento;
- **Flexibilidade e escalabilidade**, adaptando-se às mudanças de demanda e aos diferentes serviços oferecidos pela prefeitura.

2.3. A escolha da empresa será realizada com base em critérios técnicos e de mercado, buscando sempre a melhor relação custo-benefício para a administração pública. A empresa contratada deverá possuir experiência comprovada na área e oferecer um serviço que atenda plenamente às especificações técnicas e operacionais exigidas.

2.4 A contratação deste sistema de gerenciamento de filas é, portanto, uma medida estratégica que alinha-se às diretrizes de modernização e eficiência dos serviços públicos, contribuindo significativamente para a melhoria contínua do atendimento ao cidadão no município de Lagoa Santa.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução é composta por um sistema de gerenciamento de filas que opera em harmonia com totens de autoatendimento, monitores de vídeo, dispensadores de senhas e impressoras térmicas. O software central, acessível via web, é o coração do sistema, garantindo compatibilidade universal com diferentes navegadores e dispositivos, além de acompanhar as atualizações tecnológicas.

3.2. A eficácia do sistema é evidenciada pela sua capacidade de registrar e atualizar o status do atendimento em tempo real, permitindo que os cidadãos tenham clareza sobre o processo de espera e atendimento. A emissão de senhas é simplificada e intuitiva, com a utilização de botões capacitivos que garantem a emissão da senha correta para o serviço desejado.

3.3. A solução também contempla a associação inteligente de categorias de atendimento a guichês específicos, o que é crucial para a eficiência operacional. Isso permite que atendimentos prioritários sejam direcionados a guichês com acessibilidade, enquanto outros serviços são distribuídos de forma a otimizar o fluxo de atendimento.

3.4. Contribuição para a Eficácia Geral:



3.5. Cada componente da solução foi projetado para contribuir para a eficácia geral do atendimento ao público. O dashboard de chamada de senhas, com sinalização visual e sonora, integrado a monitores que exibem conteúdo informativo, cria um ambiente de espera mais agradável e informativo.

3.6. A administração do sistema é robusta, permitindo parametrizações detalhadas e controle de acesso, o que é fundamental para a segurança e personalização do atendimento. Os relatórios gerenciais fornecem dados valiosos para a tomada de decisões e planejamento estratégico, impactando diretamente na qualidade e rapidez do serviço prestado.

3.7. O agendamento online é uma inovação que eleva a conveniência para os cidadãos, permitindo que eles planejem suas visitas e reduzam o tempo de espera. A capacidade de suportar usuários simultâneos ilimitados garante que o sistema seja escalável e confiável, mesmo em períodos de alta demanda.

3.8. O treinamento oferecido pela empresa proponente assegura que as equipes da Prefeitura estejam plenamente capacitadas para utilizar o sistema, maximizando assim o seu potencial. O suporte e garantia fornecidos garantem que qualquer problema técnico seja resolvido prontamente, minimizando interrupções e mantendo a continuidade do atendimento.

3.9. Em resumo, a solução proposta é uma resposta abrangente às necessidades atuais e futuras de atendimento ao público da Prefeitura Municipal de Lagoa Santa. Ela não apenas atende às exigências específicas do objeto, mas também contribui significativamente para a eficiência, transparência e satisfação no atendimento ao cidadão, refletindo o compromisso da Prefeitura com a inovação e a excelência no serviço público.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Do referenciamento legal, regulamentar e normativo:

4.1.1. Na execução do objeto deste termo de referência, assegurar-se-á a adoção de boas práticas, em conformidade com as disposições legais, normativas e regulamentações aplicáveis. Deverá ser garantida a qualidade dos produtos e da mão de obra empregada, assegurando-se a excelência e o atendimento aos padrões estabelecidos.

4.2. Do critério de seleção técnica e da documentação técnica exigida para habilitação:

4.2.1. Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel que identifique o(s) mesmo(s), assinados, datados e os signatários devidamente identificados com o nome completo e cargo, que comprove que o licitante prestou ou presta os serviços compatíveis com o objeto do edital.



4.3. Outros requisitos da contratação

4.3.1. Além da especificação detalhada do objeto, o termo de referência deve contemplar outros requisitos essenciais para a contratação. Nesse sentido, é fundamental que a solução atenda às especificações constantes no Anexo A do termo de referência.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Dinâmica de execução do objeto:

5.1.1. Da entrega / execução:

5.1.1.1. O local de entrega será dentro do perímetro municipal de Lagoa Santa em local indicado na autorização de fornecimento/ ordem de serviço.

5.1.1.1.1. Salvo orientação expressa em sentido contrário, o horário estabelecido para entregas e recebimento será das 9h00 às 17h00.

