

**CONTRATO Nº. 006/2020**

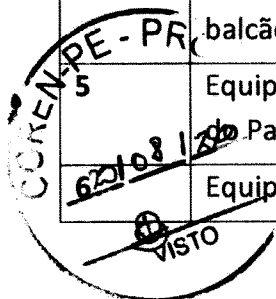
**TERMO DE CONTRATO CELEBRADO ENTRE O CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE PERNAMBUCO – COREN-PE E A EMPRESA DIGA TECNOLOGIA EM ATENDIMENTO LTDA PARA AQUISIÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DE AGENDAMENTO ELETRÔNICO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL DO COREN-PE.**

O CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE PERNAMBUCO – COREN-PE, entidade fiscalizadora do exercício profissional ex vi da Lei nº. 5.905, de 12/071973, com sede na Rua José Bonifácio nº 62 – Madalena – Recife (PE), CNPJ nº. 11.674.777/0001-58, representado, neste ato, por sua Presidente **Dra. MARCLEIDE CORREIA E SÁ CAVALCANTI**, brasileira, Enfermeira, portador da carteira COREN/PE nº. 193.737, inscrita no CPF sob o nº. 832.342.174-91, doravante denominado CONTRATANTE, e Empresa: **DIGA TECNOLOGIA EM ATENDIMENTO LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 05.388.357/0001-02, localizada na Rua Luiz da Costa Freysleben, nº 215, Bairro: Itaguaçu, Florianópolis -SC, CEP: 88085-500, representada, neste ato, na forma de seus atos constitutivos, por **EDER DE OLIVEIRA**, RG nº 4025952 SSP/SC, CPF nº 005.441.929-82 e **ANDRE DE OLIVEIRA**, RG nº 3845729 SSP/SC, CPF nº 022.332.209-19, doravante denominada CONTRATADA, resolvem celebrar o presente contrato, realizado mediante as seguintes cláusulas de condições que mutuamente outorgam e estabelecem, tudo de acordo com o Processo Administrativo Coren-PE nº 0148/2020, **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, com fulcro no artigo 4º da Lei nº. 13.979/2020 e Lei nº 8666/1993, Parecer Jurídico Nº 054/2020/PROGER/COREN-PE. na forma abaixo:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. Aquisição de sistema de gestão de atendimento e módulo de agendamento eletrônico do atendimento presencial do Coren-PE e demais serviços associados, implantação, treinamento suporte técnico, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QNT
1	Licença do Software de Gestão do Agendamento eletrônico para atendimento com número ilimitado de usuários	Licença permanente	1
2	Instalação, treinamento dos usuários	UN.	1
3	Suporte técnico online e presencial	UN	1
4	Equipamento emissor de senhas, impressora térmica com teclado botões de membrana para balcão.	UN.	1
5	Equipamento micro CPU Servidor Local/ Controle Pannel de chamada de senhas.	UN.	1
	Equipamento de Terminal de Multiavaliação do	UM.	10



Handwritten signature and date 9/9.

Atendimento para pesquisa de satisfação.		
--	--	--

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS QUE INTEGRAM O CONTRATO**

2.1. São partes integrantes e complementares deste Termo de Contrato, independentemente de transcrição, o Projeto Básico e a proposta/cotação vencedora, constantes no PAD nº 0148/2020-COREN-PE;

**CLÁUSULA TERCEIRA – DOS REQUISITOS TÉCNICOS DA CONTRATAÇÃO**

3.1 A contratação da solução abrange a aquisição de licença de software de gestão de atendimento e de agendamento eletrônico, com instalação e treinamento do usuário e deverá possibilitar o gerenciamento de filas e contemplar o fornecimento e a instalação de equipamentos e sistemas, suporte técnico, manutenção e atualização, com as características técnicas e funções, conforme o seguinte detalhamento:

**3.1.1. SISTEMA****3.1.1.1. ATENDIMENTO**

3.1.1.1.1. O Atendimento é a fase da efetiva realização das atividades relativas aos serviços demandados, e são alocadas nas suas respectivas Seções, no âmbito da Unidade de Atendimento. Nas Seções de Atendimento são alocados os Guichês com seus respectivos Atendentes. A solução ofertada deverá disponibilizar módulo dedicado ao Atendente, visando manter todas as informações atualizadas do fluxo de encaminhamento e atendimento ao Cidadão, conforme os seguintes recursos mínimos:

**3.1.1.1.1.1. INFORMAÇÕES:**

3.1.1.1.1.1.1. Exibir informações sobre o guichê de atendimento, em tempo real, incluindo:

3.1.1.1.1.1.1.1. Guichê desconectado

3.1.1.1.1.1.1.2. Guichê ocioso

3.1.1.1.1.1.1.3. Guichê em atendimento

3.1.1.1.1.1.1.4. Guichê chamando

3.1.1.1.1.1.1.5. Atendimento pausado

3.1.1.1.1.1.1.6. Atendimento suspenso

3.1.1.1.1.1.1.7. Sem senhas na fila

3.1.1.1.1.1.1.8. Atendente apoiando outro guichê

**3.1.1.1.1.2. COMANDOS:**

3.1.1.1.1.2.1. Login / Logout: Recurso operacional dedicado ao Atendente para possibilitar o acesso aos recursos funcionais que gerenciam o fluxo do atendimento do Cidadão. Para que o Usuário seja reconhecido neste comando, o mesmo estará previamente cadastrado e com perfil definido.

3.1.1.1.1.2.2. Chamada de Senha: Comando para chamar o próximo Cidadão a ser atendido, a partir dos critérios de prioridade, balanceamento entre guichês, atividade, categoria e tempo de espera do Cidadão.

3.1.1.1.1.2.3. Cancelamento de Senha: Deverá permitir o Cancelamento da Senha chamada. Dispor de recurso configurável para indicar o motivo do cancelamento, com reflexo nos relatórios e estatísticas apuradas.

3.1.1.1.1.2.4. Encaminhamento da Senha para outra Seção de Atendimento: A solução deverá dispor de funcionalidade para que o Atendente inclua novo serviço no escopo de demandas do Cidadão. Caso este novo serviço seja realizado em outra Seção, esta funcionalidade acolherá temporização configurável para que o Cidadão tenha o tempo necessário para o seu deslocamento até a Seção correspondente ao novo serviço.

3.1.1.1.1.2.5. Pausar o Atendimento: Deverá permitir que o Atendente realize uma Pausa no atendimento ao Cidadão. Esta funcionalidade deverá estar acompanhada de recurso para que o Atendente registre o motivo da respectiva Pausa. De forma vinculada ao Motivo, um temporizador configurável deverá contabilizar o tempo da pausa. Caso seja excedido o tempo da pausa, a solução expedirá o alarme, além de solicitar um segundo registro para que o Atendente possa indicar o Motivo do Tempo Extra na Pausa efetivada.

3.1.1.1.1.2.6. Gravação do Áudio do Atendimento: A solução ofertada deverá dispor de recurso para que sejam gravados os diálogos entre o Atendente e o Cidadão, a partir do início do atendimento. A critério da CONTRATANTE, este recurso poderá ser configurado e disponibilizado para os pontos de atendimento indicados. O início do atendimento deverá ser reconhecido mediante um comando de Iniciar Atendimento, operado pelo Atendente.

3.1.1.1.1.2.7. Atendimentos adicionais: Deverá permitir que o atendente adicione mais atividades para um mesmo Cidadão, além daquela atividade que havia sido originalmente emitida na senha, podendo clicar no botão para adicionar uma nova atividade, e apresentar todas atividades disponíveis.

3.1.1.1.1.2.8. Vinculação de Chave de Controle no registro do atendimento da atividade: A solução ofertada deverá dispor de recurso para adicionar uma chave de controle para quando o atendente for finalizar um atendimento, visando garantir a rastreabilidade do atendimento.

3.1.1.1.1.2.9. Deverá permitir a criação de comando personalizado, de acordo com a necessidade funcional do atendimento.

3.1.1.1.1.2.10. Deverá ter a Função para incluir ou alterar botões com funções customizadas.

3.1.1.1.1.2.11. Congelamento do atendimento: Deverá permitir que o atendente congele o atendimento. Ao utilizar este recurso, a senha deverá ser devolvida para a fila e todos os seus tempos são congelados, sem serem contabilizados nas apurações de tempo de espera e tempo de atendimento.

3.1.1.1.1.2.12. Suspensão do Atendimento: Deverá permitir que o Atendente realize uma Suspensão visando ausentar-se da estação de trabalho. Esta funcionalidade é acompanhada de recurso para que o Atendente registre o motivo da respectiva Suspensão. De forma vinculada ao Motivo, um temporizador configurável deverá contabilizar o tempo da suspensão. Caso seja excedido o tempo da suspensão, a solução expedirá um alarme, além de solicitar um segundo registro para que o Atendente possa indicar o Motivo do Tempo Extra na Suspensão efetivada.

3.1.1.1.1.2.13. Deverá realizar o registro da avaliação da qualidade do atendimento, pelo cidadão: trata-se de questionamento sobre o atendimento, que dizem respeito à satisfação do cidadão referente aos atendimentos recebidos.

3.1.1.1.1.2.14. Transferência do atendimento para outro guichê: deverá permitir que o atendente transfira o atendimento de uma senha para outro guichê que esteja ocioso.

3.1.1.1.1.2.15. Criar Senha: Deverá permitir que o atendente emita uma senha, alocando-a no guichê que a criou, a emissão da senha é realizada para o serviço que o atendente selecionar.

3.1.1.1.1.2.16. Deverá permitir filtros por: Serviço, Prioridade, Categoria: Disponibilizará ao atendente o acesso a filtros, no qual o atendente poderá selecionar qual opção filtrada deseja atender.

3.1.1.1.1.2.17. Descongelamento de senha: Deverá permitir ao atendente visualizar a relação de senhas congeladas, com a possibilidade do atendente descongelar a senha, retornando a mesma para a fila de atendimento, Permitirá também o atendimento de forma direta, sem a necessidade de retorno para a fila.

3.1.1.1.1.2.18. Chamada Específica: A solução ofertada deverá dispor de recurso para permitir ao atendente definir qual senha deseja chamar, sendo necessário que a senha se encontre na fila para atendimento. Caso o sistema não encontre a senha solicitada, deverá exibir uma mensagem

informativa na tela do guichê.

3.1.1.1.1.2.19. Finalização do Atendimento: Deverá permitir ao atendente finalizar o atendimento ao Cidadão, caso a opção de avaliação esteja habilitada na finalização, ela é finalizada por meio de tecla de atalho definida pela CONTRATADA, após a devida avaliação realizada pelo Cidadão.

#### **3.1.1.1.1.3. CHAT**

3.1.1.1.1.3.1.A solução disponibilizará funcionalidades de Chat entre todos os Usuários do Sistema em pauta, a partir de recursos configuráveis realizados pelo Gestor, com as configurações listadas abaixo:

3.1.1.1.1.3.1.1. Permitirá o envio e recebimento de mensagens de texto entre os atendentes e demais Usuários da Unidade de Atendimento.

3.1.1.1.1.3.1.2. As mensagens poderão ser enviadas ou recebidas em qualquer um dos níveis de acesso do sistema (Triagem, Atendente ou Supervisor), de acordo com o tipo de acesso configurado ao Usuário.

3.1.1.1.1.3.1.3. O nível de acesso permitirá configurar Grupos de Chat, possibilitando organizar as conversas de acordo com o setor ou seção de usuários envolvidos.

3.1.1.1.1.3.1.4. Deverá ser possível indicar níveis determinados de acesso para receber ou enviar mensagens a determinados destinatários, grupos de destinatários ou setores.

3.1.1.1.1.3.1.5. Deverá ser possível configurar o uso de textos pré-definidos para o envio das mensagens de chat, evitando assim que os usuários precisem digitar textos do tipo "default", desnecessariamente. Este recurso deverá ter o propósito de encaminhar padronização e economia de tempo.

3.1.1.1.1.3.1.6. A solução deverá portar recurso gerencial para permitir a supervisão de todas as mensagens transitadas no ambiente desta funcionalidade de Chat. Deverá oferecer suporte a relatórios para visualizar dados estatísticos de quantidade de mensagens enviadas por usuário, possuir opção de armazenamento do histórico de mensagens.

#### **3.1.1.1.1.4. ATENDIMENTO REMOTO WEB**

3.1.1.1.1.4.1. A solução deverá disponibilizar recursos para o atendimento ao Cidadão, através de canal web, direto com o Atendente da Unidade.

