



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Mato Grosso do Sul

AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA 4/2024 - SELIC/MS/DEPAD/MS/DE/MS/PLENARIO/MS/CRMV-MS/SISTEMA

**AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 04/2025**  
Processo Administrativo n.º 0140027.00000014/2024-95

**AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA**

04/2024

MENOR PREÇO GLOBAL

**CONTRATANTE**

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DE MATO GROSSO DO SUL - CRMV-MS

**OBJETO**

O objeto da presente dispensa é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada para locação Sistema Eletrônico de Fila de Atendimento, com equipamentos e softwares permanentes, incluindo implantação, configuração, suporte aos usuários, treinamento operacional e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Mato Grosso do Sul, conforme as especificações e demais condições gerais constantes no Termo de Referência.

**VALOR GLOBAL/TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

O valor estimado estabelecido em decorrência da identificação dos elementos que compõem o preço do objeto em virtude de pesquisa de preço no mercado, será de R\$ 19.281,00 (Dezenove mil e duzentos e oitenta e um reais).

**PERÍODO DE PROPOSTAS**

De 05/08/2024 às 09h

Até 09/08/2024 às 09h

**PERÍODO DE LANCES**

De 09/08/2024 às 09h

Até 09/08/2024 às 15h

**PREFERÊNCIA ME e EPP**

SIM

**1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, "a" e "i" da Lei n. 14.133/2021).**

1.1. Contratação de empresa especializa para locação Sistema Eletrônico de Fila de Atendimento, com equipamentos e softwares permanentes, incluindo implantação, configuração, suporte aos usuários, treinamento operacional e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Mato Grosso do Sul, conforme as especificações e demais condições gerais constantes no Termo de Referência.

1.2. Os requisitos do sistema estão estabelecidos no termo de referencia anexo a este aviso de dispensa.

1.3 O critério de julgamento adotado será o menor preço Global e Anual, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

ITEM	SERVIÇO	PERÍODO	VALOR GLOBAL ANUAL
	Locação Sistema Eletrônico de Fila de Atendimento, com equipamentos e softwares		

1	permanentes, incluindo implantação, configuração, suporte aos usuários, treinamento operacional e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Mato Grosso do Sul, conforme as especificações e demais condições gerais constantes no Termo de Referência	12 meses	R\$ 19.281,00 (Dezenove mil e duzentos e oitenta e um reais).
---	--	----------	---

## 2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

2.1. A participação na presente dispensa é restrita às microempresas e empresas de pequeno porte, em cumprimento ao art. 48, inciso I, c/c o art. 49, inciso IV da Lei Complementar no 123/2006, desde que se enquadrem nas disposições estabelecidas nesta condição. O fornecedor deverá declarar em campo próprio do sistema que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 daquela Lei Complementar, e que atendam às condições exigidas neste Aviso e seus Anexos.

2.1.1. A participação se dará mediante Sistema de Dispensa Eletrônica integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Comprasnet 4.0, disponível no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

2.1.2. Os fornecedores deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, para acesso ao sistema e operacionalização.

2.1.3. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou a este órgão a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

2.2. Não poderão participar desta dispensa os fornecedores:

2.2.1. que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

2.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

2.2.3. que se enquadrem nas seguintes vedações:

a) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

e) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

f) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

g) organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e,

h) sociedades cooperativas.

2.2.3.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico;

2.2.3.2. Aplica-se o disposto na alínea “c” também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;

## 3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

3.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente

por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

3.2.1. A proposta também deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

3.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a Contratada.

3.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços;

3.4.1. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.5. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, Projeto Básico ou Projeto Executivo, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

3.6. Uma vez enviada a proposta no sistema, os fornecedores NÃO poderão retirá-la, substituí-la ou modificá-la;

3.7. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, às seguintes declarações:

3.7.1. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3.7.2. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

3.7.3. que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

3.7.4. que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;

3.7.5. que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91.

3.7.6. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

#### **4. FASE DE LANCES**

4.1. A partir das 09 h da data estabelecida neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.

4.2. Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

4.2.1. **O lance deverá ser ofertado pelo valor Global/Anual do item .**

4.3. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.3.1. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.

4.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances será referente ao valor monetário, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta, que será de R\$ 1,00 (um real).

4.4. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

4.5. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.6. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.

4.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

4.7.1. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

#### **5. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO**

5.1. Os lances deverão ocorrer, exclusivamente, por meio eletrônico, pela Internet, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/> - Portal de Compras do Governo Federal – Comprasnet;

5.2. Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

5.3. No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

- 5.3.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta com preço compatível ao estimado pela Administração.
- 5.3.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.
- 5.3.3. Em qualquer caso, concluída a negociação, o resultado será registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica.
- 5.4. Estando o preço compatível, será solicitado o envio da proposta e, se necessário, de documentos complementares, adequada ao último lance.
- 5.5. Finalizada a etapa de lances a contratada será convocada para apresentar a proposta reformulada e se necessário documentos complementares, quando necessário, no prazo de 01 (uma) hora, podendo ser prorrogado, mediante solicitação;
- 5.6. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Aviso de Contratação Direta e já apresentados, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, após solicitação da Administração, sob pena de inabilitação.
- 5.7. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 dias (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 5.8.1. Contiver vícios insanáveis;
- 5.8.2. Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;
- 5.8.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 5.8.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 5.8.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.
- 5.8.7. Não houver comunicação ou demora excessiva às solicitações encaminhadas pelo "chat".
- 5.9. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 5.10. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 5.11. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

## **6. HABILITAÇÃO**

- 6.1. Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação constam do ANEXO I – DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO deste aviso e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado da fase de lances.
- 6.2. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do fornecedor detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).
- d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;
- 6.2.1. Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)
- 6.2.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 6.2.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 6.2.2.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 6.2.2.1.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 6.2.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 6.3. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.
- 6.3.1. É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.
- 6.3.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios

eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

6.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Aviso de Contratação Direta e já apresentados, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, após solicitação da Administração, sob pena de inabilitação.

6.5. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

6.6. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício. Nota explicativa: A apresentação do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI supre as exigências de inscrição nos cadastros fiscais, na medida em que essas informações constam no próprio Certificado.

6.7. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

6.8. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação conforme a seguir:

6.8.1. Por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, após solicitação da Administração no prazo estipulado

6.8.2. Por apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

6.8.3. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação

6.9. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

## **7. CONTRATAÇÃO**

7.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, na forma eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei n.º 14.133/2021, que culminará com a seleção da proposta com o menor preço do valor Global/Anual do item.

7.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

7.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso à sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

7.2.2 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

7.2.3 A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

7.3 O prazo de vigência da contratação será de 12 meses conforme estabelecido no ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA.

7.4 Na assinatura do contrato ou do instrumento equivalente será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

## **8. SANÇÕES**

8.1. Comete infração administrativa o fornecedor que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

8.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

8.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

8.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

8.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

8.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

8.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

8.1.9. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

8.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

8.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

8.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

8.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem 8.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 8.1.1 a 8.1.12;

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 8.1.2 a 8.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 8.1.8 a 8.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

8.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

8.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.5. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta, em hipótese alguma, exclui a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

8.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

8.6.1. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

8.7. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

8.8. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

8.9. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

8.10. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Aviso.

## **9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

9.1. O procedimento será divulgado no Comprasnet 4.0 e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado - SICAF, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

9.2. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

9.2.1. republicar o presente aviso com uma nova data;

9.2.2. valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

9.2.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

9.2.3. fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.3. As providências dos subitens 9.2.1 e 9.2.2 acima poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto)

9.4. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

9.5. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

9.6. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

9.7. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília - DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

9.8. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.9. As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

9.10. Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.

9.11. Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

9.12. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

9.13. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

9.13.1. ANEXO I – Documentação exigida para Habilitação

9.13.2. ANEXO II – Termo de Referência;

9.13.3. ANEXO III – Modelo de Proposta;

9.13.4. ANEXO IV - Contrato.

Campo Grande/MS, 02 de agosto de 2024.

Lilian Ximenes da Silva Gonçalves  
Agente de Contratação

#### **ANEXO I – DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO**

No procedimento de contratação, ainda que por dispensa, será necessário que a futura contratada apresente o seguinte:

1.1. Habilitação jurídica: Cartão CNPJ e, no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores; No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores; No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, segundo determinado pelo Departamento de Registro Empresarial e Integração – DREI; Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br); No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização; Os documentos citados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

1.2. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

1.3. Certidão de Regularidade do FGTS;

1.4. Certidão Fiscal e Previdenciária-PGFN;

1.5. Certidão de Regularidade Fiscal Estadual;

1.6. Certidão de Regularidade Fiscal Municipal;

1.7. Declaração de que não emprega menor, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, nos termos do inciso XXXIII, art. 7º, da Constituição Federal;

2.0. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

2.1. Apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, indicando que a empresa fornece(u) objeto deste certame;

3.1. DAS VISTORIAS TÉCNICAS

3.1. Apresentar declaração de vistoria ou declaração que assume responsabilidade por não realizar a vistoria no termos do item 9 do termo de referência.

4. O desatendimento aos critérios de qualificação exigidos pela Administração resultará em inabilitação do fornecedor.

5. Verificada a compatibilidade da proposta e da qualificação do fornecedor melhor colocado, na ordem de classificação, será o mesmo declarado vencedor, e o processo encaminhado à Autoridade Competente para adjudicação da proposta e homologação dos procedimentos.

**ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA**  
**DISPENSA ELETRÔNICA**  
**Art. 75, II da Lei 14.133/21**

**1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, “a” e “i” da Lei n. 14.133/2021)**

1.1 Contratação de empresa especializada para locação Sistema Eletrônico de Fila de Atendimento, com equipamentos e softwares permanentes, incluindo implantação, configuração, suporte aos usuários, treinamento operacional e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Mato Grosso do Sul, conforme as especificações e demais condições gerais constantes neste Termo de Referência.

**2. JUSTIFICATIVA:**

2.1 Proporcionar ao cidadão uma solução, agilidade e dinamismo do serviço público prestado pelo CRMV/MS, uma vez que torna público e visível o número de atendimentos realizados diariamente pelo CRMV/MS.

Destaca-se ainda que com essa implantação o CRMV/MS facilitará o dia a dia de seus usuários na prestação dos serviços públicos da Autarquia, além é claro de otimizar os processos de operacionalização, bem como garantir e facilitar a gestão do atendimento ao cidadão.

**3. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO**

3.1 O Sistema Gerenciador de Atendimento deverá ser orientado a web e projetado para atender todos os tipos de necessidades para a contratante e gerência de atendimento ao público, incluindo funcionalidades dedicadas aos cidadãos, atendentes, supervisores, coordenadores, gerentes e diretores, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento;

3.2 Todo o sistema, incluindo seus módulos e funcionalidades deverão ser ilimitados, sem qualquer restrição de uso relacionados;

3.3 Compatível com equipamentos do tipo: Painéis Eletrônicos, Televisão/Monitor (LCD ou LED), Monitores de vídeo, Dispensadores de senhas e impressoras.

3.4 Deve ser preferencialmente desenvolvido em linguagem Open Source e utilizar bibliotecas e recursos independentes do sistema operacional da máquina servidora.

3.4.1 Se a CONTRATADA optar por soluções que representem custos e investimentos para o banco de dados (por exemplo SQL, como MS-SQL SERVER, Oracle, etc) ou mesmo para o sistema operacional (Windows Server) a Administração aceitará, desde que todos os custos para implantação e instalação nos servidores, incluindo qualquer tipo de licenciamento sejam totalmente assumidos pela CONTRATADA;

3.4.2 Todos os softwares devem vir acompanhados das respectivas licenças de uso originais do desenvolvedor e, ou fabricante do produto proposto, com mídias de instalação.

