



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 44/2025

### PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 228/2025

**Objeto:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação, conforme condições estabelecidas nesse instrumento convocatório e nos seguintes anexos:

<b>PREGÃO ELETRÔNICO:</b>  44/2025  <b>TIPO: MENOR PREÇO</b>	<b>Acolhimento/Abertura/Divulgação de Propostas:</b>  09 h 00 min do dia <u>13/06/2025</u>  Início da sessão / disputa de lances:  09 h 00 min do dia <u>02/07/2025</u>  Será sempre considerado o horário de Brasília (DF) para todas as indicações de tempo constantes neste edital.
--	--

### PREÂMBULO

A PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJAMAR, por intermédio da SECRETARIA DA FAZENDA E GESTÃO ESTRATÉGICA, torna público que realizará licitação nos seguintes termos:

**Licitação Exclusiva ME/EPP?** Não

**Amostras?** Não

**Modo de Disputa:** Aberto

**Valor de Referência:** Conforme **Item XII do Edital**

**Critério de Julgamento:** Menor preço.

**Regime De Execução:** Preço Unitário

**Sistema do pregão eletrônico:** BLL Compras disponível em [www.bllcompras.com](http://www.bllcompras.com)

A licitação e a contratação dela decorrente são reguladas pelas condições específicas e gerais do pregão e pelo disposto nos demais anexos do edital.

A licitação será regida pela Lei Federal nº 14.133, de 2021, pela Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, pelo Decreto Municipal nº 7.139 de 2024, bem como as suas devidas alterações.

A licitante deverá observar os descritivos de cada item constantes deste edital, a apresentação de proposta subentende que a licitante observou os descritivos e que cumpre plenamente as exigências do edital.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 1 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## Sumário

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	3
2. SISTEMA DO PREGÃO ELETRÔNICO:.....	3
3. DO REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME .....	4
5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO .....	5
6. DAS PROPOSTAS .....	8
7. DA ABERTURA DA SESSÃO .....	10
8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA. ....	13
9. DA HABILITAÇÃO .....	14
10. RECURSO.....	21
11. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.....	21
12. FATURAMENTO, PAGAMENTO E RECURSOS:.....	22
13. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO .....	22
14. DAS DECLARAÇÕES .....	23
15. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDO DE ESCLARECIMENTO: .....	24
16. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	25
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA .....	27
ANEXO II - MODELO DE DESCRITIVO DA PROPOSTA DE PREÇOS;.....	119
ANEXO III - DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO .....	121
ANEXO IV - MODELO DE PROCURAÇÃO .....	123
ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO; .....	124
ANEXO VI - MINUTA DE CONTRATO .....	126
ANEXO VII - MINUTA DE PEDIDO DE FORNECIMENTO.....	138
ANEXO VIII - SANÇÕES. ....	139
ANEXO IX - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO ME/EPP.....	151
ANEXO X - DECLARAÇÃO LGPD.....	152
ANEXO XI - PREÇO DE REFERENCIA .....	153

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 2 de 155



## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 44/2025

### 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

#### 1.1. OBJETO

1.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação, de acordo com os itens deste edital.

#### 1.2. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

1.2.1. Na fase de disputa, o critério de aceitabilidade de preços no sistema de compras eletrônicas é o **VALOR MÁXIMO GLOBAL**, fixado no Preço de Referência (Anexo XII deste Edital).

1.2.1.1. Os valores que permanecerem acima (ou com lances negativos, no caso de critério de julgamento de maior desconto) do(s) valor(es) unitário(s) máximo(s) e total(is) máximo(s) fixado(s) no Preço de Referência (Anexo XII deste Edital) serão desclassificados”.

1.2.2. O julgamento das propostas será realizado de acordo com critério de **(MENOR PREÇO)**.

1.2.2.1. Na fase de disputa, o critério de aceitabilidade de preços no sistema de compras eletrônicas é a soma dos valores unitários dos itens que compõem o lote, fixada no Preço de Referência (Anexo XII deste Edital).

1.2.3. Encerrada a fase de lances, após a negociação, as propostas que permanecerem acima (ou com lances negativos, no caso de critério de maior desconto) do(s) valor(es) unitário(s) máximo(s) e total(is) máximo(s) fixado(s) no Preço de Referência (Anexo XII deste Edital) serão desclassificadas.”

#### 1.3. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

1.3.1. A despesa total orçada de R\$ 4.974.000,00 (quatro milhões, novecentos e setenta e quatro mil reais), correrá por conta **da(s) Ficha(s) Orçamentaria(s) nº XX; Classificação: XXXXXXXX**, do exercício de 2025 (suplementada se necessário).

### 2. SISTEMA DO PREGÃO ELETRÔNICO:

2.1. O pregão será realizado por meio do sistema eletrônico de licitações BLL Compras. O endereço eletrônico para recebimento e abertura de propostas é o [www.bllcompras.com](http://www.bllcompras.com)

2.2. O edital está disponível na *internet*, nas páginas do Portal Nacional de Contratações Públicas <https://pncp.gov.br/>; <https://licitacao.cajamar.sp.gov.br/editais>.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 3 de 155



### 3. DO REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

#### 3.1. O certame será conduzido pelo pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) Coordenar os trabalhos da equipe de apoio;
- b) Responder às questões formuladas pelos licitantes, relativas ao certame;
- c) Abrir as propostas de preços;
- d) Analisar a aceitabilidade das propostas;
- e) Desclassificar propostas, indicando os motivos;
- f) Conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta ou do lance de menor preço;
- g) Verificar a proposta inicial apresentada na fase de abertura de vistas, dentro dos critérios objetivos previstos no edital;
- h) Verificar a habilitação do proponente;
- i) Declarar o vencedor;
- j) Receber, examinar e submeter os recursos à autoridade competente para julgamento;
- k) Elaborar a ata da sessão;
- l) Encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação.