3.1.1.1.1.4.1.1. Recursos Funcionais:

3.1.1.1.1.4.1.1.1. Módulo de Atendente/Gerente: Módulo que permita a realização dos atendimentos (agendados ou não) remotamente, através da internet (via browser), a partir de dispositivos Smartphone, Tablet ou PC Desktop.

3.1.1.1.1.4.1.1.2. Videoconferência: Recurso que possibilite a visualização em tempo real entre Atendente e Cidadão, com transmissão da imagem (video) e do som (áudio) simultâneo em tempo real. Deverá incluir funções para ocultar imagem da câmera e mute (colocar em mudo) o audio para qualquer uma das partes.

3.1.1.1.1.4.1.1.3. Chat: Recurso que permita a troca de mensagens de texto entre as partes, de maneira que a comunicação possa ocorrer mesmo sem a videoconferência ou eventual ruído/distorções no áudio.

3.1.1.1.1.4.1.1.4. Transferência de Arquivos: Recurso que permita o atendente enviar ou receber arquivos junto ao Cidadão durante a realização dos atendimentos.

3.1.1.1.1.4.1.1.5. Compartilhamento de Tela: Recurso que permita o atendente e o cidadão compartilhar suas telas durante a realização dos atendimentos.

3.1.1.1.1.4.1.1.6. Módulo de Avaliação Instantânea: Disponibiliza ao cliente realização da avaliação da qualidade do atendimento para pesquisa de satisfação, durante o andamento do mesmo.

3.1.1.1.1.4.1.1.7. Módulo de Avaliação Comfort: Possibilita ao cliente a realização da avaliação do atendimento para pesquisa de satisfação a qualquer momento, a partir do recurso de envio da pesquisa, para resposta através de aplicativo de mensagens whatsapp, e-mail, mensagens de SMS.

etc.

3.1.1.1.4.1.1.8. SIGAManager: Permite aos gestores realizar o monitoramento em tempo real de todos os indicadores do atendimento previamente configurados.

#### **3.1.1.1.1.5. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE**

3.1.1.1.1.5.1. Deverá dispor de funcionalidade para a coleta da avaliação do Cidadão, considerando a adoção de múltiplos quesitos, configuráveis. A solução ofertada deverá disponibilizar sistema de avaliação através da edição, controle e distribuição de multi perguntas, ou multi avaliação. Este cadastro de perguntas deverá prover todas as informações e atributos necessários para o endereçamento automatizado das perguntas e respectivos grupos de respostas.

3.1.1.1.1.5.2. As avaliações deverão ser direcionadas a um público alvo específico através da definição dos itens abaixo, simultaneamente ou não:

3.1.1.1.1.5.3. Serviço;

3.1.1.1.1.5.4. Categoria;

3.1.1.1.1.5.5. Prioridade;

3.1.1.1.1.5.6. Atividade;

3.1.1.1.1.5.7. Seção;

3.1.1.1.1.5.8. Localidade;

3.1.1.1.1.5.9. Unidade (deverá possibilitar a indicação da chance de ocorrência do quesito da avaliação, para que não seja necessário a aplicação de 100% dos quesitos em todos os atendimentos realizados).

#### **3.1.1.1.1.6. SUPERVISÃO**

3.1.1.1.1.6.1. A solução deverá dispor de recursos para facilitar o trabalho do Supervisor ou Gerente da Unidade de Atendimento, e para delimitar o acesso vinculado apenas às Seções atribuídas ao Supervisor logado. Ou seja, a Unidade de Atendimento poderá trabalhar com supervisores específicos por Seção ou Grupo de Seções, tendo acesso apenas às informações e apurações vinculadas.

3.1.1.1.1.6.2. O Supervisor deverá dispor de funcionalidades tanto por Unidade quanto por Seção. Sempre que o Supervisor solicitar informações de uma Seção, esta estará alinhada com o seu perfil de Usuário. Associado aos limites acima configuráveis, os recursos funcionais do Supervisor deverá alcançar a possibilidade de executar ou não comandos como:

3.1.1.1.1.6.3. Reset da sequência numérica das senhas: deverá permitir que a sequência numérica de todas as senhas volte para o seu valor inicial. Estes valores iniciais dos contadores de senhas serão configuráveis para o valor desejado, conforme o modelo operacional da Unidade de Atendimento.

3.1.1.1.1.6.4. Cancelamento individual ou por seção das senhas: deverá permitir o cancelamento de uma senha chamada, ou que ainda estiver em uma fila de espera.

3.1.1.1.1.6.5. Descongela o atendimento de senhas: deverá permitir ao Supervisor que descongele uma senha, retornando-a para a fila de atendimento.

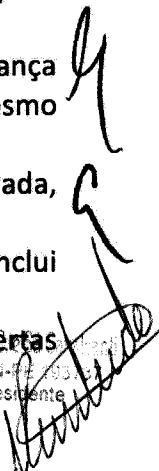
3.1.1.1.1.6.6. Emissão de Senha: deverá permitir ao Supervisor gerar uma nova senha para atendimento. Contempla todos os recursos necessários para a edição da senha.

3.1.1.1.1.6.7. Editar Senha: deverá permitir ao Supervisor editar uma senha, para ajustar mudança de prioridade, adicionar e alterar serviço, alterar categoria, agendar atendimento para o mesmo dia, vincular o Cidadão e imprimir.

3.1.1.1.1.6.8. Ativar senhas agendadas: deverá permitir ao Supervisor ativar uma senha agendada, possibilitando a sua inserção na fila de espera para o atendimento.

3.1.1.1.1.6.9. Reimprimir senhas: deverá permitir ao Supervisor a reimpressão de uma senha. Inclui possibilidade de digitação do número da senha e respectiva impressora.

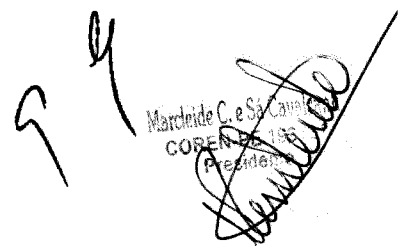
3.1.1.1.1.6.10. Alarme: deverá permitir ao Supervisor consultar, em tempo real, de alertas



referentes ao atendimento, de acordo com o seu perfil como Usuário. A exibição do alarme deverá ser através de janela POP-UP do navegador browser e e-mail configurável. Deverá dispor dos seguintes alarmes:

- 3.1.1.1.6.10.1. Tempo de espera na fila vencido
- 3.1.1.1.6.10.2. Tempo de atendimento excedido
- 3.1.1.1.6.10.3. Número máximo de senhas na fila excedido
- 3.1.1.1.6.10.4. Número máximo de senhas na fila normalizado
- 3.1.1.1.6.10.5. Tempo máximo de suspensão excedido
- 3.1.1.1.6.10.6. Tempo máximo de pausa excedido
- 3.1.1.1.6.10.7. Tempo de permanência no serviço excedido
- 3.1.1.1.6.10.8. Tempo de espera real da Unidade excedido
- 3.1.1.1.6.10.9. Tempo de espera real da Unidade normalizado
- 3.1.1.1.6.11. Desconecta guichê específico: deverá permitir que o Supervisor desconecte o Atendente do seu Guichê. Esta desconexão considera a possibilidade de cancelar a senha que estiver alocada no mesmo guichê. Caso o Supervisor não optar pelo cancelamento da senha, a mesma irá aguardar, no mesmo guichê, o próximo Atendente que se logar naquele guichê.
- 3.1.1.1.6.12. Status dos guichês: deverá permitir que o Supervisor visualize, em tempo real, o status de todos os guichês da Unidade, Seção ou Grupo de Seções, de acordo com o seu perfil como Usuário.
- 3.1.1.1.6.13. Panorama atendentes: deverá permitir que o Supervisor consulte, em tempo real, informações sobre atendentes que efetuaram ao menos um login do dia, de acordo com o seu perfil como Usuário.
- 3.1.1.1.6.14. Panorama das suspensões: deverá permitir que o Supervisor acompanhe, em tempo real, todas as suspensões realizadas pelos atendentes, vinculadas à Unidade, Seção ou Grupo de Seções, de acordo com o seu perfil como Usuário. Apresentará as seguintes informações:
  - 3.1.1.1.6.14.1. Nome do Usuário
  - 3.1.1.1.6.14.2. Início da suspensão
  - 3.1.1.1.6.14.3. Tempo da suspensão
  - 3.1.1.1.6.14.4. Motivo da suspensão
  - 3.1.1.1.6.14.5. Tempo extra da suspensão
  - 3.1.1.1.6.14.6. Motivo do tempo extra da suspensão
- 3.1.1.1.6.15. Panorama de atividades: deverá permitir que o Supervisor acompanhe, em tempo real, informações sobre as atividades vinculadas à Unidade, Seção ou Grupo de Seções, de acordo com o seu perfil como Usuário. Apresentará as seguintes informações:
  - 3.1.1.1.6.15.1. Filas de espera
  - 3.1.1.1.6.15.2. Atendimentos realizados
  - 3.1.1.1.6.15.3. Média de Atendimento
  - 3.1.1.1.6.15.4. Tempo Mínimo de espera
  - 3.1.1.1.6.15.5. Tempo Médio de espera
  - 3.1.1.1.6.15.6. Espera Real (senha que está a mais tempo na fila)
  - 3.1.1.1.6.15.7. Última senha chamada
- 3.1.1.1.6.16. Panorama por seção: deverá permitir que o Supervisor visualize o estado das seções onde os atendimentos são realizados, em tempo real. Visualiza informações detalhadas sobre uma seção selecionada, de acordo com o seu perfil como Usuário. Apresentará as seguintes informações:
  - 3.1.1.1.6.16.1. Filas de espera
  - 3.1.1.1.6.16.2. Tempo médio de atendimento
  - 3.1.1.1.6.16.3. Tempo médio de espera
  - 3.1.1.1.6.16.4. Espera Real (senha que está a mais tempo na fila)

Naara Tarradi Rocha  
OAB/PE 16.931-D  
Assessora Jurídica - COREN-PE

  
Marceline C. e Sá Carneiro  
COREN-PE  
Presidente

- 3.1.1.1.6.16.5. Guichês logados
- 3.1.1.1.6.16.6. Guichês em atendimento
- 3.1.1.1.6.16.7. Guichês suspensos
- 3.1.1.1.6.16.8. Guichês em pausa
- 3.1.1.1.6.16.9. Atendimentos no dia
- 3.1.1.1.6.17. Panorama por categoria: deverá permitir que o Supervisor visualize a fila de espera, por categoria cadastrada. Visualiza informações detalhadas sobre uma categoria selecionada, de acordo com o seu perfil como Usuário. Apresentará as seguintes informações:
  - 3.1.1.1.6.17.1. Senhas na fila
  - 3.1.1.1.6.17.2. Tempo médio de atendimento
  - 3.1.1.1.6.17.3. Tempo médio de espera
  - 3.1.1.1.6.17.4. Atendimentos no dia
  - 3.1.1.1.6.17.5. Espera Real (senha que está a mais tempo na fila)
- 3.1.1.1.6.18. Panorama por prioridade: deverá permitir que o Supervisor visualize, em tempo real, as informações de tempo gasto em cada prioridade cadastrada. Visualiza informações detalhadas sobre uma prioridade selecionada, de acordo com o seu perfil como Usuário. Apresentará as seguintes informações:
  - 3.1.1.1.6.18.1. Senhas na fila
  - 3.1.1.1.6.18.2. Tempo médio de atendimento
  - 3.1.1.1.6.18.3. Tempo médio de espera
  - 3.1.1.1.6.18.4. Atendimentos no dia
  - 3.1.1.1.6.18.5. Espera Real (senha que está a mais tempo na fila)

### **3.1.1.2. FUNCIONALIDADES GERENCIAIS**

#### **3.1.1.2.1. RELATÓRIOS**

- 3.1.1.2.1.1. Deverão usar a tecnologia OLAP através de módulo específico, a solução ofertada disponibilizará informações gerenciais que incluem relatórios, alarmes, painéis de situação, além de suportar todas as plataformas da WEB.
- 3.1.1.2.1.2. A Solução ofertada deverá possibilitar extração de relatórios gerenciais na arquitetura OLAP.
- 3.1.1.2.1.3. A solução ofertada deverá dispor de ferramenta OLAP com criação de cubos drop drill para extrair relatórios gerenciais.
- 3.1.1.2.1.4. A solução ofertada deverá dispor de Cubos de Dados OLAP, alimentados automaticamente e disponibilizados em ambiente de nuvem, além de compatíveis para o acesso e uso através das principais ferramentas de Analysis Services. Possibilitando o acesso compatibilizado com o MS-Office, Planilha Excel, Word e Power Point, além das diversas ferramentas de BI disponíveis no mercado.
- 3.1.1.2.1.5. O módulo de relatórios OLAP, por questões de usabilidade entre os gestores, deverá ser acessado sem que o gestor efetue novo logon ou realize qualquer procedimento de exportação de dados.
- 3.1.1.2.1.6. A Solução deverá dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração;
- 3.1.1.2.1.7. A Solução deverá alternar Visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra, pizza e linha) e vice versa.
- 3.1.1.2.1.8. A Solução deverá possibilitar a inclusão de novas colunas com fórmulas editadas pelo Usuário e baseadas em colunas pré-existentes.
- 3.1.1.2.1.9. A Solução deverá possibilitar a alteração automática de cores nas células, mediante configuração e de acordo com dados apurados nas mesmas;

3.1.1.2.1.10. A Solução OLAP deverá permitir a exportação, para os seguintes formatos: HTML, CSV

PDF, JPG.