3.5 O sistema de gerenciamento de filas ao público deverá ser compatível com os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, em suas versões mais atuais e todos os recursos do sistema deverão ser operados através do(s) mesmo(s) browser(s);

3.6 Configuração e utilização de todas as modalidades de atendimento, in-loco ou remoto, em uma ou mais unidades da Contratante, independente de volume diário do atendimento;

3.7 Capacidade para emitir tíquetes de senhas individuais diferenciadas por Filas, de proporcionar encaminhamentos de uma senha para nova Fila, visando atendimento complementar, de manter Registros das atividades realizadas e, a partir de tais registros, proporcionar Monitoramento das atividades em tempo real e Relatórios que auxiliam a gestão na tomada de decisões além de possuir um completo módulo configurador, todos acessados por browser;

3.8 O sistema deverá ser capaz de gerenciar o atendimento ao público organizando todas as unidades de atendimento em um número qualquer de filas, cada uma com um número qualquer de prioridades. Cada fila deverá possuir uma faixa numérica de senhas geradas e impressas nos equipamentos de autoatendimento ou nos computadores dos recepcionistas;

3.9 Configuração dinâmica que permite modificar o andamento do atendimento, de acordo com as configurações de filtros dos Guichês, seja por ociosidade ou por demanda;

3.10 O acesso ao sistema deverá ser feito através de login e senha de usuário;

3.11 O sistema deverá permitir a chamada das senhas pelos usuários por quaisquer equipamentos (sejam computadores, tablets, smartphones, etc), elas deverão ser exibidas ao público através de Painéis Eletrônicos, Televisores com tela LCD ou LED ou Monitores, além de emitir sinais sonoros de aviso;

3.12 Os tempos de espera e de atendimento serão computados para cada usuário em todas as etapas, permitindo a rastreabilidade desde seu ingresso até a sua saída da instituição. A rastreabilidade será inerente ao usuário e

não a senha por ele utilizada;

**3.13** Os pontos de atendimento deverão ser configurados para executar chamadas de modo diferente, de acordo com a necessidade.

**3.14** A CONTRATADA deverá fazer a manutenção, assistência técnica e atualizações do sistema gratuitas durante o período de 12 meses após implantação dos serviços;

#### **4. FUNCIONALIDADES**

O sistema deverá ser composto, no mínimo, pelos seguintes módulos e características;

##### **4.1 CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA**

- Deverá prever acesso único a um administrador principal que terá acesso ao painel completo de configurações do sistema;
- Apresentar painel de configurações com possibilidade de cadastro e configuração de filas, pontos de atendimento, atendentes, emissores de senhas, dispositivos de apresentação de senhas, serviços, gestão de monitoramento de filas, relatórios gerenciais, atualização do sistema e gerenciamento de administradores;
- Apresentar no mínimo 3 (três) perfis básicos para usuários:
  - a) Super Administrador (com acesso a todos os recursos operacionais e configurações do sistema);
  - b) Administrador Adicional (com acesso aos recursos de gestão do sistema de acordo com os parâmetros de acesso definidos às funcionalidades determinadas);
  - c) Atendente (realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Filas e Pontos de Atendimento).

##### **4.2 EMISSÃO DE SENHAS**

- Deverá permitir a utilização de dispositivos de emissores de senhas responsáveis pela seleção de atendimento requerido e emissão de cupons de senha ao cidadão;
- O Sistema deverá permitir operação com um ou mais Emissores de Senhas para múltiplas filas, ou um Emissor específico para cada fila configurada;
  - Os Emissores de Senhas podem ser dispositivos com botões físicos para seleção da fila desejada ou terminais digitais com monitores sensíveis ao toque, conectados a uma impressora de bobina térmica”;
- Os cupons de senhas deverão apresentar o logotipo do cliente, o nome da fila, a senha, data e hora de chegada do cidadão;
- A senha deverá ser composta pelo identificador da fila solicitada (com até 2 caracteres) e a sequência numérica de emissão.

##### **4.3 FILAS**

- O sistema deverá permitir que sejam criadas ilimitadas filas de atendimento;
- A cada fila deverá ser atribuído um intervalo numérico de senhas a serem emitidas, bem como um identificador composto por até 2 caracteres;
- O identificador de senhas deverá permitir a utilização de até 2 caracteres, diferenciando letras maiúsculas e minúsculas e possibilitando caracteres especiais;
- Caso seja alcançado o número final do intervalo de senhas programado, o sistema deverá reiniciar a emissão de senhas ou finalizá-la até o dia seguinte, conforme configurado;
- Cada fila deverá ser nomeada individualmente, e esse nome deverá ser utilizado nos relatórios e nos botões dos emissores (quando equipados com monitor);
- Deverá ser atribuída uma cor a cada fila individual, utilizada nos relatórios, telas de monitoramento e nos botões dos emissores (quando equipados com monitor);
- Permitir a configuração de lembrete para o atendente, questionando se deve haver encaminhamento para nova fila quando o atendimento é encerrado;
- Permitir que o administrador defina pelo reinício ou continuidade da sequência numérica de senhas emitidas ao término do dia;
- Possibilitar configuração para exclusão automática (sim ou não) das senhas remanescentes no término do dia;
- Configuração dos parâmetros de Tempo Mínimo de Atendimento, Tempo Máximo de Atendimento, Tempo Ideal de Atendimento e Tempo Máximo de Espera, a serem utilizados como referência nas funcionalidades de Monitoramento, Relatórios e Termômetro de tempo de espera;
- Parametrização da quantidade de vias que devem ser emitidas na solicitação de tíquetes de senhas para a respectiva fila;
- Configurar o endereçamento IP da impressora escrava responsável pela emissão dos tíquetes de senha em pontos remotos de atendimento, bem como a quantidade de vias a serem emitidas;
- Permitir configuração como “fila única de atendimento sequencial”: funciona sem a necessidade de emissão de senhas, apenas direcionando o primeiro cliente da fila para o atendente livre ou chamando senhas em ordem sequencial no caso de uso do dispensador senhas mecânico (tipo “bico de pato”).

##### **4.4 ATENDENTES E CHAMADAS DE SENHA**

O acesso dos atendentes ao sistema deve ser feito via browser através de um computador ou outro dispositivo móvel digital (como Tablets e Smartphones), ligados à rede de computadores onde está conectado o console

gerenciador.

Deverá apresentar os seguintes recursos para os Atendentes e Pontos de Atendimento:

a) Acesso ao Ponto de Atendimento Login e senha de atendentes cadastrados;

- Desconexão de Atendente e Ponto de Atendimento por ociosidade;

b) Seleção de Filas

- Selecionar filas de atendimento (quando configurado): nessa opção o atendente deverá possuir autonomia para escolha da fila a ser chamada;

c) Seletor de Ponto de Atendimento

- Permitir que um único atendente trabalhe como “central de distribuição de chamadas”, indicando diferentes pontos de atendimento para as senhas que são chamadas;

d) Chamadas de Senhas

- Ponto de Atendimento configurado para chamada de senhas via browser;
- Chamar Próxima Senha;
- Re-chamar senha;
- Início e finalização do atendimento;

e) Cancelar Atendimento

- O atendente poderá cancelar uma senha, através de comando específico, quando o portador da mesma não comparecer ao ponto de atendimento;

f) Redirecionamento de Senhas;

- O Sistema deverá dispor de recurso para redirecionar a senha para atendimento complementar em outra fila, através de comando específico;

g) Chamada de Senha específica

- Função que permite ao atendente inserir ou chamar uma senha específica – segundo critério próprio – utilizando o sistema no próprio ponto de atendimento. Essa função depende de autorização do Administrador do sistema;

h) Visualização do tempo de espera da próxima senha

- Recurso que permite visualizar o tempo de espera da próxima senha a ser atendida, através de um indicador intuitivo na interface de chamada do atendente;

i) Visualização do número de pessoas em espera

- Recurso que permite visualizar o número de pessoas em espera em cada fila relacionada ao atendente ou ponto de atendimento

j) Visualização do tempo médio de espera de cada fila

- Permite visualizar o tempo médio de espera da fila, através de um indicador intuitivo na interface de chamada do atendente.

#### 4.5. APRESENTAÇÃO DE SENHAS

Este módulo deverá ser responsável pela apresentação de informações que serão exibidas ao cidadão. Deverá funcionar através de um console gerenciador do sistema, ligado a rede e integrado ao monitor LCD/LED, disposto no item 3.3, apresentando em tela as seguintes informações:

a) Número da senha (acompanhado de caracteres identificadores quando assim configurado);

b) Número do ponto de atendimento;

c) Nome da Fila;

d. Conteúdo multimídia com os seguintes recursos:

- Exibição de sinal de TV ao vivo, desde que disponível sinal digital com as características adequadas;
- Apresentação de vídeos nos formatos AVI, MPEG e WMV definidos conforme programação da playlist de exibição;
- Apresentação de hora certa;
- Previsão do tempo, capturado através de leitor RSS;
- Exibição de notícias em tempo real, capturadas da internet através de RSS.

e) Chamada por voz, para as opções de expressões pré-definidas no sistema;

f) Possibilidade de configurar um rótulo personalizado para as informações de senha e ponto de atendimento;

g) O módulo de apresentação de senhas ainda deverá permitir controlar as seguintes funcionalidades:

- Escolha do rótulo para senha (Senha, Comanda, ou personalizado);
- Escolha do rótulo para ponto de atendimento (Balcão, Box, Cabine, Consultório, Doca, Equipamento, Maca, Máquina, Mesa, Prisma, Sala, Vaga, ou personalizado);
- Seleção da opção de ocultamento (ou não) do vídeo exibido na ocasião da apresentação da chamada de senha;
- Seleção da opção de ocultamento (ou não) do sinal de TV ou vídeo exibido na ocasião da apresentação da chamada de senha;
- Inserção e exclusão de vídeos em uma lista (playlist);
- Definição da periodicidade de exibição do relógio e das informações RSS (ao final de cada vídeo, ao término da playlist, ou a cada intervalo de X minutos);
- Ativação/Desativação temporária de grupos de vídeos;
- Criação de inúmeros grupos de vídeos determinando periodicidade de dias e horários para sua exibição;
- Seleção de qual dos tipos de relógio será exibido: Analógico, Digital ou LED;
- Alteração do tipo e cor da fonte de apresentação do relógio e seu plano de fundo;

- Inserção de uma imagem personalizada para o fundo do relógio (apenas digital);
- Definição do município para o qual será apresentada a previsão do tempo (previsão para 5 dias), bem como o intervalo de atualização desejado;
- Configuração do canal de leitura de notícias RSS a ser utilizado;
- Criação, edição e exibição livre na programação de uma mensagem de texto, exibida no rodapé da tela;
- Definir níveis de luminosidade da exibição dos vídeos para cada hora do dia, com as especificações do painel de exibição;
- Atalho para ativação/desativação automática da exibição do sinal de TV ou conteúdo da playlist;
- Ativação/desativação do áudio da placa de captura.

h) O sistema deverá ser auto executável, inicializando automaticamente a exibição do conteúdo programado e as chamadas de senhas sem necessidade de intervenção do usuário.

i) Para exibição dos sinais de TV a cabo ou aberta, o computador de controle deverá ter no conector de entrada (padrão RCA) de sua placa de captura o sinal digital decodificado compatível. O aplicativo deverá permitir a seleção do sinal de entrada entre S-Vídeo e Vídeo Composto, para conexão de outras fontes de vídeo (como DVDs). Previsão de possibilidade de escolha do padrão de cores NTSC ou PAL-M;

Configuração mínima de Hardware a ser fornecido (console): mini cpu metal (cor preta) composta de processador e chipset Intel, placa Dual Core, 2 (duas) saídas seriais RS232, 6 (seis) saídas USB, 2 (duas) saídas PS2 para mouse e teclado, memória RAM 4GB, disco rígido 320GB SATA, placa de rede 10/100/1000 Mbps, 1 (uma) saída de áudio, fonte externa 12V/5ª (chaveada 90 a 240Vac), licença original Windows.