5.1.2. Do prazo de entrega:

5.1.2.1. O prazo para entrega do objeto contratual será de 15 dias corridos, contados a partir da emissão da autorização de fornecimento ou ordem de serviço.

5.1.2.2. A contratada deverá notificar o contratante imediatamente em caso de qualquer potencial atraso na entrega, especificando a natureza do problema, o impacto esperado sobre o cronograma de entrega e as medidas que estão sendo tomadas para mitigar o atraso.

5.1.2.3. A aceitação do objeto não eximirá a contratada de sua responsabilidade pela pontualidade e conformidade da entrega.

5.1.2.4. Em caso de atraso na entrega do objeto, sem justificativa aceitável pelo contratante, aplicar-se-ão as penalidades previstas nos instrumentos contratuais e na Lei.

5.1.2.5. A ocorrência de quaisquer alterações no prazo de entrega que se façam necessárias por motivos alheios à vontade da contratada deverá ser imediatamente comunicada ao contratante, que analisará a situação e poderá conceder uma extensão do prazo, se julgar pertinente.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

5.1.2.6. A efetiva entrega do objeto será formalizada por meio de termo de aceite provisório ou definitivo, assinado pelos representantes do contratante e do Fornecedor, conforme as condições estabelecidas.

5.1.3. Do prazo de substituição de objetos entregues em desconformidade:

5.1.3.1. Não serão aceitos objetos em desconformidade ao especificado no termo de referência, devendo ser substituídos no prazo de 03 dias uteis.

5.1.4. Da garantia do objeto:

5.1.4.1. A garantia dos itens objetos desta contratação, quando não expresso outro valor na descrição dos itens, deverá ser de no mínimo 01 ano(s).

5.1.5. Da validade do objeto:

5.1.5.1. A validade dos itens objetos desta contratação, quando não expresso outro valor na descrição dos itens, deverá ser de no mínimo 12 meses.

6. MODELO DE GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DOS INSTRUMENTOS CONTRATUAIS

6.1. Dos atores:

6.1.1. A gestão do contrato será conferida ao(à) servidor(a) Daniel José Souza de Jesus, sendo substituído quando necessário pelo(a) servidor(a) Carine Leal de Almeida Albuquerque.

6.1.2. A fiscalização técnica será conferida ao(à) servidor(a) Samuel Fernando Alves Motta, sendo substituído quando necessário pelo(a) servidor(a) Ciro Boncompagni.

6.1.3. A indicação acima não configura designação que deverá ser realizada em ato formal da autoridade superior, o qual considerará competência técnica, oportunidade e conveniência.

6.2. Da comunicação:

6.2.1. No início da vigência dos instrumentos firmados, a empresa contratada deverá designar um representante autorizado para o recebimento de pedidos, esclarecimento de dúvidas e atendimento de demandas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

6.2.1.1. A comunicação ocorrerá preferencialmente via e-mail, podendo ser substituída por contato telefônico ou correspondência quando necessário.

6.3. Da fiscalização técnica:

6.3.1. A fiscalização técnica consistirá na inspeção detalhada e uma avaliação criteriosa do objeto contratado. Este processo incluirá verificações que deverão estar alinhadas com as especificações e exigências delineadas no edital e termo de referência, em especial:

- 6.3.1.1. Conformidade da quantidade entregue;
- 6.3.1.2. Aderência aos padrões de qualidade estipulados;
- 6.3.1.3. A correta aplicação dos métodos de execução;
- 6.3.1.4.** O cumprimento estrito dos prazos estabelecidos.

6.4. Da fiscalização Administrativa:

6.4.1. A fiscalização técnica consistirá na verificação contínua das condições de habilitação do contratado, bem como o acompanhamento do recolhimento das obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, quando aplicável, além do controle administrativo em relação a reajustes, repactuações e providências em caso de inadimplemento.

6.5. Das sanções administrativas:

6.5.1. O não cumprimento do estabelecido no edital, termo de referência, instrumentos contratuais e legislação aplicável sujeitará o fornecedor às penalidades e sanções previstas na Lei Federal 14.133/21 e no Decreto Municipal 4.809/23.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, PAGAMENTO E ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

7.1. Da medição:

7.1.1. A medição do objeto se dará pela verificação de conformidade do quantitativo entregue seguido pela verificação da adequação às especificações do edital e seus anexos.

7.2. Do pagamento:

7.2.1. O pagamento será efetuado observando a ordem cronológica para cada fonte diferenciada de recursos e será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias após recebimento da nota fiscal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

7.2.2. Constituí (em) dotação(ões) para o cumprimento das obrigações:

Ficha	Dotação
151	02.03.01.04.122.0005.2032.3.3.90.40.00

7.3. Do Reajuste:

7.3.1. O reajuste do contrato se dará por meio de aplicação do acumulado anual do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Parâmetros do objeto e de seleção e julgamento do fornecedor:

- 8.1.1. **Critério de Julgamento:** Menor Preço.
- 8.1.2. **Parcelamento do Objeto:** Por lote.
- 8.1.3. **Natureza do Objeto:** Serviços.
- 8.1.4. **Continuidade:** Continuada
- 8.1.5. **Complexidade do Objeto:** Comum.
- 8.1.6. **Mão de obra com dedicação exclusiva:** Não predominante.