3.1.1.2.1.11. A ferramenta OLAP deverá permitir impressão direta do conteúdo exibido sem necessidade de exportação;

3.1.1.2.1.12. A Solução ofertada deverá fornecer cubos OLAP contemplando as seguintes dimensões:

3.1.1.2.1.12.1. Localidade (por nível na hierarquia);

3.1.1.2.1.12.2. Grupo de unidade;

3.1.1.2.1.12.3. Unidade;

3.1.1.2.1.12.4. Prioridade;

3.1.1.2.1.12.5. Categoria;

3.1.1.2.1.12.6. Seção;

3.1.1.2.1.12.7. Grupo de seção;

3.1.1.2.1.12.8. Serviço;

3.1.1.2.1.12.9. Grupo de serviço;

3.1.1.2.1.12.10. Atividade;

3.1.1.2.1.12.11. Grupo de atividade;

3.1.1.2.1.12.12. Atendente;

3.1.1.2.1.12.13. Grupo de atendente;

3.1.1.2.1.12.14. Avaliação

3.1.1.2.1.13. Dimensão de datas, que serão estratificadas como:

3.1.1.2.1.13.1. Ano

3.1.1.2.1.13.2. Trimestre

3.1.1.2.1.13.3. Mês

3.1.1.2.1.13.4. Dia

3.1.1.2.1.13.5. Hora

3.1.1.2.1.14. A solução ofertada deverá prever customização futura de seus relatórios já existentes e inclusão de novos relatórios para atender as necessidades evolutivas dos processos operacionais e de gestão da CONTRATANTE.

3.1.1.2.1.15. A Solução ofertada deverá oferecer cubos OLAP capazes de auxiliar na resolução das seguintes questões:

3.1.1.2.1.15.1. Quantidade de requerentes que demandaram senhas nas unidades e seu respectivo estado de conclusão (Atendido, Parcialmente atendido e Não atendido) em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:

3.1.1.2.1.15.2. Localidade

3.1.1.2.1.15.3. Grupo de Unidade

3.1.1.2.1.15.4. Unidade

3.1.1.2.1.15.5. Prioridade

3.1.1.2.1.15.6. Categoria

3.1.1.2.1.15.7. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

3.1.1.2.1.16. Análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos). Contendo as seguintes dimensões:

3.1.1.2.1.16.1. Localidade

3.1.1.2.1.16.2. Unidade

3.1.1.2.1.16.3. Grupo de Unidade

3.1.1.2.1.16.4. Serviço

3.1.1.2.1.16.5. Grupo de Serviço

3.1.1.2.1.16.6. Prioridade

Naara Tereza de Rocha

Assessora Jurídica - COREN-PE

Assessora Jurídica - COREN-PE

Rua José Bonifácio, 62 – Madalena – Recife-PE - CEP 50.710-435

Fone: (81) 3412-4100 [www.coren-pe.gov.br](http://www.coren-pe.gov.br)

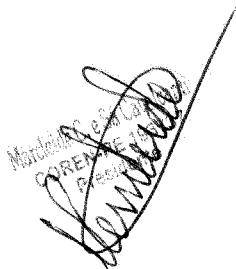
Marcelo L. e  
COREN-PE 1737  
Presidente



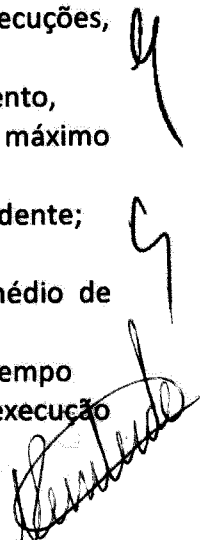


- 3.1.1.2.1.16.8. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.17. Análise detalhada dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:
- 3.1.1.2.1.17.1. Localidade
- 3.1.1.2.1.17.2. Unidade
- 3.1.1.2.1.17.3. Grupo de Unidade
- 3.1.1.2.1.17.4. Seção
- 3.1.1.2.1.17.5. Grupo de Seção
- 3.1.1.2.1.17.6. Serviço
- 3.1.1.2.1.17.7. Grupo de Serviço
- 3.1.1.2.1.17.8. Atividade
- 3.1.1.2.1.17.9. Grupo de Atividade
- 3.1.1.2.1.17.10. Prioridade
- 3.1.1.2.1.17.11. Categoria
- 3.1.1.2.1.17.12. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.18. Análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões realizadas em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
- 3.1.1.2.1.18.1. Atendente
- 3.1.1.2.1.18.2. Grupo de Atendente
- 3.1.1.2.1.18.3. Seção
- 3.1.1.2.1.18.4. Motivo de Suspensão
- 3.1.1.2.1.18.5. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.19. Análise dos tempos médio, total e quantidade de pausas realizadas em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
- 3.1.1.2.1.19.1. Atendente
- 3.1.1.2.1.19.2. Grupo de Atendente
- 3.1.1.2.1.19.3. Seção
- 3.1.1.2.1.19.4. Grupo de Seção
- 3.1.1.2.1.19.5. Motivo de pausa
- 3.1.1.2.1.19.6. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.20. Análise da quantidade de não emissões na triagem de atendimento em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
- 3.1.1.2.1.20.1. Atendente
- 3.1.1.2.1.20.2. Grupo de Atendente
- 3.1.1.2.1.20.3. Motivo de Não Emissão
- 3.1.1.2.1.20.4. Serviço
- 3.1.1.2.1.20.5. Grupo de Serviço
- 3.1.1.2.1.20.6. Prioridade
- 3.1.1.2.1.20.7. Categoria
- 3.1.1.2.1.20.8. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.21. Análise de tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
- 3.1.1.2.1.21.1. Localidade
- 3.1.1.2.1.21.2. Unidade
- 3.1.1.2.1.21.3. Grupo de Unidade
- 3.1.1.2.1.21.4. Seção
- 3.1.1.2.1.21.5. Grupo de Seção

- 3.1.1.2.1.21.6. Serviço
- 3.1.1.2.1.21.7. Grupo de Serviço
- 3.1.1.2.1.21.8. Atividade
- 3.1.1.2.1.21.9. Grupo de Atividade
- 3.1.1.2.1.21.10. Prioridade
- 3.1.1.2.1.21.11. Categoria
- 3.1.1.2.1.21.12. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.22. Análise da quantidade, tempo total e médio dos congelamentos executados nas unidades de atendimentos em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
  - 3.1.1.2.1.22.1. Localidade
  - 3.1.1.2.1.22.2. Unidade
  - 3.1.1.2.1.22.3. Grupo de Unidade
  - 3.1.1.2.1.22.4. Motivo de Congelamento
  - 3.1.1.2.1.22.5. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.23. Análise quantitativa das senhas (Emitidas, não emitidas, parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) emitidas por agendamento pelo Cidadão. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:
  - 3.1.1.2.1.23.1. Localidade
  - 3.1.1.2.1.23.2. Unidade
  - 3.1.1.2.1.23.3. Serviço
  - 3.1.1.2.1.23.4. Atendente
  - 3.1.1.2.1.23.5. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.24. Relatório que possibilite comparar o desempenho dos atendentes. Entende-se por desempenho dos atendentes os seguintes itens:
  - 3.1.1.2.1.24.1. Tempo médio de suspensão
  - 3.1.1.2.1.24.2. Quantidade de suspensões
  - 3.1.1.2.1.24.3. Tempo médio de pausa
  - 3.1.1.2.1.24.4. Quantidade de pausas
  - 3.1.1.2.1.24.5. Quantidade de atendimentos
  - 3.1.1.2.1.24.6. Tempo médio de atendimento
  - 3.1.1.2.1.24.7. Quantidade de congelamentos realizados
  - 3.1.1.2.1.24.8. Quantidade de descongelamentos realizados
  - 3.1.1.2.1.24.9. Dias trabalhados
  - 3.1.1.2.1.24.10. Tempo médio de deslocamento
  - 3.1.1.2.1.24.11. Quantidade deslocamentos
  - 3.1.1.2.1.24.12. Quantidade de emissões de senhas ao Cidadão
  - 3.1.1.2.1.24.13. Tempo médio de disponibilidade
  - 3.1.1.2.1.24.14. Tempo médio de ociosidade
  - 3.1.1.2.1.24.15. Tempo médio de ociosidade real
- 3.1.1.2.1.25. Classificação das esperas das unidades de atendimento em faixas de tempo configurável (por exemplo: esperas que duraram de 0 a 15 minutos, 15 a 30 e acima de 30 minutos), em um período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
  - 3.1.1.2.1.25.1. Localidade
  - 3.1.1.2.1.25.2. Unidade
  - 3.1.1.2.1.25.3. Superintendência
  - 3.1.1.2.1.25.4. Seção
  - 3.1.1.2.1.25.5. Atividade

94  


- 3.1.1.2.1.25.7. Categoria
- 3.1.1.2.1.25.8. Classificação de espera
- 3.1.1.2.1.25.9. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.26. Análise de satisfação dos Cidadãos com o atendimento prestado pela CONTRATANTE em um período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
  - 3.1.1.2.1.26.1. Atendente
  - 3.1.1.2.1.26.2. Seção
  - 3.1.1.2.1.26.3. Serviço
  - 3.1.1.2.1.26.4. Atividade
  - 3.1.1.2.1.26.5. Prioridade
  - 3.1.1.2.1.26.6. Categoria
  - 3.1.1.2.1.26.7. Avaliação
  - 3.1.1.2.1.26.8. Resposta
  - 3.1.1.2.1.26.9. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.27. Análise quantitativa dos cancelamentos executados no sistema em período configurável. Contendo as seguintes dimensões:
  - 3.1.1.2.1.27.1. Localidade
  - 3.1.1.2.1.27.2. Unidade
  - 3.1.1.2.1.27.3. Grupo de unidade
  - 3.1.1.2.1.27.4. Seção
  - 3.1.1.2.1.27.5. Grupo de seção
  - 3.1.1.2.1.27.6. Serviço
  - 3.1.1.2.1.27.7. Grupo de serviço
  - 3.1.1.2.1.27.8. Prioridade
  - 3.1.1.2.1.27.9. Categoria
  - 3.1.1.2.1.27.10. Motivo de cancelamento
  - 3.1.1.2.1.27.11. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)
- 3.1.1.2.1.28. A Solução deverá possuir relatórios capazes de listar o registro de entrada e saída dos atendentes de uma unidade de atendimento indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o atendente, se houver.
- 3.1.1.2.1.29. Recursos de configuração deverão estar disponíveis para a geração de apurações variadas, conforme os itens:
  - 3.1.1.2.1.29.1. Relatórios contendo informações de um ou mais dias e de um ou mais atendentes, de uma ou mais Unidades de atendimento e com combinação entre as opções;
  - 3.1.1.2.1.29.2. Relatório de produtividade com identificação da quantidade total de atendimentos feitos por atendente, tempo médio gasto para atendimento pelo atendente, total de atendimentos realizados, tempo médio de atendimento, tempo de intervalo produtivo e intervalo improdutivo;
  - 3.1.1.2.1.29.3. Relatórios gerenciais por serviço com: identificação do serviço, total de execuções, entradas de cada serviço e tempo médio de atendimento;
  - 3.1.1.2.1.29.4. Relatório por demanda da CONTRATANTE: apresentando o total de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de intervalo, tempo médio de espera, tempo máximo de atendimento e tempo máximo de espera;
  - 3.1.1.2.1.29.5. Relatório por atendente: apresentando os atendimentos agrupados por atendente;
  - 3.1.1.2.1.29.6. Relatório por serviço: apresentando os atendimentos agrupados por serviço;
  - 3.1.1.2.1.29.7. Relatório por hora: informando a quantidade de atendimento, tempo médio de atendimento e espera em intervalos de horas;
  - 3.1.1.2.1.29.8. Relatório por tempo extra: listar os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra (tempo extra acontece quando o atendente ultrapassa o tempo determinado para execução



de um serviço);

- 3.1.1.2.1.29.9. Relatório por fila: listar os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável);
- 3.1.1.2.1.29.10. Relatório de todos os atendimentos: listar todos os atendimentos por data e organizados por hora;
- 3.1.1.2.1.29.11. Relatório de avaliações: listar os atendimentos agrupados pela avaliação fornecida pelo Usuário, considerando serviços cancelados e atendimentos não avaliados;
- 3.1.1.2.1.29.12. Mapa de atendimentos dentro e fora do padrão: mostrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade atendimentos que foram atendidos dentro e fora do padrão a ser estabelecido pelo órgão por tipo de serviço em minutos;
- 3.1.1.2.1.29.13. Relatório de horas trabalhadas por atendente;
- 3.1.1.2.1.29.14. Relatório de aderência do horário cadastrado no sistema em relação ao horário trabalhado pelo atendente com o total de horas trabalhadas no período e o percentual dentro do horário cadastrado.