#### **4.6 AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO**

Módulo responsável para Avaliação do atendimento recém-finalizado, que deverá ser o Indicador de Qualidade comandado pelo Cidadão, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento.

- A Avaliação deverá ser comandada pelo Cidadão através de um Terminal de Avaliação, instalado junto ao Ponto de Atendimento;
- O Terminal deverá disponibilizar 04 opções de voto, sendo: ÓTIMO, BOM, REGULAR E RUIM;
- As opções de voto deverão ser exibidas com desenhos característicos e simbólicos relativos ao estado da avaliação, e seus botões permitirem a leitura em braile;

#### **4.7. MONITORAMENTO**

O Sistema deverá oferecer recurso de monitoramento em tempo real, a partir da escolha da fila ou pontos de atendimento, considerando as seguintes variáveis:

- Seleção de filas ou pontos de atendimento a monitorar;
- Total de pessoas nas filas;
- Total de pessoas sendo atendidas no momento;
- Total de atendentes conectados;
- Tempo médio de espera, referente à última hora;
- Exibição da hora, minuto e segundo em que as informações foram atualizadas;
- Exibição de monitoramento em tela cheia com atualização automática dos dados referentes à evolução do tempo de espera do atendimento através de gráficos e dados tabulados.

#### **4.8. ADMINISTRAÇÃO**

Deverá oferecer os seguintes requisitos funcionais e de configuração:

- Data e Hora do Sistema;
- Cadastrar e configurar Administradores com diversas permissões de acesso;
- Cadastrar e configurar Atendentes;
- Cadastrar e configurar Filas e Grupo de Filas;
- Cadastrar e configurar Pontos de Atendimentos;
- Cadastrar e configurar Serviços;
- Cadastrar e configurar Emissores de Senhas;
- Cadastrar e configurar Painéis e TVs de Apresentação de Senhas;
- Comunicados aos Atendentes;
- Monitoramento de Filas em Tempo Real;
- Gerenciamento de Senhas em Tempo Real;
- Dispositivos conectados ao sistema;
- Logs de Ações;
- Usuários Conectados;
- Relatórios Gerenciais;
- Manutenção do sistema.

#### **4.9. RELATÓRIOS**

O Sistema deverá disponibilizar os seguintes relatórios gerenciais, considerando dados tabulados e gráficos:

##### **4.9.1 Desempenho de atendimentos por filas;**

#### 4.9.2 Desempenho de atendimentos por atendente;

Contemplar as seguintes informações:

– senhas emitidas e inseridas: senhas emitidas são aquelas geradas pelos emissores de senhas, enquanto senhas inseridas são as adicionadas diretamente pelos administradores do sistema. Apresentar gráfico “pizza” com as quantidades de cada tipo;

– senhas atendidas e não atendidas: senhas atendidas são aquelas chamadas e que tiveram o atendimento iniciado, ou seja, o cidadão apresentou-se ao atendente. Senhas não atendidas são aquelas chamadas e cujo atendimento não foi iniciado devido à ausência do cidadão.

Apresentar gráfico “pizza” com as quantidades de cada tipo;

– atendimentos válidos e inválidos: atendimentos válidos são aqueles cujo tempo de atendimento encontra-se no intervalo entre o “Tempo Mínimo de Atendimento” e o “Tempo Máximo de Atendimento” parametrizados no sistema. Atendimentos inválidos encontram-se fora desses parâmetros. Apresentar gráfico “pizza” com as quantidades de cada tipo e uma tabela com as seguintes colunas de informação:

- Data: Data da chamada de senha
- Atendente: Atendente correspondente as informações
- Fila: Fila correspondente as informações
- SE: quantidade de senhas emitidas pelos emissores de senhas
- SI: quantidade de senhas inseridas através da administração do sistema
- Atendidas: Quantidade de senhas chamadas e que tiveram seu atendimento iniciado na interface do acionador de senhas.
- NA: Quantidade de senhas chamadas onde o cliente estava ausente ou que seu atendimento não foi iniciado através da interface do acionador de senhas.
- Válidos: Quantidade de atendimentos que encontram-se entre o “Tempo mínimo de Atendimento” e “Tempo máximo de atendimento” parametrizados no cadastro da fila.
- Inválidos: Quantidade de atendimentos que encontram-se fora do “Tempo mínimo de Atendimento” e “Tempo máximo de atendimento” parametrizados no cadastro da fila.
- DTI: Quantidade de atendimentos menores ou iguais ao valor determinado no campo “Tempo Ideal de Atendimento” no cadastro da fila.
- FTI: Quantidade de atendimentos maiores ao valor determinado no campo “Tempo Ideal de Atendimento” no cadastro da fila.
- TME: Tempo médio de espera na fila
- TMD: Tempo médio de deslocamento que corresponde o tempo entre a chamada da senha e o início do atendimento.
- TMA: Tempo médio de atendimento.

#### 4.9.3 HORÁRIO DE PICO DE ATENDIMENTO

Esse relatório deverá demonstrar através de um gráfico e uma tabela o horário no qual aconteceu o pico de atendimento para a(s) fila(s) selecionada(s). Apresentar os picos de senhas atendidas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento.

#### 4.9.4 Senhas atendidas (detalhado por filas) e por (atendentes)

A partir da definição do período (data inicial e final), permitir a escolha da(s) fila(s) ou do(s) atendente(s) a exibir, e até mesmo de uma senha específica, e uma tabela com as seguintes colunas de informação:

- Data: data do atendimento;
- Fila: fila onde foi realizado o atendimento;
- Senha: senha do respectivo atendimento;
- Rec: Índice de quantas vezes a senha foi rechamada;
- Atend: atendente responsável pelo atendimento;
- Outros: Coluna apenas presente caso o parâmetro “Ativar rótulo auxiliar de atendimento” esteja ativo nas configurações gerais na administração. Esse campo equivale ao nome dado em Rótulo do campo auxiliar de atendimento;
- Nome: Nome do cliente atendido. Coluna apenas presente caso o parâmetro campo “Ativar rótulo auxiliar de atendimento” esteja ativo nas configurações gerais na administração e o nome seja informado através do emissor de senhas virtual;
- HC: Hora em que a senha foi chamada pelo atendente;
- IA: Hora em que o atendente Iniciou o atendimento;
- FA: Hora em que o atendente Finalizou o atendimento;
- TE: Tempo de espera do cliente antes de ser chamado;
- TD: Tempo entre a chamada da senha e o início do atendimento através da interface do acionador de senhas;
- TA: Tempo de atendimento do cliente;
- TEM: o Tipo de Emissão. Mostra se a senha foi emitida pelos emissores de senha ou inserida pelo Gerenciamento de Senhas ou chamada direta pelo acionador;
- CA: Mostra se o cliente esteve ausente ou não;

#### **4.9.5 SENHAS ATENDIDAS**

Trata-se de um relatório para consulta rápida da situação existente na praça de atendimento.

Uma vez definido o período, deverá apresentar as seguintes informações:

- Data: Data do atendimento;
- Fila: Fila onde o atendimento foi realizado;
- Senhas Atendidas: Quantidade de senhas atendidas, o sistema soma apenas os atendimentos que tiveram sua inicialização e finalização concluídas na interface do acionador de senhas;
- Em espera: Clientes que aguardam ser atendidos na área de atendimento;
- Tempo Médio de Atendimento: Tempo médio do atendimento para a respectiva fila;

#### **4.9.6 PESQUISA DE OPINIÃO**

Apresentar relatórios do tipo “pizza” e “linhas” – e também tabela – com as quantidades de resultados obtidos para cada opção de avaliação, bem como a quantidade de pessoas que não opinaram. Permitir filtros por período e por fila(s).

#### **4.9.7 PESQUISA DE OPINIÃO (DETALHADO)**

Apresentar as informações do item 4.9.6, sendo que na tabela são acrescentadas colunas que identificam o atendente avaliado e o número da senha do cidadão que fez a avaliação.

#### **4.9.8 RELATÓRIO DE SERVIÇOS**

Uma vez determinado o período, identificar em gráficos do tipo “pizza” os serviços realizados separados por tipo (quando concluídos) e serviços concluídos e cancelados. Além disso, apresentar um gráfico “linhas”, a evolução dos serviços concluídos e cancelados para esse período. Após os gráficos apresentar uma tabela com as informações dos serviços com colunas, data, nome do serviço, quantidade de concluídos, quantidade de cancelados, tempo médio de atendimento e total de horas de atendimento.

#### **4.9.9 RELATÓRIO DE CONFIGURAÇÕES**

Esse relatório deverá exibir os seguintes itens configurados no sistema:

- Versão: Exibe a versão atual do sistema;
- Cliente: Exibe o CNPJ do cliente cadastrado no painel de Configurações;
- Configurações Gerais: Exibe os três principais itens do menu Configurações, que são responsáveis pela conexão do sistema: IP, Máscara e Gateway;
- Emissores de Senha: A tabela exibe o nome e o IP dos emissores de senha cadastrados;
- Configuração das Filas: A tabela exibe Alfa, Rótulo, ID da Fila perante a Botoeira (Emissor Físico), Início e Fim da Banda das filas cadastradas;
- Filas Relacionadas por Pontos de Atendimento: A tabela mostra os Pontos de Atendimento cadastrados, com suas respectivas filas e atendentes;

#### **4.10. SERVIÇOS**

Módulo que apresenta as diferentes atividades que podem ser realizadas pelos atendentes para atender às solicitações do cidadão.

Deverá permitir a criação de uma tabela ilimitada de serviços prestados;

Os atendentes, quando assim configurados pelo administrador, terão acesso à tabela acima mencionada e identificarão todos os serviços realizados em cada atendimento efetuado;

Os registros de serviços executados ou cancelados podem ser visualizados através de relatórios e gráficos do sistema;

#### **4.11. GERENCIAMENTO DE SENHAS**

Módulo que permite a manipulação de tíquetes de senhas de atendimento de modo a gerenciar ocorrências não previstas na praça de atendimento. Através dessa área é possível:

- Incluir senhas diretamente em uma fila;
- Excluir senhas de uma fila;
- Encaminhar senhas para outra fila;
- Alterar a posição de uma senha na fila;

### **5. ITENS DIVERSOS**

#### **5.1 Relógio e Data do sistema**

- O Sistema deverá manter Relógio e Calendário próprios, utilizados nos registros de todos os eventos operados;
- Deverá disponibilizar comando para ajuste da hora certa e o calendário do sistema;

## 5.2 Funcionamento contínuo do Sistema

- Ininterrupto, preparado para as rotinas de consolidação de dados do atendimento;

## 5.3 Cancelamento automático das senhas

- Deverá permitir o cancelamento de todas as senhas emitidas e não atendidas no período;

## 6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS DO SISTEMA A SEREM FORNECIDOS

### 6.1 Emissor de Senhas para Triagem (especificações mínimas)

Deve ser fornecido um emissor de senhas, abaixo descrito:

Impressora Térmica Gráfica com corte automático de papel, com até 05 botões (filas), acoplada a hardware específico para controle dos botões de seleção de fila e comunicação ethernet com o sistema. Deve permitir a personalização do cupom de senhas com a inserção de título, subtítulo, nome da categoria e mensagem no rodapé.