8.2.A locação dos totens e sistemas em lote único configura-se como medida essencial para garantir a compatibilidade e otimização da solução como um todo, assegurando diversos benefícios à Prefeitura de Lagoa Santa conforme pontuado abaixo:

8.2.1 Integração homogênea:

8.2.1.1. Padronização e uniformidade: Um único fornecedor garante a padronização dos equipamentos e softwares, assegurando total compatibilidade entre os totens e o sistema central. Isso evita problemas de comunicação, mau funcionamento e a necessidade de interfaces complexas, otimizando a experiência do usuário e a gestão do sistema.

8.2.1.2. Simplificação da operação e manutenção: A gestão simplificada com um único fornecedor facilita o suporte técnico, atualizações e resolução de problemas, reduzindo custos e otimizando o tempo de resposta.

8.2.2. Maior segurança e confiabilidade:



8.2.2.3. Ambiente controlado: A solução fornecida por um único fornecedor garante maior controle sobre a qualidade dos equipamentos e softwares, minimizando riscos de falhas e incompatibilidades. Isso se traduz em maior confiabilidade do sistema e na redução de custos com manutenções corretivas.

8.2.2.4. Padrões de segurança unificados: A padronização dos equipamentos facilita a implementação de medidas de segurança robustas e homogêneas, protegendo dados e informações sensíveis contra acessos não autorizados e ataques cibernéticos.

8.2.3. Otimização dos custos:

8.2.3.1. Negociação vantajosa: A contratação em lote único permite a negociação de um valor global mais vantajoso para todo o sistema, incluindo totens, softwares, instalação, suporte e manutenção. Isso gera economia de recursos e otimiza o orçamento do projeto.

8.2.3.2. Redução de custos administrativos: A gestão simplificada com um único fornecedor reduz custos administrativos, como trâmites burocráticos, licitações e contratos separados, otimizando o tempo e os recursos da equipe interna.

8.2.4. Agilidade na implementação e no suporte:

8.2.4.1. Implantação célere: A contratação em lote único agiliza o processo de implementação, pois elimina a necessidade de coordenar diferentes fornecedores para os totens e o sistema, otimizando o tempo e garantindo um cronograma mais célere.

8.2.4.2. Suporte técnico unificado: A centralização do suporte em um único fornecedor garante agilidade na resolução de problemas, reduzindo o tempo de indisponibilidade do sistema e otimizando a experiência do usuário.

8.2.5. Estética e design harmoniosos:

8.2.5.1. Coesão visual: A padronização dos totens com o sistema central garante um design coeso e harmonioso em todo o ambiente, valorizando a estética e a identidade visual da Prefeitura.

8.2.5.2. Experiência do usuário aprimorada: A uniformidade visual contribui para uma experiência do usuário mais intuitiva e agradável, facilitando a navegação e a utilização do sistema.

8.2.6. Garantia de expertise e qualidade:

8.2.6.1. Fornecedor especializado: A contratação em lote único garante a expertise de um único fornecedor em todo o sistema, desde os totens até o



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA

software, assegurando a qualidade dos equipamentos, softwares e serviços prestados.

8.2.6.2. Responsabilidade única: A centralização da responsabilidade em um único fornecedor facilita a cobrança por qualidade e o acompanhamento do desempenho do sistema, otimizando os resultados e a confiabilidade da solução.

9. Estimativas do valor da contratação:

9.1. O valor total estimado da contratação será de: R\$ 11.760,00.

9.1.1. A constituição do valor se dá com base no produto do quantitativo pelo preço unitário de cada item conforme quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTD	R\$ UNITÁRIO	R\$ TOTAL
1	CESSÃO DE USO DE SOFTWARE - Sistema de Gestão de Atendimento conforme especificado no Anexo A	MÊS	12	380	R\$ 4.560,00
2	LOCAÇÃO - Totem de Auto atendimento, INCLUSO monitor touch screen de 15 polegadas e impressora térmica de senhas.	MÊS	24	300	R\$ 7.200,00

9.2. Para o item um a licença de software deve ser única para 2 totens.

9.2.1. No item 2 a quantidade de 24 serviços correspondem a contratação de 2 totens por 12 meses.

Lagoa Santa, 01 de Julho de 2024.

Equipe de Planejamento

Samuel Fernando Alves Motta
Representante Técnico