### **3.1.1.2.2. INDICADORES**

3.1.1.2.2.1.A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a inclusão de novos indicadores, além dos descritos abaixo:

- 3.1.1.2.2.1.1. Tempo médio de atendimento por atendente;
- 3.1.1.2.2.1.2. Tempo médio de espera por horário;
- 3.1.1.2.2.1.3. Tempo máximo de atendimento por atendente;
- 3.1.1.2.2.1.4. Tempo máximo de espera por horário;
- 3.1.1.2.2.1.5. Usuários atendidos (atendimento em mesa) em menos de 5 minutos;
- 3.1.1.2.2.1.6. Usuários atendidos (atendimento em mesa) em menos de 10 minutos;
- 3.1.1.2.2.1.7. Usuários atendidos (atendimento em mesa) em menos de 20 minutos;
- 3.1.1.2.2.1.8. Usuários atendidos (atendimento em mesa) acima de 20 minutos;
- 3.1.1.2.2.1.9. Produtividade por Unidade;
- 3.1.1.2.2.1.10. Produtividade por atendente;
- 3.1.1.2.2.1.11. Aderência do atendente aos indicadores de qualidade;
- 3.1.1.2.2.1.12. Quantidade de atendimentos por Unidade;
- 3.1.1.2.2.1.13. Quantidade de atendimentos por ano, mês, dia;
- 3.1.1.2.2.1.14. Quantidade de atendimentos por hora;
- 3.1.1.2.2.1.15. Quantidade de serviços executados;
- 3.1.1.2.2.1.16. Tempo de atendimento por Unidade;
- 3.1.1.2.2.1.17. Tempo de atendimento por horário;
- 3.1.1.2.2.1.18. Tempo de atendimento por serviço;
- 3.1.1.2.2.1.19. Tempo médio de atendimento acima do limite cadastrado;
- 3.1.1.2.2.1.20. Tempo médio de intervalo;
- 3.1.1.2.2.1.21. Tempo máximo de intervalo;
- 3.1.1.2.2.1.22. Quantidade de intervalos por Unidade;
- 3.1.1.2.2.1.23. Quantidade de intervalos por atendente;
- 3.1.1.2.2.1.24. Média de avaliação pelo Usuário por posto;
- 3.1.1.2.2.1.25. Avaliação do atendente;
- 3.1.1.2.2.1.26. Níveis de serviços por Unidade;
- 3.1.1.2.2.1.27. Níveis de serviços por horário;
- 3.1.1.2.2.1.28. Indicador do horário de maior demanda;
- 3.1.1.2.2.1.29. Indicador do horário de menor demanda.

### **3.1.1.2.3. LISTAGENS**

3.1.1.2.3.1.A solução proposta deverá dispor de funcionalidade para a geração de Listagens e permitir ao supervisor visualizar as informações detalhadas em formato de lista. Esta

opção de relatório, exibe as informações em um layout com formato de lista. Contempla as seguintes variáveis:

3.1.1.2.3.1.1.Registro de entrada e saída

3.1.1.2.3.1.2.Aderência ao horário de trabalho

3.1.1.2.3.1.3.Disponibilidade diária das Unidades

3.1.1.2.3.1.4.Mapa de configuração dos guichês

3.1.1.2.3.1.5. Período, incluindo data e hora

3.1.1.2.3.1.6. Senhas

3.1.1.2.3.1.7.Atendentes

3.1.1.2.3.1.8. Serviços

3.1.1.2.3.1.9.Atividades

3.1.1.2.3.1.10. Unidades

3.1.1.2.3.1.11. Regionais

3.1.1.2.3.2.Além dos filtros de primeiro nível, a solução possibilitará filtros compostos, conforme os seguintes itens:

3.1.1.2.3.2.1. Período, incluindo data e hora

3.1.1.2.3.2.2. Senhas

3.1.1.2.3.2.3.Unidades

3.1.1.2.3.2.4.Atendentes

3.1.1.2.3.2.5. Serviços

3.1.1.2.3.2.6.Atividades

Obs.: A CONTRATANTE poderá solicitar a inclusão de novas listagens.

#### **3.1.1.2.4. MONITORAMENTO**

3.1.1.2.4.1. A solução disponibilizará de recursos necessários para o completo monitoramento do atendimento corporativo, devendo todas as informações serem visualizadas em tempo real, por Unidade ou grupo de Unidades de atendimento. Todo o acesso e visualizações estarão fundamentados em permissões de acesso por Usuário, ou seja, deverá permitir que perfis configuráveis de acesso sejam vinculados à Usuário, delimitando assim a navegação aos recursos de gerenciamento do atendimento da CONTRATANTE. Apresentar informações conforme os itens na sequência deste termo de Contrato e projeto básico.

#### **3.1.1.2.4.2. FILAS DE ATENDIMENTO**

3.1.1.2.4.2.1. Permitir que o Usuário visualize todas as senhas nas esperas e no atendimento. Para facilitar o trabalho dos gestores, disponibilizará, os seguintes tipos de filtros:

3.1.1.2.4.2.1.1.Filtro por Atendente:

3.1.1.2.4.2.1.1.1. Guichê de alocação

3.1.1.2.4.2.1.1.2. Hora do login

3.1.1.2.4.2.1.1.3. Resumo das suas atividades

3.1.1.2.4.2.1.1.4. Índice de satisfação

3.1.1.2.4.2.1.1.5. Comparativo de produtividade

3.1.1.2.4.2.1.2.Filtro por Senha:

3.1.1.2.4.2.1.2.1. Número da senha

3.1.1.2.4.2.1.2.2. Hora de emissão

3.1.1.2.4.2.1.2.3. Responsável pela emissão

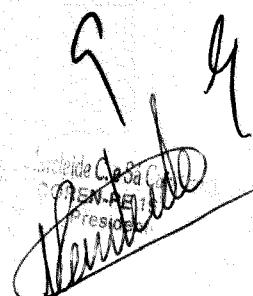
3.1.1.2.4.2.1.2.4. Prioridade

3.1.1.2.4.2.1.2.5. Categoria

3.1.1.2.4.2.1.2.6. Situação atual

3.1.1.2.4.2.1.2.7. Tempo de permanência

**Nasra T. A. Z. PANORAMA DO ATENDIMENTO**  
Nasra T. A. Z. Rocha  
OAB/PB 76331-D  
Assessora Jurídica - COREN-PE



Handwritten signature and stamp of the Coren PE President.

3.1.1.2.4.3.1. Contemplará recurso para que o supervisor visualize estado do atendimento focado nos seguintes conteúdos:

3.1.1.2.4.3.1.1. Posições de trabalho: Permitirá visualizar o estado das posições de trabalho, que incluem os guichês de atendimento e as triagens com emissores de senhas.

3.1.1.2.4.3.1.2. Taxa de ocupação: Exibirá a porcentagem de guichês logados, independente dos que estão suspensos.

3.1.1.2.4.3.1.3. Ocupação real: visualizará a porcentagem de guichês logados e não suspensos

3.1.1.2.4.3.1.4. Taxa de alocação: visualizará a porcentagem de guichês com senha alocada.

3.1.1.2.4.3.1.5. Emissores logados em relação aos suspensos

3.1.1.2.4.3.1.6. Visualizará a porcentagem de atendentes logados no terminal emissor, comparando com os atendentes suspensos no terminal de triagem e emissão de senha.

3.1.1.2.4.3.1.7. Permitirá a visualização do estado das posições de trabalho incluindo apresentação gráfica das seguintes variáveis:

3.1.1.2.4.3.1.7.1. Guichês cadastrados

3.1.1.2.4.3.1.7.2. Guichês logados

3.1.1.2.4.3.1.7.3. Guichês suspensos

3.1.1.2.4.3.1.7.4. Guichês alocados, correspondendo à quantidade de guichês com senha alocada

3.1.1.2.4.3.1.7.5. Situação de Atendimento

3.1.1.2.4.3.1.8. Exibir um panorama dos atendimentos realizados, senhas na fila, esperas, incluindo:

3.1.1.2.4.3.1.8.1. Senhas na fila: Quantidade de senhas disponíveis na fila para atendimento

3.1.1.2.4.3.1.8.2. Atividades executadas: Número de atividades executadas na Unidade

3.1.1.2.4.3.1.8.3. TMA: Tempo médio de atendimento

3.1.1.2.4.3.1.8.4. Esperas: Quantidade de vezes que a senha foi encaminhada para a fila de espera

3.1.1.2.4.3.1.8.5. TME: Tempo médio de espera

3.1.1.2.4.3.1.8.6. Deslocamento: Número de deslocamentos realizados entre a espera e o atendimento

3.1.1.2.4.3.1.8.7. TMD: Tempo médio de deslocamento.

3.1.1.2.4.3.1.9. A Visualização da Situação do Atendimento inclui apresentação gráfica das seguintes variáveis:

3.1.1.2.4.3.1.9.1. Distribuição percentual das ações por

3.1.1.2.4.3.1.9.2. Deslocamentos

3.1.1.2.4.3.1.9.3. Atividades executadas

3.1.1.2.4.3.1.9.4. Esperas

3.1.1.2.4.3.1.9.5. Distribuição percentual do tempo de permanência do Cidadão na Unidade

3.1.1.2.4.3.1.9.6. TME: Tempo médio de espera

3.1.1.2.4.3.1.9.7. TMD: Tempo médio de deslocamento

3.1.1.2.4.3.1.9.8. TMA: Tempo médio de atendimento

3.1.1.2.4.3.1.10. Todas as visualizações devem disponibilizar filtros, conforme os segmentos abaixo:

3.1.1.2.4.3.1.10.1. Situação por seção

3.1.1.2.4.3.1.10.2. Situação por grupo de seção

3.1.1.2.4.3.1.10.3. Situação por prioridade

3.1.1.2.4.3.1.10.4. Situação por categoria

3.1.1.2.4.3.1.10.5. Tempos por atividade

3.1.1.2.4.3.1.10.6. Tempos por grupo de atividades

3.1.1.2.4.3.1.10.7. Tempos por serviço

3.1.1.2.4.3.1.10.8. Tempos por grupo de serviço

3.1.1.2.4.3.1.10.9. Tempos por atendente

3.1.1.2.4.3.1.10.10. Tempos por grupo de atendente

3.1.1.2.4.3.1.11. Permitirá ao supervisor consultar o estado de atendimento das demandas, considerando:

3.1.1.2.4.3.1.11.1. Demanda de Senhas: Exibirá a quantidade de senhas demandas, incluindo respectiva porcentagem nas apurações consolidadas.

3.1.1.2.4.3.1.11.2. Demanda de Serviços: Exibirá a quantidade de serviços demandados, incluindo respectiva porcentagem nas apurações consolidadas.

3.1.1.2.4.3.1.11.3. Demanda de Atividades: Exibirá a quantidade de atividades demandadas, incluindo respectiva porcentagem nas apurações consolidadas.