### 6.2 Módulo para pesquisa de satisfação (especificações mínimas)

Equipamento para avaliação de atendimento, através de pesquisa quantitativa.

O equipamento deverá permitir que o usuário faça a avaliação quantitativa e pontual no momento do atendimento. O equipamento deverá utilizar tecnologia de teclado de membrana e comunicação USB, na recepção onde será retirada a senha.

### 6.3 Monitor de Chamadas (especificações mínimas)

Para executar as chamadas aos cidadãos é necessário utilização de equipamentos de chamada baseado em monitor com tecnologia LED HD, tela com no mínimo 42 polegadas, acompanhada de todos os componentes necessários para sua instalação como unidade de controle e processamento, placa de captura de vídeo e suporte de fixação.

O equipamento será conectado diretamente na rede da CONTRATANTE.

O monitor permitirá a veiculação das informações de senha, guichê, nome da fila, mensagens diversas, data e hora certa, vídeos institucionais, exibição de conteúdos de TV aberta ou canal de TV a cabo, além de chamada de senhas por voz. O software fornecido deverá demonstrar as seguintes informações em tempo real:

- Número da senha (acompanhado de caracteres identificadores quando configurado);
- Número do guichê;
- Nome da Fila correspondente;
- Data;
- Hora;
- Dia da semana;
- Mensagens pré-programadas;
- Vídeos institucionais;
- Chamada de senhas por voz.

### 6.4 Console Gerenciador (especificações mínimas)

Um (01) Console Gerenciador do Sistema deverá ser fornecido com todas as aplicações e banco de dados instalados para o funcionamento do Sistema, dos atendentes, dos emissores e dispositivos de chamada, com as seguintes especificações técnicas mínimas:

- Configuração mínima de Hardware a ser fornecido (console): mini cpu metal (corpreta) composta de processador e chipset Intel, placa Dual Core, 2 (duas) saídas seriais RS232, 6 (seis) saídas USB, 2 (duas) saídas PS2 para mouse e teclado, memória RAM 4GB, disco rígido 320GB SATA, placa de rede 10/100/1000 Mbps, 1 (uma) saída de áudio, fonte externa 12V/5A (chaveada 90 a 240Vac), licença original Windows.

### 6.5 Gabinete Totem Com Monitor Touchscreen

#### 01 - GABINETE DE TERMINAL (TOTEM) COM MONITOR TOUCHSCREEN

Um (01) totem interativo personalizado em estrutura de aço carbono, com pintura eletrostática e rodas para movimentação, com tela Touch Screen deverá estar adequado para todo tipo de tela interativa, com detecção de um, dois ou mais toques, com monitor LED HD ou superior, mínimo de 40" e PC Integrado mínimo Intel Core i5, mínimo 4 GB de RAM – SSD 32GB, HD mínimo de 500 Gb Sistema mínimo Windows 10 com WiFi e sistema de

resfriamento integrado.

Browser de internet integrado à plataforma, permitir fazer alterações na interface sem requerer a recompilação e reinstalação de aplicativo, permitir a sincronização de dados on-line.

As fiações e conexões elétricas deverão ser isoladas para não ficar exposta e correr o risco de ser cortada.

Ter estrutura especial para bloquear qualquer acesso à área interna e aos botões do equipamento. Impedindo a ligação de pendrives e teclados ou outras manipulações não autorizadas.

Atender NBR 9050/2004.

O modelo do totem poderá ser alterado em comum acordo dos partícipes, visando melhor adequação e atualização técnica, sendo vedada a alteração do objeto.

A base deve ser construída com rodinhas de forma que possibilite seu deslocamento nos ambientes internos do CRMV/MS;

A estrutura do equipamento deve facilitar o acesso aos seus módulos internos para manutenção e abastecimento por meio de portas fechadas com chave;

## **7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**7.1** Apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, indicando que a empresa fornece(u) objeto deste certame;

## **8. SUPORTE TÉCNICO**

**8.1** O atendimento aos chamados serão realizados de 8:00 às 17:00 horas no horário comercial de segundas às sextas-feiras para execução dos serviços de suporte técnico e manutenção a problemas e erros no sistema de gerenciamento de filas e de atendimento para ambientes de atendimento ao público presencial;

**8.2** O prazo máximo para solução dos problemas e erros que não provoquem parada total no sistema de gerenciamento de filas e de atendimento ao público presencial será de até 24 (vinte e quatro) horas, dentro do horário de atendimento estabelecido, a partir da abertura do chamado técnico.

**8.3** No caso de indisponibilidade total do sistema, o prazo para solução do problema será de até 02 (duas) horas dentro do horário de atendimento estabelecido, a partir da abertura do chamado técnico;

**8.4** A indisponibilidade do sistema não deverá ultrapassar mensalmente 6 (seis) horas dentro do horário de funcionamento do CRMV/MS, o que corresponde a um dia de funcionamento.

## **9. DAS VISTORIAS TÉCNICAS**

**9.1**As licitantes deverão realizar vistoria técnica no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Mato Grosso do Sul, a fim de conhecer e identificar todas as peculiaridades de instalação do objeto desta licitação para o fornecimento dos serviços contratados, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento.

**9.2** O desconhecimento das condições de execução dos serviços, em hipótese alguma, poderá ser alegado como justificativa para a inexecução ou execução irregular dos serviços contratados.

**11.3** As visitas poderão ser agendadas junto a Administração do CRMV/MS, através dos telefones (67) 3331-1655 até 01 (um) dia útil antes do certame no horário de 12:00 às 17:00 horas.

## **10. LOCAL DE INSTALAÇÃO E CONDIÇÕES DE ENTREGA**

**10.1** Os bens, objeto desta licitação, deverão ser entregues e instalados em até 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do contrato, no CRMV/MS e serão recebidos:

- Provisoriamente, para efeito de posterior verificação de conformidade do objeto com as especificações constantes deste Termo de Referência mediante aceitação pelos Técnicos de Informática representantes do CRMV/MS.
- Definitivamente, em até 5 (cinco) dias após o recebimento provisório para verificação da qualidade, quantidade e instalação do objeto e consequente aceitação pelo Departamento Administrativo do CRMV/MS.

## **11. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'c', e art. 40, §1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021)**

**11.1** Por definição, o objeto da presente contratação consiste em bem e/ou serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo instrumento convocatório, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do artigo art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133/21.

**11.2** O objeto desta contratação deverá atender as seguintes prestações de serviços : Contratação de empresa especializa para locação Sistema Eletrônico de Fila de Atendimento, com equipamentos e softwares permanentes, incluindo implantação, configuração, suporte aos usuários, treinamento operacional e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Mato Grosso do Sul, com o preenchimento dos requisitos conforme discriminado nos itens 3 à 6.

## **12. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, alínea 'd', da Lei nº 14.133/21)**

**12.1** A contratação deverá observar os seguintes requisitos:

### **12.1.1 Sustentabilidade.**

**12.1.1.1** Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis: Os bens devem ser preferencialmente acondicionados em embalagem adequada, com o menor volume possível, fabricada em material reciclável ou biodegradável, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e armazenamento e a destinação final adequada.

## **13. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (arts. 6º, XXIII, alínea “e” e 40, §1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021)**

**13.10** prazo da prestação de serviço terá vigência de 12 meses e terá início em 18/09/2024 com término em 18/09/2025, podendo ser prorrogado de acordo com a Lei 14.133/2021 e demais alterações.

**13.2** Os serviços deverão ser entregues no seguinte endereço: Rua Coronel Cacildo Arantes 433, Bairro Chácara Cachoeira, Cep 79040-452, Campo Grande - MS, das 13h às 17 hrs.

**13.3** Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no prazo de 8 (oito) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

**13.4** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de até 8 (oito) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

**13.5** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material/serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

**13.6** Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

## **14. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

**14.1** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

**14.2** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput).

**14.3** O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

**14.4** O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

**14.5** O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

**14.6** O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

**14.7** Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

**14.8** A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

**14.9** As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim (IN 5/2017, art. 44, §2º).

**14.10** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato (IN 5/2017, art. 44, §3º).

**14.11** Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

**14.12** Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

## **15. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR MEDIANTE O USO DO SISTEMA DE DISPENSA ELETRÔNICA (art. 6º, inciso XXIII, alínea “h”, da Lei nº 14.133/2021)**

**15.1** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, na forma eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei n.º 14.133/2021, que culminará com a seleção da proposta com o **menor preço global anual do item**.

**15.2** Finalizada a etapa de lances a contratada será convocada para apresentar a proposta reformulada e documentação complementar, quando necessário, no prazo de 01 (uma) hora; podendo ser prorrogado, mediante solicitação;

**15.3** A demora excessiva ou o não atendimento ao acima solicitado em tempo razoável, implicará a convocação do demais interessados para apresentação de proposta, e a consequente preclusão do direito de contratar;

**15.4** A Entidade Contratante poderá anular ou revogar a dispensa eletrônica, total ou parcialmente, sem que disso resulte, para o proponente, direito a qualquer indenização ou reclamação.

**15.5** As exigências de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos.

**15.6** Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria - Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

**15.7** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

**15.8** Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

**15.9** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

**15.10** O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

**15.11** Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

**15.12** É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

**15.13** Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

**15.14** Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

**15.15** Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

## **16. HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

No procedimento de contratação, ainda que por dispensa, será necessário que a futura contratada apresente o seguinte:

**16.1** Habilitação jurídica: Cartão CNPJ e, no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores; No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores; No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, segundo determinado pelo Departamento de Registro Empresarial e Integração – DREI; Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldompeendedor.gov.br](http://www.portaldompeendedor.gov.br); No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização; Os documentos citados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

**16.2** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

**16.3** Certidão de Regularidade do FGTS;

**16.4** Certidão Fiscal e Previdenciária-PGFN;

**16.5** Certidão de Regularidade Fiscal Estadual;

**16.6** Certidão de Regularidade Fiscal Municipal;

**16.7** Declaração de que não emprega menor, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, nos termos do inciso XXXIII, art. 7º, da Constituição Federal;

## **17. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - Lei nº 13.709/2018 - LGPD**

**17.1** Em observação às determinações constantes da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD), o CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

- a) O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
- b) O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do objeto do contrato, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- c) Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria aquisição de bens, esta será realizada mediante prévia aprovação da CONTRATANTE, responsabilizando-se a CONTRATADA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução do objeto especificado neste contrato, e, em hipótese alguma, poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;

## **18. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**18.1** As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CRMV-MS.

**18.1.1** A contratação será atendida pela seguinte dotação: 6.2.2.1.1.01.02.02.006.039 - Locação de Equipamentos de Processamento de Dados - PJ.

Campo Grande, 19 de julho de 2024.

Eliézer Viveiros da Silva  
Mat. CRMV/MS 047  
Diretor do Departamento Administrativo - DEPAD/MS

## **19. DA APROVAÇÃO**

**19.1** APROVO o Termo de Referência (Instrumento de Contratação Direta) e, ato contínuo, AUTORIZO o processo de contratação na modalidade dispensa de licitação, com base no § 1º do art. 80, do Decreto 200/67 e no art. 11, alíneas “q” e “r” da Resolução 591/92 – CFMV, devendo ser divulgado e mantido à disposição do público no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), de acordo com o art. 72, parágrafo único, da Lei nº 14.133/21.

Campo Grande, 19 de julho de 2024.

Méd. Vet. Thiago Leite Fraga  
CRMV/MS 3875  
Presidente

Documento assinado eletronicamente por:

- **Eliézer Viveiros da Silva**, Diretor do Departamento Administrativo do CRMV-MS - FG MED - DEPAD/MS, em 19/07/2024 17:48:28.
- **Thiago Leite Fraga**, Presidente do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Mato Grosso do Sul - FGSUP - CRMV-MS, em 19/07/2024 17:51:35.

