

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 17896/2024

Município de Tramandaí

Secretaria Municipal da Fazenda (SMF)

Necessidade da Administração: contratação de pessoa jurídica especializada para a locação de software e equipamentos para gestão de fila de atendimento

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

O presente termo tem por objeto a contratação de pessoa jurídica especializada para a locação de software e equipamentos para gestão de fila de atendimento, para utilização no Setor de Arrecadação da Secretaria Municipal da Fazenda, visando agilizar o processo de atendimento ao contribuinte.

Os serviços objeto da contratação pretendida possuem as seguintes especificações:

Item	Descrição dos serviços	Quantidade
01	<p>Locação de software com emissão de senhas pela triagem, onde a impressão das senhas serão realizadas por um único Terminal de Autoatendimento em um único ponto, e as senhas serão chamadas em uma TV ou Monitor exclusivo para chamado das senhas. As senhas serão chamadas pelos atendentes em computadores já existentes no setor de arrecadação (IPTU).</p> <p>O Sistema de Gestão dos Atendimentos precisa fornecer: hospedagem do sistema no servidor, backup, suporte, configuração, totem de autoatendimento, acesso a todos os módulos necessários para o atendimento, relatórios estatísticos, configurações e treinamento da equipe. A empresa deverá disponibilizar, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hospedagem do sistema no servidor, backup, suporte e configuração;- 01 Totem de Autoatendimento;- 06 caixas de bobinas de papel para a emissão de senhas no Totem;- Até 10 filas diferentes com 30 usuários de sistema;- Acesso a todos os módulos;- Relatórios estatísticos e gráficos por serviço, horários e atendentes;- Configuração e treinamento da equipe envolvida.	12 meses

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação dos serviços de gestão de fila de atendimento é indispensável no quesito de otimização de tempo, observância dos regramentos que visam os atendimentos preferenciais, bem como a possibilidade de aumento de carga de atendimento, já que o tempo de organização de filas, de forma manual, torna-se obsoleto e moroso.

O inter rompimento nos serviços de gestão de fila de atendimento pode prejudicar a expectativa de atendimentos no setor de IPTU e, conseqüentemente, gerar uma queda brusca na arrecadação de tributos municipais.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

O Sistema de Gestão dos Atendimentos precisa fornecer: hospedagem do sistema no servidor, backup, suporte, configuração, totem de autoatendimento, acesso a todos os módulos necessários para o atendimento, relatórios estatísticos, configurações e treinamento da equipe.

A empresa deverá disponibilizar, no mínimo:

- Hospedagem do sistema no servidor, backup, suporte e configuração;
- 01 Totem de Autoatendimento;
- 06 caixas de bobinas de papel para a emissão de senhas no Totem;
- Até 10 filas diferentes com 30 usuários de sistema;
- Acesso a todos os módulos;
- Relatórios estatísticos e gráficos por serviço, horários e atendentes;
- Configuração e treinamento da equipe envolvida.

O prazo para instalação do sistema e disponibilização de uso deverá ocorrer em até 10 dias após a assinatura do contrato.

O prazo de vigência do contrato será de 12 meses, prorrogável por igual período, se necessário, desde que comprovada vantajosidade, nos termos do art. 84 da Lei nº 14.133/2021.

As hipóteses de rescisão contratual e de sanções obedecerão aos critérios determinados na Lei 14.133/2021, no Título III – Dos Contratos Administrativos, Capítulo VIII – Das Hipóteses de Extinção dos Contratos, bem como do Capítulo IV, Capítulo I – Das infrações e sanções administrativas, respectivamente, no que couber, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

A contratação será realizada por meio de dispensa de licitação, nos termos do artigo 75, inciso II,

da Lei Federal nº 14.133/2021.

Para prestação dos serviços pretendidos o contratado deverá comprovar que atua em ramo de atividade compatível com o objeto da licitação, bem como apresentar os documentos a título de habilitação, nos termos do art. 62, da Lei nº 14.133/2021.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação dos serviços de locação de software e equipamentos para o sistema de gestão de fila de atendimento têm natureza de bens/serviços comuns, tendo em vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

O modelo de execução do objeto está previsto no item 3 – Descrição da solução como um todo, deste Termo de Referência.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A gestão e a fiscalização do objeto contratado será realizada pelos servidores e Priscila da Rosa Taboada André, matrícula 8282 e Débora Gomes da Rocha – Mat. 15552, respectivamente, conforme indicação da Secretaria Municipal da Fazenda.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado em até 30 dias, a contar da liquidação, após a entrega dos equipamentos e prestação dos serviços (mensal), com a emissão da Nota Fiscal Eletrônica devidamente atestada pela Secretaria Municipal da Fazenda.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO

Conforme disposto no item 3, o futuro contratado será selecionado mediante processo de dispensa de licitação, nos termos do artigo 75, Inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Estima-se para a contratação almejada o valor total de R\$, conforme planilha abaixo:



Planilha orçamentária				
Item	Descrição dos serviços	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Locação de software e equipamentos para a gestão de fila de atendimento	12 meses	R\$ 1.625,00	R\$ 19.500,00
Custo médio total: R\$ R\$ 19.500,00				

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O dispêndio financeiro decorrente da contratação ora pretendida decorrerá das seguintes dotações orçamentárias:


05 – Secretaria Municipal da Fazenda


05104.122.01522012 – Manutenção da Secretaria da Fazenda

3339039000000 – Outros Serviços de Terceiros - PJ - 7198-6

Tramandaí, 05 de junho de 2024.

Andrew Carvalho Pinto
Secretário Municipal de Turismo
Portaria nº 1648/2023


ANDREW CARVALHO PINTO
Secretário Municipal da Fazenda
Portaria nº 1648/2023


Luiz Carlos Gauto da Silva
Prefeito Municipal