3.1.1.2.4.3.1.12. A visualização da Demanda Consolidada incluirá apresentação gráfica das seguintes variáveis:

3.1.1.2.4.3.1.12.1. Senhas finalizadas

3.1.1.2.4.3.1.12.2. Senhas atendidas

3.1.1.2.4.3.1.12.3. Senhas incompletas

3.1.1.2.4.3.1.12.4. Senhas não atendidas

3.1.1.2.4.3.1.12.5. Serviços demandados

3.1.1.2.4.3.1.12.6. Serviços atendidos

3.1.1.2.4.3.1.12.7. Serviços incompletos

3.1.1.2.4.3.1.12.8. Serviços não atendidos

3.1.1.2.4.3.1.12.9. Atividades demandadas

3.1.1.2.4.3.1.12.10. Atividades atendidas

3.1.1.2.4.3.1.12.11. Atividades não atendidas

3.1.1.2.4.3.1.12.12. Índice de satisfação

3.1.1.2.4.3.1.13. Permitirá ao supervisor consultar a situação das avaliações de atendimento.

Esta informação considera o peso atribuído em cada avaliação do atendimento, além de considerar a meta de nota máxima objetivada pelo atendimento. Junto ao índice de satisfação geral do atendimento, informará a quantidade de avaliações e o número de quesitos avaliados. A visualização contempla as seguintes variáveis:

3.1.1.2.4.3.1.13.1. Quesito avaliado

3.1.1.2.4.3.1.13.2. Quantidade de avaliações

3.1.1.2.4.3.1.13.3. Valor máximo de avaliação

3.1.1.2.4.3.1.13.4. Valor obtido das avaliações

3.1.1.2.4.3.1.13.5. Índice percentual da satisfação

#### **3.1.1.2.4.4. LISTAGEM DE SENHA**

3.1.1.2.4.4.1. Permitirá que o supervisor visualize a relação de senhas que foram emitidas, selecionadas pelos seguintes filtros:

3.1.1.2.4.4.1.1. Número da Senha

3.1.1.2.4.4.1.2. Data da Emissão da Senha

3.1.1.2.4.4.1.3. A visualização deverá mostrar as seguintes informações mínimas:

3.1.1.2.4.4.1.4. Número da senha

3.1.1.2.4.4.1.5. Hora de emissão

3.1.1.2.4.4.1.6. Responsável pela emissão

3.1.1.2.4.4.1.7. Eventos de atendimento (todos)

3.1.1.2.4.4.1.8. Prioridade

3.1.1.2.4.4.1.9. Categoria

#### **3.1.1.2.4.5. FORÇA DE TRABALHO**

3.1.1.2.4.5.1. Permitirá ao Gestor verificar o desempenho dos seus atendentes com base no histórico real de atendimentos na Unidade. Disponibilizará recurso para realizar simulações no atendimento, à partir de ajustes nos valores de atendentes, demanda, TMA e espera. Como

resultado, esta funcionalidade entregará as seguintes informações:

- 3.1.1.2.4.5.1.1.Data início e término
- 3.1.1.2.4.5.1.2.Serviço desejado
- 3.1.1.2.4.5.1.3.Tempo médio de atendimento
- 3.1.1.2.4.5.1.4. Espera desejada
- 3.1.1.2.4.5.1.5.Quantidade Atendentes
- 3.1.1.2.4.5.1.6.Capacidade
- 3.1.1.2.4.5.1.7.Probabilidade de espera
- 3.1.1.2.4.5.1.8.Ocupação

#### **3.1.1.2.4.6. PANORAMA DE METAS**

3.1.1.2.4.6.1. Permitirá que o Usuário visualize a situação atual do atendimento. Possibilitará a configuração de valor ideal para suas metas, em tempo real, além de variações de cores conforme as metas cadastradas. Disponibilizará as seguintes informações:

- 3.1.1.2.4.6.1.1.Nível de Atendimento
- 3.1.1.2.4.6.1.2.Tempo Médio de Atendimento
- 3.1.1.2.4.6.1.3.Total de atendimentos
- 3.1.1.2.4.6.1.4.Percentual de Senhas Atendidas
- 3.1.1.2.4.6.1.5.Tempo Máximo de Atendimento

3.1.1.2.4.6.2.A visualização do Nível de Atendimento inclui apresentação gráfica das seguintes variáveis:

3.1.1.2.4.6.2.1.Classificação de atendimentos (Disponibilizará de 2 faixas de Tempo de Atendimento):

- 3.1.1.2.4.6.2.1.1. Atendimento Dentro do Padrão em relação ao Fora do Padrão
- 3.1.1.2.4.6.2.1.2. Tempo de Atendimento Dentro do Padrão em relação ao Fora do Padrão
- 3.1.1.2.4.6.3.Detalhar informações complementares, conforme itens abaixo:

3.1.1.2.4.6.4. Exibir o tempo de atendimento das senhas, discriminados por faixas de tempos configuráveis.

3.1.1.2.4.6.5. Piores atividades: Exibirá a relação das atividades com maior número de atendimentos fora do padrão configurado para cada serviço.

3.1.1.2.4.6.6.Agrupamento dentro e fora do padrão: Exibirá a relação de atendimentos que ocorrer dentro e fora do padrão, agrupados por seção de atendimento.

3.1.1.2.4.6.7. Situação por Serviço: Exibirá a relação de demandas, incluindo os respectivos tempos agrupados por serviço.

3.1.1.2.4.6.8. SLA por horário: Exibirá o atendimento ao SLA cadastrado, agrupado por hora.

3.1.1.2.4.6.9.Atendimentos por hora

3.1.1.2.4.6.10. Consolidado do ano atual

3.1.1.2.4.6.11. Consolidado do mês atual

3.1.1.2.4.6.12. Consolidado do dia atual

3.1.1.2.4.6.13. As informações consolidadas, por hora, destacará a Quantidade de Atendimentos, Tempo de Atendimento e Tempo Médio de Atendimento.

#### **3.1.1.2.4.7.NÍVEL DE ESPERA**

3.1.1.2.4.7.1. A solução permitirá visualizar as senhas que estão aguardando na fila de atendimento, por faixa de espera, categoria e por prioridade de atendimento.

3.1.1.2.4.7.2. As informações devem alcançar:

3.1.1.2.4.7.2.1.Pico da Demanda

3.1.1.2.4.7.2.2. Exibir os horários com maior número de demandas geradas. Informações a serem visualizadas:

3.1.1.2.4.7.2.2.1. Senhas demandadas



- 3.1.1.2.4.7.2.2.2. Total de Senhas demandadas
- 3.1.1.2.4.7.2.2.3. Total de Serviços demandados
- 3.1.1.2.4.7.2.2.4. Demanda por hora
- 3.1.1.2.4.7.2.2.5. Serviços mais demandados, por hora
- 3.1.1.2.4.7.2.2.6. Seção: Exibir as informações sobre espera, agrupadas por seção de atendimento.
- 3.1.1.2.4.7.2.2.7. Grupo de Seção: Exibir as informações sobre espera, classificadas por grupos de seção.
- 3.1.1.2.4.7.2.2.8. Serviços: Exibir informações de espera, classificadas por Serviço.
- 3.1.1.2.4.7.2.2.9. Espera por Hora: Exibir informações de espera, agrupadas por faixa de horário.

#### **3.1.1.2.4.8. OCUPAÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO**

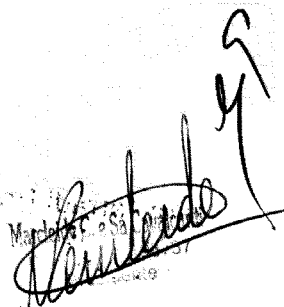
- 3.1.1.2.4.8.1. A solução disponibilizará as informações sobre a ocupação dos postos de trabalho pelos atendentes, em tempo real, incluindo classificações por:
  - 3.1.1.2.4.8.1.1. Seção: visualizar Seções, Guichês cadastrados, Guichês ocupados, Ocupação Real, Guichês alocados e Guichês suspensos.
  - 3.1.1.2.4.8.1.2. Chegada dos Atendentes: visualizar Nomes dos Atendentes, horário de chegada, horário previsto da chegada do atendente e o estado da chegada do atendente.
  - 3.1.1.2.4.8.1.3. Suspensões mais frequentes: visualizar o motivo da suspensão, quantidade de suspensões e o tempo médio por suspensão.
- 3.1.1.2.4.8.2. Adicionalmente, mostrará lista dos atendentes em estado de suspenso, incluindo:
  - 3.1.1.2.4.8.2.1. Nome do Atendente
  - 3.1.1.2.4.8.2.2. Horário da suspensão
  - 3.1.1.2.4.8.2.3. Local de trabalho do atendente
  - 3.1.1.2.4.8.2.4. Motivo da suspensão
- 3.1.1.2.4.8.3. Suspensões por atendente: visualizará as suspensões registradas por atendente, no dia atual. Mostrar lista com as seguintes informações:
  - 3.1.1.2.4.8.3.1. Nome do Atendente
  - 3.1.1.2.4.8.3.2. Quantidade de suspensões
  - 3.1.1.2.4.8.3.3. Tempo total de suspensão
  - 3.1.1.2.4.8.3.4. Tempo médio de suspensão
  - 3.1.1.2.4.8.3.5. Tempo máximo suspenso, por atendente
- 3.1.1.2.4.8.4. As informações contemplam:
  - 3.1.1.2.4.8.4.1. Ocupação: Quantidade e percentual de guichês logados em relação aos guichês cadastrados.
  - 3.1.1.2.4.8.4.2. Ocupação real: Quantidade e percentual de guichês logados e não suspensos, em relação ao total de guichês cadastrados.
  - 3.1.1.2.4.8.4.3. Guichês com senhas alocadas
  - 3.1.1.2.4.8.4.4. Total de guichês em atendimento.
  - 3.1.1.2.4.8.4.5. Emissores de Senhas logados, em relação aos suspensos.

#### **3.1.1.2.4.9. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO**

- 3.1.1.2.4.9.1. A solução disponibilizará de informações sobre as avaliações realizadas, possibilitando ao Usuário identificar a nota máxima registrada pelos Cidadãos que receberam os serviços através dos respectivos atendentes.
- 3.1.1.2.4.9.2. Contemplando os seguintes itens:
  - 3.1.1.2.4.9.3. Total de avaliações
  - 3.1.1.2.4.9.4. Total de recusas de avaliação
  - 3.1.1.2.4.9.5. Taxa de recusas de avaliação
  - 3.1.1.2.4.9.6. Taxa de avaliações registradas

3.1.1.2.4.9.7. As visualizações alcançam as seguintes informações complementares:

Jaira Tarrad, Rocha  
CAB: PE 16.931-D  
Assessoria Jurídica COREN-PE



- 3.1.1.2.4.9.7.1. Distribuição por quesito de avaliação
- 3.1.1.2.4.9.7.2. Distribuição por quesito de avaliação e seção de atendimento
- 3.1.1.2.4.9.7.3. Distribuição por atendente e quesito de avaliação

#### **3.1.1.2.4.10. ALARMES**

3.1.1.2.4.10.1. Cada modalidade de Alarme emitirá uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes;

3.1.1.2.4.10.2. A solução disponibilizará de diferentes estados operacionais geradores de alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos. Contemplar recursos de alarmes, conforme os itens abaixo descritos; 3.1.1.2.4.10.3. Tempo máximo de serviço atingido: Este Alarme sinalizará o excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do Serviço solicitado pelo Cidadão. Este tempo é medido a partir da chegada do Cidadão na Unidade de Atendimento, até a efetiva conclusão da última Atividade composta para o serviço demandado. Cada

Serviço configurado no Sistema tem um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

3.1.1.2.4.10.4. Tempo máximo na fila da seção atingido: Este Alarme sinalizará excesso de tempo máximo objetivado para a espera do requerente na Seção de Atendimento. Este tempo é medido a partir da chegada do requerente na seção de atendimento, até a sua chamada para o guichê de atendimento. Cada prioridade configurada no sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Seção de Atendimento.

3.1.1.2.4.10.5. Tempo máximo de atendimento da atividade atingido: Este Alarme sinalizará excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento da atividade no guichê. Este tempo é medido entre a chegada do requerente ao guichê e efetiva finalização do atendimento da atividade. Cada atividade configurada no sistema terá um tempo máximo de conclusão objetivado.

3.1.1.2.4.10.6. Os principais meios para publicação de alarmes devem contemplar E-mail.

3.1.1.2.4.10.7. O Sistema deverá transmitir através de e-mail, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme deverá gerar uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes. Disponibilizará a configuração de um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme.