## **ANEXO III - MODELO DA PROPOSTA**

1 O(A) \_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ nº \_\_\_\_\_ residente na cidade de \_\_\_\_\_ (rua, avenida, etc.) \_\_\_\_\_, nº. \_\_\_\_\_, por

intermédio de seu representante legal, portador(a) do CPF nº. \_\_\_\_\_, com domicílio bancário no banco \_\_\_\_\_, agência nº. \_\_\_\_, conta nº. \_\_\_\_\_ neste ato representada por \_\_\_\_\_ abaixo assinado, interessada no fornecimento na prestação de serviços de \_\_\_\_\_ para o CRMV-MS.

2 A empresa especializada se compromete em preencher os requisitos do Aviso de Dispensa Eletrônica nº xx /2024 e do Termo de Referência, conforme a seguir:

A empresa propõe ao CRMV-MS, esta Proposta Comercial nas seguintes condições:

ITEM	SERVIÇO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Locação Sistema Eletrônico de Fila de Atendimento, com equipamentos e softwares permanentes, incluindo implantação, configuração, suporte aos usuários, treinamento operacional e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Mato Grosso do Sul, conforme as especificações e demais condições gerais constantes no Termo de Referência	R\$	R\$

Prazo da prestação de serviço: 18/09/2024 à 18/09/2025

Declaramos:

- expressamente que estou plenamente ciente e de acordo com todas as condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, bem com que no preço anual ofertado estão inclusas as despesas diretas e indiretas, com fornecimento de todos os insumos.
- que nos preços contidos na proposta estarão incluídas todas as despesas decorrentes do fornecimento, inclusos taxas, impostos, tarifas, inclusive de administração, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, e que o serviço seja efetivamente entregue na sede CRMV-MS, localizado na Av. R. Cel. Cacildo Arantes, 433 - Chácara Cachoeira, Campo Grande - MS, 79040-, no horário das 13:00h às 17:00h, de segunda a sexta-feira, horário local, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, enfim, todos os componentes de custo do produto, inclusive lucro, necessários à perfeita execução do objeto, durante todo o período de vigência do contrato.
- que o prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de abertura das propostas.
- que estamos de acordo com a utilização dos dados bancários supra informados para fins de pagamento, nos termos do art. 7º, I da Lei 13.709/2018.

Local, ..... de ..... de 2024.

Representante Legal da Empresa

**ANEXO IV - CONTRATO CRMV-MS N. XX/2024  
PROCESSO ELETRÔNICO N. 0140027.0000014/2024-95**

CONTRATO Nº XX/2024 Locação Sistema Eletrônico de Fila de Atendimento, com equipamentos e softwares permanentes, incluindo implantação, configuração, suporte aos usuários, treinamento operacional e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Mato Grosso do Sul, conforme as especificações e demais condições gerais constantes no Termo de Referência que é parte integrante deste Instrumento, independente de sua transcrição.

O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DE MATO GROSSO DO SUL - CRMV/MS, Autarquia Federal criada pela Lei n. 5.517 de 23 de outubro de 1968, regulamentada pelo Decreto n. 64.704 de 17 de junho de 1969, inscrito no CNPJ n. 03.981.172/0001-81, com endereço na Rua Coronel Cacildo Arantes, 433, Chácara Cachoeira, em Campo Grande/MS, CEP 79.040-452, neste ato representado por seu Presidente, XXX, Médico Veterinário, brasileiro, casado, portador da Cédula de Identidade Profissional CRMV/MS n.XX, do RG n. XX e do CPF/MF de n. XX, doravante denominado de CONTRATANTE, e a empresa XXXX, com CNPJ n. XXX, localizada na Rua XXXX n.º XX,

XX Campo Grande/MS, representado pelo XXXX, brasileiro (a), portador do RG xxx e inscrito sob o CPF n. xx doravante denominado de CONTRATADO, resolvem celebrar o presente contrato, que será regido pela Lei n. 14.133/21 e suas alterações posteriores e, supletivamente, pelos princípios da teoria geral dos contratos e pelas disposições de direito privado e, ainda, pelas cláusulas e condições a seguir delineadas:

## 1 – OBJETO

Locação Sistema Eletrônico de Fila de Atendimento, com equipamentos e softwares permanentes, incluindo implantação, configuração, suporte aos usuários, treinamento operacional e garantia integral de funcionamento do sistema, a ser instalado/implantado no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Mato Grosso do Sul, conforme as especificações e demais condições gerais constantes no Termo de Referência

## 2. DOS REQUISITOS

### 2.1. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO

2.1.1. O Sistema Gerenciador de Atendimento deverá ser orientado a web e projetado para atender todos os tipos de necessidades para a contratante e gerência de atendimento ao público, incluindo funcionalidades dedicadas aos cidadãos, atendentes, supervisores, coordenadores, gerentes e diretores, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento;

2.1.2. Todo o sistema, incluindo seus módulos e funcionalidades deverão ser ilimitados, sem qualquer restrição de uso relacionados;

2.1.3. Compatível com equipamentos do tipo: Painéis Eletrônicos, Televisão/Monitor (LCD ou LED), Monitores de vídeo, Dispensadores de senhas e impressoras.

2.1.4. Deve ser preferencialmente desenvolvido em linguagem Open Source e utilizar bibliotecas e recursos independentes do sistema operacional da máquina servidora.

2.1.4.1. Se a CONTRATADA optar por soluções que representem custos e investimentos para o banco de dados (por exemplo SQL, como MS-SQL SERVER, Oracle, etc) ou mesmo para o sistema operacional (Windows Server) a Administração aceitará, desde que todos os custos para implantação e instalação nos servidores, incluindo qualquer tipo de licenciamento sejam totalmente assumidos pela CONTRATADA;

2.1.4.2. Todos os softwares devem vir acompanhados das respectivas licenças de uso originais do desenvolvedor e, ou fabricante do produto proposto, com mídias de instalação.

2.1.5. O sistema de gerenciamento de filas ao público deverá ser compatível com os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, em suas versões mais atuais e todos os recursos do sistema deverão ser operados através do(s) mesmo(s) browser(s);

2.1.6. Configuração e utilização de todas as modalidades de atendimento, in-loco ou remoto, em uma ou mais unidades da Contratante, independente de volume diário do atendimento;

2.1.7. Capacidade para emitir tíquetes de senhas individuais diferenciadas por Filas, de proporcionar encaminhamentos de uma senha para nova Fila, visando atendimento complementar, de manter Registros das atividades realizadas e, a partir de tais registros, proporcionar Monitoramento das atividades em tempo real e Relatórios que auxiliam a gestão na tomada de decisões além de possuir um completo módulo configurador, todos acessados por browser;

2.1.8. O sistema deverá ser capaz de gerenciar o atendimento ao público organizando todas as unidades de atendimento em um número qualquer de filas, cada uma com um número qualquer de prioridades. Cada fila deverá possuir uma faixa numérica de senhas geradas e impressas nos equipamentos de autoatendimento ou nos computadores dos recepcionistas;

2.1.9. Configuração dinâmica que permite modificar o andamento do atendimento, de acordo com as configurações de filtros dos Guichês, seja por ociosidade ou por demanda;

2.1.10. O acesso ao sistema deverá ser feito através de login e senha de usuário;

2.1.11. O sistema deverá permitir a chamada das senhas pelos usuários por quaisquer equipamentos (sejam computadores, tablets, smartphones, etc), elas deverão ser exibidas ao público através de Painéis Eletrônicos, Televisores com tela LCD ou LED ou Monitores, além de emitir sinais sonoros de aviso;

2.1.12. Os tempos de espera e de atendimento serão computados para cada usuário em todas as etapas, permitindo a rastreabilidade desde seu ingresso até a sua saída da instituição. A rastreabilidade será inerente ao usuário e não a senha por ele utilizada;

2.1.13. Os pontos de atendimento deverão ser configurados para executar chamadas de modo diferente, de acordo com a necessidade.

2.1.14. A CONTRATADA deverá fazer a manutenção, assistência técnica e atualizações do sistema gratuitas durante o período de 12 meses após implantação dos serviços;

### 2.2. FUNCIONALIDADES

O sistema deverá ser composto, no mínimo, pelos seguintes módulos e características;

#### 2.2.1 CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA

- Deverá prever acesso único a um administrador principal que terá acesso ao painel completo de configurações do sistema;
- Apresentar painel de configurações com possibilidade de cadastro e configuração de filas, pontos de

atendimento, atendentes, emissores de senhas, dispositivos de apresentação de senhas, serviços, gestão de monitoramento de filas, relatórios gerenciais, atualização do sistema e gerenciamento de administradores;

- Apresentar no mínimo 3 (três) perfis básicos para usuários:

- a) Super Administrador (com acesso a todos os recursos operacionais e configurações do sistema);

- b) Administrador Adicional (com acesso aos recursos de gestão do sistema de acordo com os parâmetros de acesso definidos às funcionalidades determinadas);

- c) Atendente (realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Filas e Pontos de Atendimento).

### 2.2.2 EMISSÃO DE SENHAS

- Deverá permitir a utilização de dispositivos de emissores de senhas responsáveis pela seleção de atendimento requerido e emissão de cupons de senha ao cidadão;

- O Sistema deverá permitir operação com um ou mais Emissores de Senhas para múltiplas filas, ou um Emissor específico para cada fila configurada;

- Os Emissores de Senhas podem ser dispositivos com botões físicos para seleção da fila desejada ou terminais digitais com monitores sensíveis ao toque, conectados a uma impressora de bobina térmica”;

- Os cupons de senhas deverão apresentar o logotipo do cliente, o nome da fila, a senha, data e hora de chegada do cidadão;

- A senha deverá ser composta pelo identificador da fila solicitada (com até 2 caracteres) e a sequência numérica de emissão.

### 2.2.3 FILAS

- O sistema deverá permitir que sejam criadas ilimitadas filas de atendimento;

- A cada fila deverá ser atribuído um intervalo numérico de senhas a serem emitidas, bem como um identificador composto por até 2 caracteres;

- O identificador de senhas deverá permitir a utilização de até 2 caracteres, diferenciando letras maiúsculas e minúsculas e possibilitando caracteres especiais;

- Caso seja alcançado o número final do intervalo de senhas programado, o sistema deverá reiniciar a emissão de senhas ou finalizá-la até o dia seguinte, conforme configurado;

- Cada fila deverá ser nomeada individualmente, e esse nome deverá ser utilizado nos relatórios e nos botões dos emissores (quando equipados com monitor);

- Deverá ser atribuída uma cor a cada fila individual, utilizada nos relatórios, telas de monitoramento e nos botões dos emissores (quando equipados com monitor);

- Permitir a configuração de lembrete para o atendente, questionando se deve haver encaminhamento para nova fila quando o atendimento é encerrado;

- Permitir que o administrador defina pelo reinício ou continuidade da sequência numérica de senhas emitidas ao término do dia;

- Possibilitar configuração para exclusão automática (sim ou não) das senhas remanescentes no término do dia;

- Configuração dos parâmetros de Tempo Mínimo de Atendimento, Tempo Máximo de Atendimento, Tempo Ideal de Atendimento e Tempo Máximo de Espera, a serem utilizados como referência nas funcionalidades de Monitoramento, Relatórios e Termômetro de tempo de espera;

- Parametrização da quantidade de vias que devem ser emitidas na solicitação de tíquetes de senhas para a respectiva fila;

- Configurar o endereçamento IP da impressora escrava responsável pela emissão dos tíquetes de senha em pontos remotos de atendimento, bem como a quantidade de vias a serem emitidas;

- Permitir configuração como “fila única de atendimento sequencial”: funciona sem a necessidade de emissão de senhas, apenas direcionando o primeiro cliente da fila para o atendente livre ou chamando senhas em ordem sequencial no caso de uso do dispensador senhas mecânico (tipo “bico de pato”).

### 2.2.4. ATENDENTES E CHAMADAS DE SENHA

O acesso dos atendentes ao sistema deve ser feito via browser através de um computador ou outro dispositivo móvel digital (como Tablets e Smartphones), ligados à rede de computadores onde está conectado o console gerenciador.

Deverá apresentar os seguintes recursos para os Atendentes e Pontos de Atendimento:

- a) Acesso ao Ponto de Atendimento Login e senha de atendentes cadastrados;

- Desconexão de Atendente e Ponto de Atendimento por ociosidade;

- b) Seleção de Filas

- Selecionar filas de atendimento (quando configurado): nessa opção o atendente deverá possuir autonomia para escolha da fila a ser chamada;

- c) Seletor de Ponto de Atendimento

- Permitir que um único atendente trabalhe como “central de distribuição de chamadas”, indicando diferentes pontos de atendimento para as senhas que são chamadas;

- d) Chamadas de Senhas

- Ponto de Atendimento configurado para chamada de senhas via browser;

- Chamar Próxima Senha;

- Re-chamar senha;
  - Início e finalização do atendimento;
- e) Cancelar Atendimento
- O atendente poderá cancelar uma senha, através de comando específico, quando o portador da mesma não comparecer ao ponto de atendimento;
- f) Redirecionamento de Senhas;
- O Sistema deverá dispor de recurso para redirecionar a senha para atendimento complementar em outra fila, através de comando específico;
- g) Chamada de Senha específica
- Função que permite ao atendente inserir ou chamar uma senha específica – segundo critério próprio – utilizando o sistema no próprio ponto de atendimento. Essa função depende de autorização do Administrador do sistema;
- h) Visualização do tempo de espera da próxima senha
- Recurso que permite visualizar o tempo de espera da próxima senha a ser atendida, através de um indicador intuitivo na interface de chamada do atendente;
- i) Visualização do número de pessoas em espera
- Recurso que permite visualizar o número de pessoas em espera em cada fila relacionada ao atendente ou ponto de atendimento
- j) Visualização do tempo médio de espera de cada fila
- Permite visualizar o tempo médio de espera da fila, através de um indicador intuitivo na interface de chamada do atendente.

#### 2.2.5. APRESENTAÇÃO DE SENHAS

Este módulo deverá ser responsável pela apresentação de informações que serão exibidas ao cidadão. Deverá funcionar através de um console gerenciador do sistema, ligado a rede e integrado ao monitor LCD/LED, disposto no item 3.3, apresentando em tela as seguintes informações:

- a) Número da senha (acompanhado de caracteres identificadores quando assim configurado);
- b) Número do ponto de atendimento;
- c) Nome da Fila;
- d. Conteúdo multimídia com os seguintes recursos:
- Exibição de sinal de TV ao vivo, desde que disponível sinal digital com as características adequadas;
  - Apresentação de vídeos nos formatos AVI, MPEG e WMV definidos conforme programação da playlist de exibição;
  - Apresentação de hora certa;
  - Previsão do tempo, capturado através de leitor RSS;
  - Exibição de notícias em tempo real, capturadas da internet através de RSS.
- e) Chamada por voz, para as opções de expressões pré-definidas no sistema;
- f) Possibilidade de configurar um rótulo personalizado para as informações de senha e ponto de atendimento;
- g) O módulo de apresentação de senhas ainda deverá permitir controlar as seguintes funcionalidades:
- Escolha do rótulo para senha (Senha, Comanda, ou personalizado);
  - Escolha do rótulo para ponto de atendimento (Balcão, Box, Cabine, Consultório, Doca, Equipamento, Maca, Máquina, Mesa, Prisma, Sala, Vaga, ou personalizado);
  - Seleção da opção de ocultamento (ou não) do vídeo exibido na ocasião da apresentação da chamada de senha;
  - Seleção da opção de ocultamento (ou não) do sinal de TV ou vídeo exibido na ocasião da apresentação da chamada de senha;
  - Inserção e exclusão de vídeos em uma lista (playlist);
  - Definição da periodicidade de exibição do relógio e das informações RSS (ao final de cada vídeo, ao término da playlist, ou a cada intervalo de X minutos);
  - Ativação/Desativação temporária de grupos de vídeos;
  - Criação de inúmeros grupos de vídeos determinando periodicidade de dias e horários para sua exibição;
  - Seleção de qual dos tipos de relógio será exibido: Analógico, Digital ou LED;
  - Alteração do tipo e cor da fonte de apresentação do relógio e seu plano de fundo;
  - Inserção de uma imagem personalizada para o fundo do relógio (apenas digital);
  - Definição do município para o qual será apresentada a previsão do tempo (previsão para 5 dias), bem como o intervalo de atualização desejado;
  - Configuração do canal de leitura de notícias RSS a ser utilizado;
  - Criação, edição e exibição livre na programação de uma mensagem de texto, exibida no rodapé da tela;
  - Definir níveis de luminosidade da exibição dos vídeos para cada hora do dia, com as especificações do painel de exibição;
  - Atalho para ativação/desativação automática da exibição do sinal de TV ou conteúdo da playlist;
  - Ativação/desativação do áudio da placa de captura.
- h) O sistema deverá ser auto executável, inicializando automaticamente a exibição do conteúdo programado e as chamadas de senhas sem necessidade de intervenção do usuário.
- i) Para exibição dos sinais de TV a cabo ou aberta, o computador de controle deverá ter no conector de entrada (padrão RCA) de sua placa de captura o sinal digital decodificado compatível. O aplicativo deverá permitir a

seleção do sinal de entrada entre S-Vídeo e Vídeo Composto, para conexão de outras fontes de vídeo (como DVDs). Previsão de possibilidade de escolha do padrão de cores NTSC ou PAL-M;  
Configuração mínima de Hardware a ser fornecido (console): mini cpu metal (cor preta) composta de processador e chipset Intel, placa Dual Core, 2 (duas) saídas seriais RS232, 6 (seis) saídas USB, 2 (duas) saídas PS2 para mouse e teclado, memória RAM 4GB, disco rígido 320GB SATA, placa de rede 10/100/1000 Mbps, 1 (uma) saída de áudio, fonte externa 12V/5ª (chaveada 90 a 240Vac), licença original Windows.

#### 2.2.6 AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO

Módulo responsável para Avaliação do atendimento recém-finalizado, que deverá ser o Indicador de Qualidade comandado pelo Cidadão, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento.

- A Avaliação deverá ser comandada pelo Cidadão através de um Terminal de Avaliação, instalado junto ao Ponto de Atendimento;
- O Terminal deverá disponibilizar 04 opções de voto, sendo: ÓTIMO, BOM, REGULAR E RUIM;
- As opções de voto deverão ser exibidas com desenhos característicos e simbólicos relativos ao estado da avaliação, e seus botões permitirem a leitura em braile;

#### 2.2.7. MONITORAMENTO

O Sistema deverá oferecer recurso de monitoramento em tempo real, a partir da escolha da fila ou pontos de atendimento, considerando as seguintes variáveis:

- Seleção de filas ou pontos de atendimento a monitorar;
- Total de pessoas nas filas;
- Total de pessoas sendo atendidas no momento;
- Total de atendentes conectados;
- Tempo médio de espera, referente à última hora;
- Exibição da hora, minuto e segundo em que as informações foram atualizadas;
- Exibição de monitoramento em tela cheia com atualização automática dos dados referentes à evolução do tempo de espera do atendimento através de gráficos e dados tabulados.

#### 2.2.8. ADMINISTRAÇÃO

Deverá oferecer os seguintes requisitos funcionais e de configuração:

- Data e Hora do Sistema;
- Cadastrar e configurar Administradores com diversas permissões de acesso;
- Cadastrar e configurar Atendentes;
- Cadastrar e configurar Filas e Grupo de Filas;
- Cadastrar e configurar Pontos de Atendimentos;
- Cadastrar e configurar Serviços;
- Cadastrar e configurar Emissores de Senhas;
- Cadastrar e configurar Painéis e TVs de Apresentação de Senhas;
- Comunicados aos Atendentes;
- Monitoramento de Filas em Tempo Real;
- Gerenciamento de Senhas em Tempo Real;
- Dispositivos conectados ao sistema;
- Logs de Ações;
- Usuários Conectados;
- Relatórios Gerenciais;
- Manutenção do sistema.

#### 2.2.9. RELATÓRIOS

O Sistema deverá disponibilizar os seguintes relatórios gerenciais, considerando dados tabulados e gráficos:

2.2.9.1. Desempenho de atendimentos por filas;

2.2.9.2. Desempenho de atendimentos por atendente;

Contemplar as seguintes informações:

– senhas emitidas e inseridas: senhas emitidas são aquelas geradas pelos emissores de senhas, enquanto senhas inseridas são as adicionadas diretamente pelos administradores do sistema. Apresentar gráfico “pizza” com as quantidades de cada tipo;

– senhas atendidas e não atendidas: senhas atendidas são aquelas chamadas e que tiveram o atendimento iniciado, ou seja, o cidadão apresentou-se ao atendente. Senhas não atendidas são aquelas chamadas e cujo atendimento não foi iniciado devido à ausência do cidadão.

Apresentar gráfico “pizza” com as quantidades de cada tipo;

– atendimentos válidos e inválidos: atendimentos válidos são aqueles cujo tempo de atendimento encontra-se no intervalo entre o “Tempo Mínimo de Atendimento” e o “Tempo Máximo de Atendimento” parametrizados no sistema. Atendimentos inválidos encontram-se fora desses parâmetros. Apresentar gráfico “pizza” com as quantidades de cada tipo e uma tabela com as seguintes colunas de informação:

- Data: Data da chamada de senha
- Atendente: Atendente correspondente as informações
- Fila: Fila correspondente as informações
- SE: quantidade de senhas emitidas pelos emissores de senhas
- SI: quantidade de senhas inseridas através da administração do sistema
- Atendidas: Quantidade de senhas chamadas e que tiveram seu atendimento iniciado na interface do acionador de senhas.
- NA: Quantidade de senhas chamadas onde o cliente estava ausente ou que seu atendimento não foi iniciado através da interface do acionador de senhas.
- Válidos: Quantidade de atendimentos que encontram-se entre o “Tempo mínimo de Atendimento” e “Tempo máximo de atendimento” parametrizados no cadastro da fila.
- Inválidos: Quantidade de atendimentos que encontram-se fora do “Tempo mínimo de Atendimento” e “Tempo máximo de atendimento” parametrizados no cadastro da fila.
- DTI: Quantidade de atendimentos menores ou iguais ao valor determinado no campo “Tempo Ideal de Atendimento” no cadastro da fila.
- FTI: Quantidade de atendimentos maiores ao valor determinado no campo “Tempo Ideal de Atendimento” no cadastro da fila.
- TME: Tempo médio de espera na fila
- TMD: Tempo médio de deslocamento que corresponde o tempo entre a chamada da senha e o início do atendimento.
- TMA: Tempo médio de atendimento.

### 2.2.9.3. HORÁRIO DE PICO DE ATENDIMENTO

Esse relatório deverá demonstrar através de um gráfico e uma tabela o horário no qual aconteceu o pico de atendimento para a(s) fila(s) selecionada(s). Apresentar os picos de senhas atendidas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento.