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

3.1.1.2.4.10.9. Todos os Módulos Supervisores abertos e logados receberão a mensagem do alarme, simultaneamente.

3.1.1.2.4.10.10. Permitirá que o Usuário consulte a situação atual dos alarmes que foram disponibilizados pelo ambiente operacional, possibilitando selecionar a data inicial para verificar os alarmes gerados. Deverá apresentar as seguintes informações:

- 3.1.1.2.4.10.10.1. Tempo de espera na fila vencido
- 3.1.1.2.4.10.10.2. Tempo de atendimento excedido
- 3.1.1.2.4.10.10.3. Número máximo de senhas na fila excedido
- 3.1.1.2.4.10.10.4. Número máximo de senhas na fila normalizado
- 3.1.1.2.4.10.10.5. Tempo máximo de suspensão excedido
- 3.1.1.2.4.10.10.6. Tempo máximo de pausa excedido
- 3.1.1.2.4.10.10.7. Tempo de permanência no serviço excedido
- 3.1.1.2.4.10.10.8. Tempo de espera real da Unidade excedido
- 3.1.1.2.4.10.10.9. Tempo de espera real da Unidade normalizado

#### **3.1.1.2.5. PADRÕES DE ATENDIMENTO**

3.1.1.2.5.1. Os Guichês de Atendimento deverão possuir filtros cadastrados para organizar melhor o atendimento. Estes filtros devem contemplar atividades, categorias e prioridades;

9  
9  
*[Handwritten signature]*

3.1.1.2.5.2.O funcionamento deste recurso possibilitará que os Guichês de Atendimento somente atendam senhas de acordo com o filtro ativo no momento;

3.1.1.2.5.3. Filtros adicionais poderão ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento da Unidade de Atendimento, mediante a necessidade do supervisor.

#### **3.1.1.2.6. SEGURANÇA**

3.1.1.2.6.1. Captcha para a confirmação da edição.

3.1.1.2.6.2.A solução deverá dispor de ferramenta que garanta a “limpeza” de todos os dados históricos da navegação no agendamento, quando configurado.

#### **3.1.1.2.7. TELAS DE SITUAÇÃO**

3.1.1.2.7.1.A solução deverá permitir a implantação de ambiente(s) para monitoramento e controle de situação dos atendimentos nas dependências da CONTRATANTE, com níveis configuráveis (supervisores, gestores entre outros) para permitir o acompanhamento, on-line e em tempo real, da performance de todas as Unidades de atendimento;

3.1.1.2.7.2.O sistema deverá permitir a abertura de vários dash boards, configuráveis, possibilitando o controle de todos os indicadores do sistema;

3.1.1.2.7.3.Deverá dispor de configuração da frequência de atualização dos dados, tempo de atualização das telas e alertas, além de sinalizações sobre ocorrências de não conformidade em indicadores;

3.1.1.2.7.4.A solução deverá permitir aplicação de web services, visando sua integração com outros ambientes de dados e informações da CONTRATANTE, com o objetivo de compartilhar uso da estrutura física do painel de situação.

#### **3.1.1.2.8. ACESSO VERSÃO SOFTWARE MOBILE**

3.1.1.2.8.1.A solução deverá dispor de versão do software que permita a gestão por indicadores, com conteúdos configuráveis, acessados através de dispositivos móveis como smartphones e tablete (software mobile);

3.1.1.2.8.2.A versão de software mobile deverá rodar em sistemas operacionais android, ios e windows e com número ilimitado de usuários.

#### **3.1.1.2.9. AGENDAMENTO WEB**

3.1.1.2.9.1.A solução deverá oferecer funcionalidades de Agendamento para todos os serviços disponibilizados no atendimento presencial aos cidadãos;

3.1.1.2.9.2.O acesso ao agendamento deverá estar disponibilizado no site da CONTRATANTE para acesso direto aos cidadãos ou acesso pelos usuários da CONTRATANTE para uso interno.

3.1.1.2.9.3.Deverá dispor de recursos como:

3.1.1.2.9.3.1.Calendário com todas as datas e horários disponíveis para o atendimento aos serviços que estiverem cadastrados;

3.1.1.2.9.3.2.Tela para cadastro com campos configuráveis de registro dos dados pessoais, documentos de identificação, meios de contato, etc. do cidadão que deseja agendar o horário para ser atendido;

3.1.1.2.9.3.3.Mecanismo de segurança para bloqueio do usuário/cidadão que desejar agendar mais de uma data/horário de atendimento injustificadamente, como forma de se evitar a indisponibilidade indevida de datas aos demais cidadãos;

3.1.1.2.9.3.4.Após concluído o agendamento, exibição da senha registrada ao usuário/cidadão;

3.1.1.2.9.3.5.Todos os recursos de configuração do agendamento deverão estar contemplados na estrutura gerencial da solução.

#### **3.1.2. EQUIPAMENTOS**

3.1.2.1. A infraestrutura elétrica e lógica dos locais onde serão instalados os equipamentos será de responsabilidade da CONTRATANTE. Os equipamentos instalados deverão ser mantidos em

perfeitas condições de utilização, incluindo a questão do aspecto e funcionamento;

3.1.2.2. A CONTRATADA deverá comprovar, quando necessário, o licenciamento de todos os softwares instalados como drivers, sistema operacional, gerenciador do banco de dados, etc. Nenhum software instalado, mesmo que não esteja em uso, pode deixar de portar suas respectivas licenças atualizadas.

### **3.1.2.3. COMPUTADOR SERVIDOR DE APLICAÇÕES E BANCO DE DADOS**

3.1.2.3.1. Este equipamento contém todo o conjunto de aplicativos referente ao controle e funcionalidades do Gerenciamento Corporativo do sistema em pauta, incluindo o Gerenciador do Banco de Dados;

3.1.2.3.2. Este computador servidor será fornecido e mantido pela CONTRATANTE (em forma de máquina virtual), limitado ao hardware. Todo o software instalado, incluindo Sistema Operacional, Gerenciador do Banco de Dados, Drives e Aplicativos ficarão sob a responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE;

3.1.2.3.3. A CONTRATANTE será responsável por todas as operações de configuração e efetivação de backups dos dados operacionais de toda a planta;

3.1.2.3.4. A CONTRATANTE deverá oferecer acesso remoto à CONTRATADA, sob condições de segurança e regras a serem detalhadas, mediante homologação da solução. Este acesso remoto será utilizado pela CONTRATADA exclusivamente para as operações de assistência técnica corretiva, preventiva e evolutiva, mediante alinhamento com os requisitos da CONTRATANTE;

3.1.2.3.5. Será permitido o uso de sistema operacional Linux ou Windows;

3.1.2.3.6. A Solução ofertada será compatível com os Banco de Dados MySQL, SQL-Server ou Oracle 11G. A CONTRATANTE deverá indicar o gerenciador a ser adotado pela CONTRATADA.

3.1.2.3.7. COMPUTADOR SERVIDOR DE APLICAÇÕES DA UNIDADE;

3.1.2.3.8. Em caso de necessidade e com base na solução ofertada, a CONTRATADA deverá fornecer computador de uso exclusivo como servidor de aplicação na unidade de atendimento presencial;

3.1.2.3.9. De acordo com decisão da CONTRATADA, o servidor de aplicações poderá utilizar o mesmo hardware de processamento do Painel Multimídia de Chamada do Cidadão, acumulando no mesmo dispositivo as duas funções, apenas em caso de falhas no equipamento principal;

3.1.2.3.10. A Solução oferecida pela CONTRATADA deverá garantir qualidade e disponibilidade para o processamento de todas as funcionalidades previstas no âmbito de uma Unidade de Atendimento Presencial;

3.1.2.3.11. Em caso de adoção de equipamento específico pela CONTRATADA, o mesmo receberá um IP fixo, além de visibilidade pela VPN configurada pela CONTRATANTE;

3.1.2.3.12. A CONTRATADA disponibilizará a seguinte configuração para este equipamento:

3.1.2.3.12.1. Arquitetura EM64T(Intel) ou x86-64(AMD), compatível com sistema x86 de 32bits;

3.1.2.3.12.2. Processador Dual Core 2,41ghz ou superior;

3.1.2.3.12.3. Conexões mínimas: Portas USB: 6, Conector PS/2 Para Teclado:1 Conector PS/2 Para Mouse:1 Porta HDMI:1 Porta D-Sub VGA:1 Porta Paralela:1 (conector interno para expansão) Porta LAN RJ45 (10/100/1000mbit):1 Conectores de Áudio:3 (Line-in, Line-out e Mic-in);

3.1.2.3.12.4. Memória RAM 4GB ou superior;

3.1.2.3.12.5. Disco rígido ou SSD com padrão SATA II ou superior e capacidade de 80 GB ou superior.

3.1.2.3.12.6. O perfil deste computador servidor deverá ser compatível em suas características de performance com base nos parâmetros de quantidade de serviços prestados pelas unidades, porte ou volume de atendimento da unidade, considerando o cenário de utilização por até 05 guichês de atendimento e da emissão de até 1000 senhas/dia em média. Caso as atividades de atendimento da unidade de atendimento excedam os parâmetros ora citados, a CONTRATANTE ficará responsável em fornecer o hardware compatível com este cenário ou solicitar o fornecimento à CONTRATADA do referido equipamento de maior robustez, mediante aquisição adicional.

g  
g  
Kendall

### **3.1.2.4. TERMINAL DE MULTI AVALIAÇÃO**

- 3.1.2.4.1. Deverão ser fornecidos terminais de pesquisa multiavaliação a serem disponibilizados de acordo com o número de atendentes conforme planilha neste edital. Todos os terminais terão Visor em LCD alfa numérico, 2 linhas de 20 caracteres e altura 9,5mm, com backlight;
- 3.1.2.4.2. Comandos através de teclado tipo membrana com calota metálica;
- 3.1.2.4.3. 4 teclas para a qualificação da qualidade (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM); 2 teclas para funções Avançar e Retroceder;
- 3.1.2.4.4. Indicador luminoso de terminal disponível;
- 3.1.2.4.5. Indicador sonoro tipo beep para confirmação das operações de avaliação pelo Cidadão;
- 3.1.2.4.6. Código Braille impresso na membrana do teclado. A CONTRATANTE fornecerá os termos de cada tecla ou função;
- 3.1.2.4.7. Interface tipo USB 2.0, sem adoção de dispositivo físico de conversão;
- 3.1.2.4.8. Alimentação apenas pela interface USB, sem utilização de fonte auxiliar, interna ou externa;
- 3.1.2.4.9. Cabo de interligação tipo USB 2.0 com comprimento de 1,5 m;
- 3.1.2.4.10. Anteparo mecânico para garantir o sigilo das operações de avaliação pelo Usuário e perante o Atendente;
- 3.1.2.4.11. Gabinete com dimensões máximas de C 100mm x L 150mm x A 40mm;
- 3.1.2.4.12. A pintura de acabamento disponibilizará resistência ao uso, conforme a função deste dispositivo. Não será aceito pintura sobre base plástica ou resina, ou que não ofereça a resistência para esta aplicação. A cor do acabamento será indicada pela CONTRATANTE, à CONTRATADA;
- 3.1.2.4.13. O material será Policarbonato, equivalente ou superior.