### 2.2.9.4. Senhas atendidas (detalhado por filas) e por (atendentes)

A partir da definição do período (data inicial e final), permitir a escolha da(s) fila(s) ou do(s) atendente(s) a exibir, e até mesmo de uma senha específica, e uma tabela com as seguintes colunas de informação:

- Data: data do atendimento;
- Fila: fila onde foi realizado o atendimento;
- Senha: senha do respectivo atendimento;
- Rec: Índice de quantas vezes a senha foi rechamada;
- Atend: atendente responsável pelo atendimento;
- Outros: Coluna apenas presente caso o parâmetro “Ativar rótulo auxiliar de atendimento” esteja ativo nas configurações gerais na administração. Esse campo equivale ao nome dado em Rótulo do campo auxiliar de atendimento;
- Nome: Nome do cliente atendido. Coluna apenas presente caso o parâmetro campo “Ativar rótulo auxiliar de atendimento” esteja ativo nas configurações gerais na administração e o nome seja informado através do emissor de senhas virtual;
- HC: Hora em que a senha foi chamada pelo atendente;
- IA: Hora em que o atendente Iniciou o atendimento;
- FA: Hora em que o atendente Finalizou o atendimento;
- TE: Tempo de espera do cliente antes de ser chamado;
- TD: Tempo entre a chamada da senha e o início do atendimento através da interface do acionador de senhas;
- TA: Tempo de atendimento do cliente;
- TEM: o Tipo de Emissão. Mostra se a senha foi emitida pelos emissores de senha ou inserida pelo Gerenciamento de Senhas ou chamada direta pelo acionador;
- CA: Mostra se o cliente esteve ausente ou não;

### 2.2.9.5. SENHAS ATENDIDAS

Trata-se de um relatório para consulta rápida da situação existente na praça de atendimento.

Uma vez definido o período, deverá apresentar as seguintes informações:

- Data: Data do atendimento;
- Fila: Fila onde o atendimento foi realizado;
- Senhas Atendidas: Quantidade de senhas atendidas, o sistema soma apenas os atendimentos que tiveram sua inicialização e finalização concluídas na interface do acionador de senhas;
- Em espera: Clientes que aguardam ser atendidos na área de atendimento;
- Tempo Médio de Atendimento: Tempo médio do atendimento para a respectiva fila;

### 2.2.9.6. PESQUISA DE OPINIÃO

Apresentar relatórios do tipo “pizza” e “linhas” – e também tabela – com as quantidades de resultados obtidos para cada opção de avaliação, bem como a quantidade de pessoas que não opinaram. Permitir filtros por período e por fila(s).

#### 2.2.9.7. PESQUISA DE OPINIÃO (DETALHADO)

Apresentar as informações do item 4.9.6, sendo que na tabela são acrescentadas colunas que identificam o atendente avaliado e o número da senha do cidadão que fez a avaliação.

#### 2.2.9.8. RELATÓRIO DE SERVIÇOS

Uma vez determinado o período, identificar em gráficos do tipo “pizza” os serviços realizados separados por tipo (quando concluídos) e serviços concluídos e cancelados. Além disso, apresentar um gráfico “linhas”, a evolução dos serviços concluídos e cancelados para esse período. Após os gráficos apresentar uma tabela com as informações dos serviços com colunas, data, nome do serviço, quantidade de concluídos, quantidade de cancelados, tempo médio de atendimento e total de horas de atendimento.

#### 2.2.9.9. RELATÓRIO DE CONFIGURAÇÕES

Esse relatório deverá exibir os seguintes itens configurados no sistema:

- Versão: Exibe a versão atual do sistema;
- Cliente: Exibe o CNPJ do cliente cadastrado no painel de Configurações;
- Configurações Gerais: Exibe os três principais itens do menu Configurações, que são responsáveis pela conexão do sistema: IP, Máscara e Gateway;
- Emissores de Senha: A tabela exibe o nome e o IP dos emissores de senha cadastrados;
- Configuração das Filas: A tabela exibe Alfa, Rótulo, ID da Fila perante a Botoeira (Emissor Físico), Início e Fim da Banda das filas cadastradas;
- Filas Relacionadas por Pontos de Atendimento: A tabela mostra os Pontos de Atendimento cadastrados, com suas respectivas filas e atendentes;

#### 2.2.10. SERVIÇOS

Módulo que apresenta as diferentes atividades que podem ser realizadas pelos atendentes para atender às solicitações do cidadão.

Deverá permitir a criação de uma tabela ilimitada de serviços prestados;

Os atendentes, quando assim configurados pelo administrador, terão acesso à tabela acima mencionada e identificarão todos os serviços realizados em cada atendimento efetuado;

Os registros de serviços executados ou cancelados podem ser visualizados através de relatórios e gráficos do sistema;

#### 2.2.11. GERENCIAMENTO DE SENHAS

Módulo que permite a manipulação de tíquetes de senhas de atendimento de modo a gerenciar ocorrências não previstas na praça de atendimento. Através dessa área é possível:

- Incluir senhas diretamente em uma fila;
- Excluir senhas de uma fila;
- Encaminhar senhas para outra fila;
- Alterar a posição de uma senha na fila;

### 2.3. ITENS DIVERSOS

#### 2.3.1. Relógio e Data do sistema

- O Sistema deverá manter Relógio e Calendário próprios, utilizados nos registros de todos os eventos operados;
- Deverá disponibilizar comando para ajuste da hora certa e o calendário do sistema;

#### 2.3.2. Funcionamento contínuo do Sistema

- Ininterrupto, preparado para as rotinas de consolidação de dados do atendimento;

#### 2.3.3. Cancelamento automático das senhas

- Deverá permitir o cancelamento de todas as senhas emitidas e não atendidas no período;

### 2.4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS DO SISTEMA A SEREM FORNECIDOS

#### 2.4.1. Emissor de Senhas para Triagem (especificações mínimas)

Deve ser fornecido um emissor de senhas, abaixo descrito:

Impressora Térmica Gráfica com corte automático de papel, com até 05 botões (filas), acoplada a hardware específico para controle dos botões de seleção de fila e comunicação ethernet com o sistema. Deve permitir a personalização do cupom de senhas com a inserção de título, subtítulo, nome da categoria e mensagem no rodapé.

#### 2.4.2. Módulo para pesquisa de satisfação (especificações mínimas)

Equipamento para avaliação de atendimento, através de pesquisa quantitativa.

O equipamento deverá permitir que o usuário faça a avaliação quantitativa e pontual no momento do atendimento. O equipamento deverá utilizar tecnologia de teclado de membrana e comunicação USB, na recepção onde será retirada a senha.

#### 2.4.3. Monitor de Chamadas (especificações mínimas)

Para executar as chamadas aos cidadãos é necessário utilização de equipamentos de chamada baseado em monitor com tecnologia LED HD, tela com no mínimo 42 polegadas, acompanhada de todos os componentes necessários para sua instalação como unidade de controle e processamento, placa de captura de vídeo e suporte de fixação.

O equipamento será conectado diretamente na rede da CONTRATANTE.

O monitor permitirá a veiculação das informações de senha, guichê, nome da fila, mensagens diversas, data e hora certa, vídeos institucionais, exibição de conteúdos de TV aberta ou canal de TV a cabo, além de chamada de senhas por voz. O software fornecido deverá demonstrar as seguintes informações em tempo real:

- Número da senha (acompanhado de caracteres identificadores quando configurado);
- Número do guichê;
- Nome da Fila correspondente;
- Data;
- Hora;
- Dia da semana;
- Mensagens pré-programadas;
- Vídeos institucionais;
- Chamada de senhas por voz.

#### 2.4.4. Console Gerenciador (especificações mínimas)

Um (01) Console Gerenciador do Sistema deverá ser fornecido com todas as aplicações e banco de dados instalados para o funcionamento do Sistema, dos atendentes, dos emissores e dispositivos de chamada, com as seguintes especificações técnicas mínimas:

- Configuração mínima de Hardware a ser fornecido (console): mini cpu metal (corpreta) composta de processador e chipset Intel, placa Dual Core, 2 (duas) saídas seriais RS232, 6 (seis) saídas USB, 2 (duas) saídas PS2 para mouse e teclado, memória RAM 4GB, disco rígido 320GB SATA, placa de rede 10/100/1000 Mbps, 1 (uma) saída de áudio, fonte externa 12V/5A (chaveada 90 a 240Vac), licença original Windows.

#### 2.4.5. Gabinete Totem Com Monitor Touchscreen

##### 01 - GABINETE DE TERMINAL (TOTEM) COM MONITOR TOUCHSCREEN

Um (01) totem interativo personalizado em estrutura de aço carbono, com pintura eletrostática e rodas para movimentação, com tela Touch Screen deverá estar adequado para todo tipo de tela interativa, com detecção de um, dois ou mais toques, com monitor LED HD ou superior, mínimo de 40" e PC Integrado mínimo Intel Core i5, mínimo 4 GB de RAM – SSD 32GB, HD mínimo de 500 Gb Sistema mínimo Windows 10 com WiFi e sistema de resfriamento integrado.

Browser de internet integrado à plataforma, permitir fazer alterações na interface sem requerer a recompilação e reinstalação de aplicativo, permitir a sincronização de dados on-line.

As fiações e conexões elétricas deverão ser isoladas para não ficar exposta e correr o risco de ser cortada.

Ter estrutura especial para bloquear qualquer acesso à área interna e aos botões do equipamento. Impedindo a ligação de pendrives e teclados ou outras manipulações não autorizadas.

Atender NBR 9050/2004.

O modelo do totem poderá ser alterado em comum acordo dos partícipes, visando melhor adequação e atualização técnica, sendo vedada a alteração do objeto.

A base deve ser construída com rodinhas de forma que possibilite seu deslocamento nos ambientes internos do CRMV/MS;

A estrutura do equipamento deve facilitar o acesso aos seus módulos internos para manutenção e abastecimento

por meio de portas fechadas com chave;

### 3 - DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

3.1. O valor global/Anual do contrato é de R\$ **xx (xx)** para 12 meses e o valor mensal é de R\$ **xx (xx)** , que será pago o valor conforme a tabela a seguir:

ITEM	SERVIÇO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1		R\$	R\$

3.2. O valor supramencionado inclui todos os custos diretos e indiretos, bem como deveres, obrigações e encargos de qualquer natureza, não sendo devido à CONTRATADA qualquer outro pagamento resultante da execução deste ajuste.

3.3. No ato do pagamento serão efetuadas as retenções legais.

3.4. O valor poderá ser reajustado após doze meses pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), nos termos do art. 6º, LVIII da Lei 14.113/2021.

### 4 – DA EXECUÇÃO

4.1. A execução dos serviços será iniciada em 18/09/2024 após a assinatura do contrato juntamente com a Nota de Empenho.

4.2. Os produtos/serviços deverão ser disponibilizado conforme especificações do Termo de Referência.

### 5 – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

5.1. Nos termos do art. 117, da Lei nº 14.133/21, são designados as seguintes pessoas como responsáveis do contrato: pela fiscalização da prestação do serviço será o XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, e pela gestão contratual o Diretor Administrativo, e-mail administrativo@crmrms.org.br.

5.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com os arts. 119 e 120 da Lei nº 14.133, de 2021.

### 6 – DOS CRITÉRIOS DE ENTREGA E RECEBIMENTO

6.1. A comunicação e o encaminhamento de documentos devem ser processados e/ou encaminhados através de instrumentos formais (ofício, carta, fax, e-mail, telegrama ou outra modalidade ideográfica) emitidos exclusivamente por PREPOSTO/REPRESENTANTE designado pela Contratada.

6.2. O objeto licitado deverá ser entregue na data e horário estipulado pelo Termo de Referência.

6.3. O licitante vencedor deverá prestar os serviços/entregar o objeto cotado, conforme as particularidades e demais condições estipuladas neste Aviso de contratação direta e seus anexos.