### **3.1.2.5. EMISSOR DE SENHAS PRÉ-ATENDIMENTO / TRIAGEM**

- 3.1.2.5.1. Impressora térmica com botões para seleção de serviços disponíveis na Agência de Atendimento e prioridades de atendimento, fácil utilização com impressão rápida, silenciosa e econômica;
- 3.1.2.5.1.1. Especificações técnicas:
  - 3.1.2.5.1.1.1. Teclado de membrana customizável com nomes dos serviços alteráveis pelo próprio cliente;
  - 3.1.2.5.1.1.2. Possui 12 teclas que permitem livre configuração dos botões para até 10 serviços com duas prioridades ou até 12 serviços distintos;
  - 3.1.2.5.1.1.3. Feedback sonoro confirmando pressionamento das teclas;
  - 3.1.2.5.1.1.4. Impressora térmica com suporte a todos os caracteres alfanuméricos da língua portuguesa, incluindo acentuados e caracteres gráficos;
  - 3.1.2.5.1.1.5. Capacidade para impressão de códigos de barras de uma e duas dimensões, símbolos e figuras, incluindo a logomarca do cliente;
  - 3.1.2.5.1.1.6. Suporta papel térmico de 58m (35 colunas) à 80mm (48 colunas) de largura.
  - 3.1.2.5.1.1.7. Velocidade de impressão de 150mm por segundo;
  - 3.1.2.5.1.1.8. Alimentação e corte automático (total e parcial) do papel com autonomia para 1,5 milhões de cortes. Permite também corte manual;
  - 3.1.2.5.1.1.9. Possui sensores de pouco papel e falta de papel;
  - 3.1.2.5.1.1.10. Comunicação via Ethernet com o sistema SIGA;
  - 3.1.2.5.1.1.11. Chave liga/desliga;
  - 3.1.2.5.1.1.12. Indicador luminoso para identificar que o equipamento está ligado;
  - 3.1.2.5.1.1.13. Alimentação 100-230VAC com comutação automática. Este equipamento do sistema de atendimento deve ser composto por um computador tipo estação de trabalho e um módulo de impressão de senhas;
  - 3.1.2.5.1.1.14. Fixação:

**Naara Tatiane Rocha**

OAB/PE 16.931-D

Assessora Jurídica - COREN-PE

Rua José Bonifácio, 62 – Madalena – Recife-PE - CEP 50.710-435

Fone: (81) 3412-4100 [www.coren-pe.gov.br](http://www.coren-pe.gov.br)

*[Handwritten signature and initials]*

3.1.2.5.1.1.14.1. Este dispositivo deve ser instalado sobre o balcão/mesa de atendimento, de forma que o Atendente tenha acesso direto à sua face frontal;

3.1.2.5.1.1.14.2. Não há necessidade de fixar seu gabinete sobre o balcão/mesa de atendimento. Deve estar equipado com pés de borracha para evitar danos ao mobiliário e melhorar sua aderência à superfície de apoio;

3.1.2.5.1.1.14.3. A CONTRATADA deve ser a única responsável pela execução de todas as ações de fixação deste dispositivo, inclusive suporte e materiais.

### **3.1.2.6. PAINEL MULTIMÍDIA DE CHAMADA DE SENHAS**

3.1.2.6.1. Este dispositivo será providenciado pela CONTRATANTE para a chamada da senha, com visibilidade para a seção de espera correspondente. Este módulo estará capacitado a se conectar ao ambiente de controle da Unidade de Atendimento, processar e gerar as imagens necessárias para a chamada da senha, além de outras informações configuradas e distribuídas em layout também configurável.

### **3.1.3. SOFTWARES BASE DO SISTEMA**

#### **3.1.3.1. SOFTWARE TERMINAL DO ATENDENTE**

3.1.3.1.1. A solução ofertada disponibilizará de software tipo terminal do atendente, contendo todas as funcionalidades acima descritas. Constituindo todas as funcionalidades dedicadas ao processo operacional da triagem e dos encaminhamentos do Cidadão para o completo atendimento das suas demandas, no âmbito de uma Unidade de Atendimento;

3.1.3.1.2. Este software deverá funcionar em sua plenitude exclusivamente através de um dos browsers disponíveis pelo mercado, como por exemplo Chrome, Internet Explore, Firefox, etc., em suas versões atualizadas;

3.1.3.1.3. Para o completo funcionamento da solução, não será permitido o uso de qualquer software aplicativo especificamente instalado na estação de trabalho do Atendente;

3.1.3.1.4. Não será permitido a inclusão/instalação de softwares complementares vinculados à solução do presente objeto na estação de trabalho do Atendente. Apenas o browser da estação de trabalho será capaz de abrir e operar todas as funcionalidades do objeto em pauta. Desta forma, a Unidade de Atendimento poderá substituir a estação de trabalho sem qualquer necessidade de instalação ou atualização dos softwares básicos;

3.1.3.1.5. O ambiente servidor de aplicação para todas as funcionalidades deste software terá conectividade configurada e estará nas dependências internas da Unidade de Atendimento.

#### **3.1.3.2. SOFTWARE TERMINAL DO SUPERVISOR**

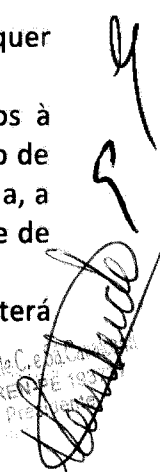
3.1.3.2.1. A solução ofertada disponibilizará software tipo terminal do supervisor, contendo todas as funcionalidades acima descritas neste termo de contrato Constitui todas as funcionalidades dedicadas ao processo de coordenação, supervisão ou gerenciamento de uma Unidade de Atendimento.

3.1.3.2.2. Este software funcionará em sua plenitude exclusivamente através de um dos browsers disponíveis pelo mercado, como por exemplo Chrome, Internet Explore, Firefox, etc., em suas versões atualizadas.

3.1.3.2.3. Para o completo funcionamento da solução, não será permitido o uso de qualquer software aplicativo especificamente instalado na estação de trabalho do Supervisor.

3.1.3.2.4. Não será permitido a inclusão/instalação de softwares complementares vinculados à solução do presente objeto na estação de trabalho do Supervisor. Apenas o browser da estação de trabalho será capaz de abrir e operar todas as funcionalidades do objeto em pauta. Desta forma, a Unidade de Atendimento poderá substituir uma estação de trabalho sem qualquer necessidade de instalação ou atualização dos softwares básicos.

3.1.3.2.5. O ambiente servidor de aplicação para todas as funcionalidades deste software terá conectividade configurada e estará nas dependências internas da Unidade de Atendimento.



### **3.1.3.3. SOFTWARE TERMINAL DO GESTOR**

3.1.3.3.1. A solução ofertada disponibiliza software tipo terminal do Gestor, contendo todas as funcionalidades acima descritas neste termo de contrato. Constitui todas as funcionalidades dedicadas ao processo de coordenação, supervisão ou gerencia de uma Unidade de Atendimento.

3.1.3.3.2. Este software funcionará em sua plenitude exclusivamente através de um dos browsers disponíveis pelo mercado, como por exemplo Chrome, Internet Explore, Firefox, etc., em suas versões atualizadas.

3.1.3.3.3. Para o completo funcionamento da solução, não será permitido o uso de qualquer software aplicativo especificamente instalado na estação de trabalho do Gestor.

3.1.3.3.4. Não será permitido a inclusão/instalação de softwares complementares vinculados à solução do presente objeto na estação de trabalho do Gestor. Apenas o browser da estação de trabalho será capaz de abrir e operar todas as funcionalidades do objeto em pauta. Desta forma, a Gestão Corporativa do Atendimento da CONTRATANTE poderá substituir uma estação de trabalho sem qualquer necessidade de instalação ou atualização dos softwares básicos.

3.1.3.3.5. O ambiente servidor de aplicação para todas as funcionalidades deste software terá conectividade configurada, podendo estar nas dependências internas da CONTRATANTE ou diretamente em um provedor de acesso WEB. Esta decisão ficará exclusivamente a cargo da CONTRATANTE.

### **3.1.3.4. SOFTWARE CONFIGURADOR**

3.1.3.4.1. A solução ofertada deverá disponibilizar software tipo Configurator, contendo todas as funcionalidades acima descritas neste termo de contrato. Constitui todas as funcionalidades dedicadas ao processo de configuração do sistema em pauta, incluindo os recursos funcionais e não funcionais, no âmbito do atendimento corporativo da CONTRATANTE.

3.1.3.4.2. Para toda a solução, apenas um ambiente de configuração poderá ser instalado. Ou seja, a solução de operação e gestão do atendimento será configurada através de apenas um configurador, centralizado.

3.1.3.4.3. Todos os recursos de configuração poderão ser aplicados no ambiente de operação "à quente" das instalações. Uma vez efetivada e validada, a configuração poderá ser aplicada no ambiente de produção, durante o horário normal de funcionamento do atendimento em uma ou em todas as Unidades de Atendimento, de acordo com a necessidade indicada.

3.1.3.4.4. Este software funcionará em sua plenitude exclusivamente através de um dos browsers disponíveis pelo mercado, como por exemplo Chrome, Internet Explore, Firefox, etc., em suas versões atualizadas.

3.1.3.4.5. Todo acesso a esta solução será realizado de modo seguro através de protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure, que em português significa "Protocolo de Transferência de Hipertexto Seguro"), tendo o certificado fornecido por empresa AR (Autoridade de Registro) certificada. Este certificado será fornecido e mantido pela CONTRATADA.

3.1.3.4.6. Para o completo funcionamento da solução, não será permitido o uso de qualquer software aplicativo especificamente instalado na estação de trabalho do Gestor.

3.1.3.4.7. Não será permitido a inclusão/instalação de softwares complementares vinculados à solução do presente objeto na estação de trabalho do Gestor. Apenas o browser da estação de trabalho será capaz de abrir e operar todas as funcionalidades do objeto em pauta. Desta forma, a Gestão Corporativa do Atendimento da CONTRATANTE poderá substituir uma estação de trabalho sem qualquer necessidade de instalação ou atualização dos softwares básicos.

3.1.3.4.8. O ambiente servidor de aplicação para todas as funcionalidades deste software terá conectividade configurada, podendo estar nas dependências internas da CONTRATANTE ou diretamente em um provedor de acesso WEB. Esta decisão ficará exclusivamente a cargo da

### **3.1.3.5. MODULO CONFIGURADOR**

3.1.3.5.1. A soluçao disponibilizará um ambiente de configuraçao único e centralizado para todas as funcionalidades operacionais utilizadas contendo os seguintes itens no ambiente do configurador:

#### **3.1.3.5.1.1. FUNCIONALIDADES GERAIS**

- 3.1.3.5.1.1.1. Atendente
- 3.1.3.5.1.1.2. Grupo de Chat
- 3.1.3.5.1.1.3. Horário de Trabalho
- 3.1.3.5.1.1.4. Grupo de Suspensao
- 3.1.3.5.1.1.5. Perfil Atendente
- 3.1.3.5.1.1.6. Perfil Terminal Emissor
- 3.1.3.5.1.1.7. Perfil Supervisor
- 3.1.3.5.1.1.8. Perfil Callcenter
- 3.1.3.5.1.1.9. Grupo de Atendentes
- 3.1.3.5.1.1.10. Classe de Atividade
- 3.1.3.5.1.1.11. Atividade
- 3.1.3.5.1.1.12. Grupo de Atividades
- 3.1.3.5.1.1.13. Seção
- 3.1.3.5.1.1.14. Grupo de Seções
- 3.1.3.5.1.1.15. Contador
- 3.1.3.5.1.1.16. Classe de Serviço
- 3.1.3.5.1.1.17. Serviço

#### **3.1.3.5.1.2. FUNCIONALIDADES DO SISTEMA**

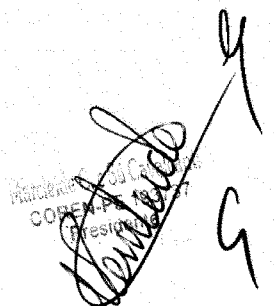
- 3.1.3.5.1.2.1. Localidades
- 3.1.3.5.1.2.2. Grupo de Unidades
- 3.1.3.5.1.2.3. Unidade de Atendimento
- 3.1.3.5.1.2.4. Enviar Configuraçao
- 3.1.3.5.1.2.5. Avaliaçao de Atendimento
- 3.1.3.5.1.2.6. Critério de Áudio
- 3.1.3.5.1.2.7. Referência de Funcionamento
- 3.1.3.5.1.2.8. Inventário

#### **3.1.3.5.1.3. FUNCIONALIDADES DE USUÁRIO**

- 3.1.3.5.1.3.1. Usuários
- 3.1.3.5.1.3.2. Grupos de Usuário
- 3.1.3.5.1.3.3. Servidores de E-mail
- 3.1.3.5.1.3.4. Textos de E-mail
- 3.1.3.5.1.3.5. Configurar Alarmes
- 3.1.3.5.1.3.6. Configuraçao de Integraçao
- 3.1.3.5.1.3.7. Configuraçao Adicional
- 3.1.3.5.1.3.8. Critérios de Revisao
- 3.1.3.5.1.3.9. Auditoria
- 3.1.3.5.1.3.10. Dicionário de Dados
- 3.1.3.5.1.3.11. Configurar Agendamento
- 3.1.3.5.1.3.12. Folga Agendamento
- 3.1.3.5.1.3.13. Consultar Licença
- 3.1.3.5.1.3.14. Perfil Informativo
- 3.1.3.5.1.3.15. Dispositivo Informativo

Naare Tassa de Focha  
**CAUSA Nº QUARTA - DA EXECUÇAO DO OBJETO**

OABPE 16.93  
Assessora Juridica - CC E

  
Mônica de Souza  
COREN-PE  
Presidente



4.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.1.1. O software deverá ser instalado em local a ser designado pela CONTRATANTE, sendo a quantidade de locais/unidades de atendimento a serem contratadas, limitada aos quantitativos previsto no quadro de itens x quantidades.