6.4. Em caso de produto o objeto licitado deverá ser entregue no endereço previamente informado no Termo de Referência, sem nenhum custo adicional.

6.5. O fiscal de contrato não receberá objetos/serviços divergentes dos cotados no Termo de Referência, a não ser pela interrupção de suas fabricações e mediante comunicação prévia com o CRMV-MS, devendo ser apresentada, junto com a justificativa da troca, a comprovação da impossibilidade de entrega dos objetos cotados originalmente.

6.6. Na hipótese de o licitante vencedor enviar objetos/serviços divergentes dos oferecidos, sem a devida autorização, será punido administrativamente por declaração falsa, sem prejuízo das demais sanções, conforme o disposto neste Termo de Referência.

6.7. Os produtos/serviços serão recebidos, provisoriamente, pelo servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

6.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de até 8 (oito) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

6.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material/serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado

### 7 – DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1. Pela prestação dos serviços, o Contratante pagará à Contratada o valor conforme estabelecido no item 3.1.

7.1.1. O pagamento ocorrerá até o 5º (quinto) dia útil após o recebimento definitivo do serviço, mediante a apresentação e o ateste da Nota Fiscal/Fatura contendo a descrição do produto e dos valores correspondentes ao item, mediante boleto bancário, por meio de depósito em conta ou transferência bancária.

7.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as

medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

7.3. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.4. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas.

7.5. Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 3 (três) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

7.6. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa n. 3, de 26 de abril de 2018.

7.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

7.8. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.8.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar n. 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

## **8 – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

### **8.1 Compete ao CONTRATANTE:**

8.1.1. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos ao fornecimento do objeto, em especial quanto à execução, aplicação de sanções e alterações;

8.1.2. Efetuar os pagamentos nos prazos e formas definidos.

### **8.2 Compete à CONTRATADA:**

8.2.1. Entregar os produtos/serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

8.2.2. Suportar todos os custos para a prestação dos serviços e pelo fornecimento do(s) material(ais), sendo de sua exclusiva responsabilidade a quitação das obrigações tributárias (diretas ou indiretas), previdenciárias, trabalhistas (inclusive transporte e refeição), securitárias, taxas, transportes e equipamentos que incidam ou venham a incidir sobre a prestação de serviços objeto desta Autorização de Compra;

8.2.3. Suportar todos e quaisquer compromissos e ônus assumidos com terceiros, ainda que vinculados à execução, integral ou não, ou inexecução do presente fornecimento, bem como por qualquer dano causado em decorrência de seu ato, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

8.2.4. Apresentar o boleto, fatura e nota fiscal referente aos serviços/produto;

8.2.5. Manter-se, durante o fornecimento do(s) material(ais), em situação regular perante o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

8.2.6. Todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, foram vítimas seus empregados durante a execução/fornecimento do Objeto;

8.2.7. Todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à execução do Objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

8.2.8. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

8.2.9. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigido no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

8.2.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

8.2.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

8.2.12. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

8.2.13. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à

execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

8.2.14. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

8.2.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

8.2.16. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do contrato e Termo de referência.

8.2.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

8.2.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

8.2.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

8.2.20. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

8.2.21. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência;

8.2.22. Refazer, às suas expensas, os trabalhos executados em desacordo com o estabelecido neste instrumento, bem como substituir aqueles realizados com materiais defeituosos ou com vício de construção, pelo prazo de 05 (cinco) anos, contado da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, ou a qualquer tempo se constatado pelo fiscal da Contratante;

8.2.23. Regularizar, quando notificada pela Contratante, sob pena de sofrer as penalidades estabelecidas no Termo de Referência, as eventuais falhas na execução dos serviços fora das suas especificações;

8.2.24. Responder por qualquer prejuízo ou danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

8.3. É vedado à Contratada:

8.3.1. Veicular publicidade acerca desta Autorização de compra, salvo se obtida expressa autorização escrita do CONTRATANTE.

## **09 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Comete infração administrativa nos termos da Lei n. 14.133/21, à Contratada que:

- a) Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- b) Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) Dar causa à inexecução total do contrato;
- d) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- i) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- l) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.1. Com fundamento no artigo 156, incisos I a IV e parágrafos, da Lei n. 14.133/21, garantida a ampla defesa e o contraditório, a Contratada poderá ser apenada com as seguintes sanções:

9.1.1. Advertência, a ser feita com notificação por meio de ofício, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas;

9.1.2. Multa de até 10% (dez por cento), sobre o valor total estimado deste da contratação, em caso de atraso na execução do objeto ou de inexecução parcial da obrigação, a ser fixado no caso concreto segundo juízo de proporcionalidade, sem prejuízo das demais penalidades;

9.1.3. Multa indenizatória de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total estimado da contratação incidente no caso de inexecução total, sem prejuízo da rescisão contratual e demais penalidades;

9.1.4. As multas estabelecidas nos subitens 11.1.2 e 11.1.3 podem ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, após regular processo administrativo, devendo ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento da notificação pelo Contratante, sendo permitida a retenção de créditos para sua liquidação;

9.1.5. Se o valor da multa não for pago ou depositado, a importância devida será cobrada administrativa e/ou judicialmente;

9.1.6. Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a administração pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos; § 4 art 156 prazo máximo de 3 (três) anos.

9.1.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, enquanto persistirem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que tiver aplicado a penalidade.

9.2. No processo de aplicação de sanções, é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da respectiva intimação.

9.3. A Autoridade Competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

## **10 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

10.1 As despesas decorrentes deste objeto estão previstas sob as Rubricas: 6.2.2.1.1.01.02.02.006.039 - Locação de Equipamentos de Processamento de Dados - PJ.

## **11 – DAS EXECUÇÕES DOS PRAZOS**

11.1. A CONTRATADA executará os serviços de acordo com a necessidade do CRMV/MS e de acordo com o contido no termo de referência.

11.2. O CONTRATANTE poderá determinar ou admitir alterações do cronograma, atendidas sempre as conveniências administrativas, desde que por essa razão não sejam modificados os prazos contratuais.

## **12 – DA VIGÊNCIA E PRAZOS**

12.1. O presente contrato terá duração de 12 (doze) meses, iniciando-se em 18 de setembro de 2024, findando-se em 18 de setembro de 2025, podendo ser prorrogado de acordo com a Lei 14.133/21 e suas alterações.

## **13 – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO**

13.1. A Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.2. Constituirão motivos para extinção do contrato, a qual deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes situações:

I - não cumprimento ou cumprimento irregular de normas editalícias ou de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;

II - desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;

III - alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;

IV - decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;

V - caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;

VI - atraso na obtenção da licença ambiental, ou impossibilidade de obtê-la, ou alteração substancial do anteprojeto que dela resultar, ainda que obtida no prazo previsto;

VII - atraso na liberação das áreas sujeitas a desapropriação, a desocupação ou a servidão administrativa, ou impossibilidade de liberação dessas áreas;

VIII - razões de interesse público, justificadas pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante;

IX - não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

§1º. Regulamento poderá especificar procedimentos e critérios para verificação da ocorrência dos motivos previstos no caput deste artigo.

§2º. O contratado terá direito à extinção do contrato nas seguintes hipóteses:

I - supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras que acarrete modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido no art. 125 da Lei 14133/21;

II - suspensão de execução do contrato, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 3 (três) meses;

III - repetidas suspensões que totalizem 90 (noventa) dias úteis, independentemente do pagamento obrigatório de indenização pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas;

IV - atraso superior a 2 (dois) meses, contado da emissão da nota fiscal, dos pagamentos ou de parcelas de pagamentos devidos pela Administração por despesas de obras, serviços ou fornecimentos;

V - não liberação pela Administração, nos prazos contratuais, de área, local ou objeto, para execução de obra, serviço ou fornecimento, e de fontes de materiais naturais especificadas no projeto, inclusive devido a atraso ou descumprimento das obrigações atribuídas pelo contrato à Administração, relacionadas a desapropriação, a desocupação de áreas públicas ou a licenciamento ambiental.

§3º. As hipóteses de extinção a que se referem os incisos II, III e IV do § 2º deste artigo observarão as seguintes disposições:

I - não serão admitidas em caso de calamidade pública, de grave perturbação da ordem interna ou de guerra, bem como quando decorrerem de ato ou fato que o contratado tenha praticado, do qual tenha participado ou para o qual tenha contribuído;

II - assegurarão ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até a normalização da situação, admitido o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma

da alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei 14.133/21.

§4º. Os emitentes das garantias previstas no art. 96 da Lei 14.133/21 deverão ser notificados pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

13.3. A extinção do contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

II - consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

III - determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

§1º. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

§2º. Quando a extinção decorrer de culpa exclusiva da Administração, o contratado será ressarcido pelos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido e terá direito a:

I - devolução da garantia;

II - pagamentos devidos pela execução do contrato até a data de extinção;

III - pagamento do custo da desmobilização.

13.4. A extinção determinada por ato unilateral da Administração poderá acarretar, sem prejuízo das sanções previstas nesta Lei, as seguintes consequências:

I - assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio da Administração;

II - ocupação e utilização do local, das instalações, dos equipamentos, do material e do pessoal empregados na execução do contrato e necessários à sua continuidade;

III - execução da garantia contratual para:

a) ressarcimento da Administração Pública por prejuízos decorrentes da não execução;

b) pagamento de verbas trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, quando cabível;

c) pagamento das multas devidas à Administração Pública;

d) exigência da assunção da execução e da conclusão do objeto do contrato pela seguradora, quando cabível;

IV - retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à Administração Pública e das multas aplicadas.

§1º. A aplicação das medidas previstas nos incisos I e II do caput deste artigo ficará a critério da Administração, que poderá dar continuidade à obra ou ao serviço por execução direta ou indireta.

§2º. Na hipótese do inciso II do caput deste artigo, o ato deverá ser precedido de autorização expressa do ministro de Estado, do secretário estadual ou do secretário municipal competente, conforme o caso.

## **14 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1. Todas as condições previstas neste Instrumento, em especial as sanções administrativas, regulam-se pela Lei n. 14.133/21, sendo parte integrante da futura Nota de Empenho, que será emitida em favor fornecedor homologado, razão pela qual o fornecedor não poderá alegar afastamento das obrigações.

14.2. O presente contrato se regerá pelas disposições da Lei 14.133, de 01 de abril de 2021 e Código Civil Brasileiro, não podendo, em hipótese alguma, ser alegada, unilateralmente, qualquer relação de emprego pela Consolidação das Leis do Trabalho.

14.3. A CONTRATADA manterá durante toda a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação que lhe foram exigidas na contratação.

## **15 – DO FORO**

15.1. Fica eleito o foro da justiça federal da Comarca de Campo Grande – MS, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

15.2. E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em duas vias de igual teor e forma, para igual distribuição, para que produza seus efeitos legais.

Campo Grande -MS, xx de xxx de 2024.

Pelo CONTRATANTE:

Presidente do CRMV- MS  
Thiago Fraga Leite

Pela CONTRATADA:

Representante Legal

Testemunhas:

1)xxxxxxx

2)xxxxxxx

Documento assinado eletronicamente por:

- **Lilian Ximenes da Silva Gonçalves, Coordenadora da Licitação e Contratos do CRMV-MS - FGMED - SELIC/MS**, em 02/08/2024 16:51:38.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 22/07/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 321499

Código de Autenticação: f931da08b6



**CFMV**  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
SISTEMA CFMV/CRMVs

Rua Coronel Cacildo Arantes, 433, Chácara Cachoeira, Campo Grande / MS, CEP 79040-452