**4.1.2. O prazo de garantia dos equipamentos contemplados na solução, será de 12 (doze) meses.**

4.1.3. A empresa deverá disponibilizar suporte técnico on-line (ilimitado) e presencial quando necessário, para equacionar problemas referentes ao software e/ou configuração dos equipamentos, durante o período de garantia ora previsto. Os custos para deslocamentos, hora técnica, alimentação, e estadia, quando necessários, deverão estar inclusos no valor do contrato.

**4.1.3.1. ATENDIMENTO SLA - Service Level Agreement**

4.1.3.1.1. Os chamados técnicos abertos pela CONTRATANTE serão classificados por grau de severidade, sendo que a garantia da solução deve ser executada dentro dos padrões mínimos de atendimento abaixo:

4.1.3.1.2. Severidade 1 (S1): o equipamento, acessório, periférico ou software apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que o torna total ou parcialmente inoperante. O primeiro retorno telefônico da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 02 horas-úteis e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 08 horas-úteis, contadas do chamado técnico;

4.1.3.1.3. Severidade 2 (S2): o equipamento, acessório, periférico ou software apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s). O primeiro retorno telefônico da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 02 horas-úteis e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 24 horas-úteis, contadas do chamado técnico;

4.1.3.1.4. Severidade 3 (S3): o equipamento, acessório, periférico ou software apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que causa restrições de operação de funções acessórias. O primeiro retorno telefônico da CONTRATADA deve ser realizado em no máximo 02 horas-úteis e a solução técnica, definitiva ou de contorno, não poderá exceder a 120 horas-úteis, contadas do chamado técnico;

4.1.3.1.5. Outros: Na impossibilidade de resolução da pane, falha ou não-conformidade técnica dentro dos prazos especificados nos níveis de severidade acima, a proponente deverá providenciar a substituição do equipamento, acessório, periférico ou software contratado por outro de igual especificação, no prazo máximo de 05 dias-úteis, contados do recebimento da notificação escrita emitida pela CONTRATANTE.

4.1.3.1.6 Horários de atendimento: Dias úteis de segunda-feira à sexta-feira, de 08:00h às 18:00h

**4.1.3.2. ITENS NÃO COBERTOS PELA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PREVENTIVA E CORRETIVA:**

4.1.3.2.1. Manutenções em equipamentos decorrentes de danos causados por acidentes, mau uso, imprudência, imperícia, negligência, vandalismo ou intervenções de terceiros não autorizados ou credenciados pelo fabricante;

4.1.3.2.2. Utilização de bobina térmica fora das medidas especificadas pelo fabricante;

4.1.3.2.3. Reforma, expansão ou alteração nas especificações técnicas originais dos equipamentos e software que compõem o objeto do presente contrato.

**CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO DE ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO**

- 5.1. O prazo máximo para a entrega do material, deve ser em CARÁTER DE URGÊNCIA, no máximo em 20 dias corridos a contar da emissão de Ordem de Fornecimento/Serviço;
- 5.1.1. O objeto deve ser entregue no Departamento Tecnologia da Informação que fica localizado na sede do Coren-PE, de forma a ser combinado com o chefe do Departamento;
- 5.1.2. A sede do Coren-PE localiza-se na Rua José Bonifácio, nº 62, Madalena, Recife-PE;
- 5.2. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste termo de contrato e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades;
- 5.3. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

#### CLÁUSULA SEXTA - VALOR CONTRATUAL

6.1. O Valor Global do Contrato é R\$ 22.724,00 (Vinte e dois mil setecentos e vinte e quatro reais), inclusos todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar a: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Contrato.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. As despesas resultantes da contratação serão atendidas através da seguinte Dotação Orçamentária: 6.2.2.1.1.01.33.90.039.002.014 - Serviços Relacionados a Tecnologia da Informação.

#### CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. O prazo de vigência do contrato terá início a partir da sua assinatura do contrato e terá duração até o prazo de vigência da garantia determinado no item 4.1.2 da cláusula quarta.

#### CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 9.1. Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços;
- 9.2. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço contratado;
- 9.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante o prazo de vigência do Contrato;
- 9.4. Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados;
- 9.5. Designar servidor para acompanhar a execução do Contrato na sede, a fim de registrar as ocorrências e eventuais deficiências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos e comunicar as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA;
- 9.6. Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com este contrato.
- 9.7. Fornecer à CONTRATADA documentos, informações e demais elementos que possuir que sejam necessários à boa execução do presente contrato;
- 9.8. Informar à CONTRATADA, por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos serviços contratados e/ou cancelamento;
- 9.9. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Naara Tarrad Rocha  
Assessora Jurídica - COR

Handwritten signature and stamp of Naara Tarrad Rocha, Assessoria Jurídica - COR.

- 10.1 A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste Projeto Básico e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, além das obrigações resultantes da aplicação da Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, e ainda:
- 10.2 Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Projeto Básico e sua proposta, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;
- 10.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
- 10.4. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 10.5 Indicar, quando da retirada da nota de empenho, o endereço, telefone fixo, celular de contato do escritório de representação em Recife/PE ou da sede da empresa, qualquer que seja seu endereço;
- 10.6 Executar o objeto de acordo com as condições, prazo, especificações e quantitativos estipulados neste Projeto Básico;
- 10.7 Prestar todos os esclarecimentos e informações que forem solicitados pelo Contratante, de forma clara, concisa e lógica, atendendo de imediato às reclamações;
- 10.8 Levar, imediatamente, ao conhecimento do fiscal do contrato do Coren-PE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;
- 10.9 Remover, reparar, corrigir, refazer ou substituir a suas expensas, no todo ou em parte, serviço ou funcionalidade os quais forem constatados falha, defeito, incorreção ou qualquer dano, em até 48h, contados da comunicação por escrito;
- 10.10 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do objeto;
- 10.11 Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens do Coren-PE, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante fornecimento do objeto, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Coren-PE;
- 10.12 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 10.13 Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, tributos, taxas, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais.
- 10.14 Manter todas as condições de habilitação e qualificação que ensejaram sua contratação, inclusive quanto à qualificação econômico-financeira;
- 10.15 Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução deste objeto;

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratado

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

Assessoria Jurídica - COREN-PE

Manoelito C. Costa  
Membro do Conselho Regional de Enfermagem do Pernambuco  
Assessoria Jurídica - COREN-PE  
*Manoelito C. Costa*

12.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação bem como, sejam mantidas as demais cláusulas e condições deste termo de contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO**

13.1. O acompanhamento e a fiscalização do objeto desta contratação serão exercidos por meio de um representante (denominado fiscal) e um substituto, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar o fornecimento, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/93, e suas alterações.

13.2. À CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização.

13.3. Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Fiscal ou dos substitutos inerentes ao objeto desta contratação, sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação ao serviço fornecido, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do ajuste.

13.4. A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

13.5. Os equipamentos, ferramentas e materiais utilizados deverão estar rigorosamente dentro das normas vigentes e das especificações estabelecidas pelos órgãos competentes e pela CONTRATANTE, sendo que a inobservância desta condição implicará a recusa do mesmo, bem como a sua devida substituição, sem que caiba à CONTRATADA qualquer tipo de reclamação ou indenização.

13.6. As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº 8.666/93.

13.7. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Contrato e no Projeto Básico.

13.8. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DAS CONDIÇÕES E FORMAS DE PAGAMENTO**

14.1. O pagamento far-se-á mediante apresentação da Nota Fiscal dos serviços prestados. A mesma deverá ser remetida com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que o Fiscal do Contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o Aceite Definitivo.

14.1.1. A Nota Fiscal deve estar preenchida com a descrição detalhada dos itens do objeto, o número do Contrato e os dados bancários da Contratada.

14.1.2. Junto com a Nota Fiscal, deverá apresentar a comprovação de regularidade, junto ao Sistema da Seguridade Social (CND), Certidão de Negativa de Débitos Trabalhista (CNDT), ao Fundo de Garantia por tempo de Serviço (FGTS), sem que isso gere direito a alteração de preços ou



4º-F da Lei nº 13.979/20, dispensar a apresentação de documentação de regularidade fiscal ou trabalhista (salvo a comprobatória de regularidade com a Seguridade Social), de forma excepcional e justificada, no caso de haver restrição de fornecedores ou prestadores de serviços.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DAS PENALIDADES**

15. Serão aplicadas à contratada as penalidades conforme a seguir:

15.1. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas nos artigos 86 e 87 da Lei nº.8.666/93.

15.2. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo, sendo garantidos o contraditório e a ampla defesa;

15.3. Na hipótese da CONTRATADA não iniciar a execução do objeto contratado no prazo estabelecido, caracterizar-se-á atraso, e será aplicada multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação;

15.4. O CONTRATANTE, a partir do 10º (décimo) dia de atraso, poderá recusar o objeto contratado, ocasião na qual será cobrada a multa relativa à recusa e não mais a multa diária por atraso, ante a inacumulabilidade da cobrança;

15.5. Caso a CONTRATADA não atenda aos demais prazos e obrigações constantes no Projeto Básico e no presente Termo de Contrato, aplicar-se-á multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação;

15.6. A multa aplicada em razão de atraso injustificado não impede que a Administração rescinda a contratação e aplique outras sanções previstas em lei;

15.7. Nas hipóteses de rescisão unilateral, por parte da contratada, deve ser aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação;

15.8. Não deve haver cumulação entre a multa prevista neste artigo e a multa específica prevista para outra inexecução que enseje em rescisão. Nessa hipótese, deve ser aplicada a multa de maior valor;

15.9. As multas descritas serão descontadas de pagamentos a serem efetuados ou da garantia, quando houver, ou ainda cobradas administrativamente e, na impossibilidade, judicialmente;

15.10. O Coren-PE poderá suspender o pagamento devido até a conclusão dos processos de aplicação das penalidades;

15.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DA RESCISÃO**

16.1. Este Contrato poderá ser rescindido pelo CONTRATANTE, independente de notificação ou interpelação judicial, atendido o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº. 8.666/93, considerando-se especialmente as seguintes hipóteses:

a) O não-cumprimento, ou o cumprimento irregular, de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

b) O atraso injustificado no início da execução do serviço;

c) A paralisação da execução, sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;

d) A cessão ou transferência total ou parcial do seu objeto, a associação da CONTRATADA com terceiros, a fusão, a cisão ou a incorporação, não admitidas neste Contrato;

e) O não-atendimento das determinações regulares do empregado do CONTRATANTE designado para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato;

f) A ocorrência de caso fortuito e força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados no processo administrativo correspondente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

*Naara Tarrad Rocha*  
OAB/PB 16.931-D  
Assessora Jurídica - COREN-PE

*Assinado*

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS**

17.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas estabelecidas na Lei n. 13.979/2020, na Lei nº 8.666, de 1993, e demais normas e princípios gerais dos contratos.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES**

18.1. A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite legal estabelecido no art. 65, inciso II, e §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO**

19.1. Quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas da execução deste contrato serão dirimidas, nos termos do disposto no art. 55, § 2º da Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, no foro da Seção Judiciária de Pernambuco, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



E por estarem justos e contratados, lavram o presente instrumento de contrato em três vias de igual teor, que vão assinados pelas partes, que se comprometem a cumprir o presente em todas as suas cláusulas e condições, tudo de acordo com a Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores.

Recife(PE), 25 de Agosto de 2020.


  
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE PERNAMBUCO

MARCLEIDE CORREIA E SÁ CAVALCANTI  
CONTRATANTE

Marcleide C. e Sá Cavalcanti  
COREN-PE 193137  
Presidente

  
DIGA TECNOLOGIA EM ATENDIMENTO LTDA  
EDER DE OLIVEIRA  
CONTRATADA  
DIGA TECNOLOGIA EM ATENDIMENTO LTDA  
ANDRE DE OLIVEIRA  
CONTRATADA

Visto PROGER

Naara  Rocha  
QABPE 16.931-D

Em: 25/08/2020 Assessora Jurídica - COREN-PE

Testemunhas:

Nome/CPF Renata Zulewicz da S. Melo  
040.728.324-08

Nome/CPF