#### 3.2. Este certame licitatório obedecerá a seguinte ordem procedimental:

- a) **FASE DE INSERÇÃO DO VALOR DA PROPOSTA:** Nesta fase, no período de divulgação do certame até o último minuto previsto para a abertura da sessão, os licitantes irão inserir os valores globais de sua proposta, a qual, em hipótese alguma, poderá ser superior ao valor global estimado pelo Edital, sob pena de desclassificação de sua proposta e consequente impossibilidade de disputar a fase de lances;
- b) **FASE DE LANCES:** Nesta fase, os licitantes que cumprirem a exigências contidas na alínea “a”, irão estabelecer lances sucessivos, obedecendo o critério de **menor preço global**, dentro do tempo limite de 10 (dez) minutos estabelecidos pelo edital, assim como, suas respectivas prorrogações, os quais serão sistematicamente controlados pelo Sistema mencionado no **ITEM 2** deste edital.
- c) **FASE DE ABERTURA DE VISTAS:** Nesta fase, o licitante classificado em primeiro lugar, obedecendo o critério de **menor preço global**, terá sua proposta inicial e demais exigências contidas neste edital, no Termo de Referência e nos Projetos Executivos, e demais anexos, analisada para efeito de classificação e prosseguimento para a fase seguinte. Também será analisado nesta fase, a respectiva exequibilidade da proposta informada na fase de lances, a qual deverá obedecer aos critérios legais previstos na Lei 14.133/2021 e no próprio edital.
- d) **FASE DE HABILITAÇÃO:** Nesta fase, o licitante que tiver sua proposta classificada na fase anterior, terá seus documentos de habilitação devidamente analisados, conforme as devidas exigências previstas neste instrumento convocatório;
- e) **FASE DE RECURSO:** Nesta fase, as empresas licitantes que discordarem das decisões proferidas neste certame, deverão inserir em campo específico, ou via “chat”, manifestarem as razões de seu

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

recurso, dentro do tempo limite de 15 (quinze) minutos, improrrogáveis, a ser autorizado pelo pregoeiro;

- f) **FASE DE ADJUDICAÇÃO:** Nesta fase, o licitante que for declarado habilitado na fase de documentos de habilitação, terá o objeto adjudicado a seu favor, sendo posteriormente declarado vencedor do certame.

3.3. Nenhum licitante passará para a fase seguinte, sem o devido cumprimento das exigências contidas em cada fase, sob pena de desclassificação ou inabilitação.

## 4. DO CREDENCIAMENTO

- 4.1. Os interessados em participar deste certame deverão credenciar-se, previamente, perante o sistema eletrônico provido pela plataforma referenciada no **item 2** deste edital
- 4.2. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto ao provedor do sistema eletrônico, onde também deverão se informar a respeito do seu funcionamento e regulamento, obtendo instruções detalhadas para sua correta utilização.
- 4.3. Os interessados em se credenciar na plataforma poderão obter maiores informações na página citada no **item 2.1**, podendo sanar eventuais dúvidas pela central de atendimentos da Plataforma.
- 4.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 4.5. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Município de Cajamar - SP responder por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.6. O credenciamento junto à plataforma implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a esta licitação.
- 4.7. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.
- 4.8. A licitação será conduzida pelo Pregoeiro do Município de Cajamar - SP, com apoio técnico e operacional da plataforma, que atuará como provedor do sistema eletrônico para esta licitação.

## 5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 5.1. A presente licitação está aberta à participação de qualquer interessado cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que reúnam os requisitos exigidos nos termos deste Edital.
- 5.1.1. Quando se tratar de licitação exclusiva ou itens exclusivos para beneficiários da Lei complementar nº 123/06, a participação fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 5 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

- 5.1.1.1. Conforme disposto no inciso III do artigo 48, da Lei Complementar n° 123/06, a licitação será destinada exclusivamente à participação de beneficiários cujo valor seja de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) e para as licitações que superam este valor e sejam destinadas à aquisição de bens de natureza divisível, deverá estabelecer cota de até 25% (vinte e cinco por cento).
  - 5.1.1.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei n° 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar n° 123, de 2006, desde que o valor estimado para o item não seja superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.
  - 5.1.1.3. As Beneficiárias interessadas em participar da presente licitação e que quiserem se utilizar dos benefícios da Lei Complementar n° 123/06 (arts. 42 a 45), deverão promover a identificação da condição de beneficiária, no momento do envio da proposta eletrônica.
  - 5.1.1.4. A identificação como Beneficiários se dará ao selecionar o Pregão desejado, declarando que a empresa é optante dos benefícios da Lei Complementar n° 123/06 e alterações e não apresenta as restrições do § 4º do art. 3º da mesma Lei e que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte e que está ciente que os benefícios previstos nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar n° 123/06 não serão aplicados quando o valor estimado para o item for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.
  - 5.1.1.5. A ausência de identificação da empresa como beneficiária, no momento da apresentação da proposta, impedirá a participação na licitação ou nos itens destinados à participação exclusiva dessas empresas.
  - 5.1.1.6. A falsidade de declaração prestada, objetivando os benefícios da Lei Complementar n° 123/06, poderá caracterizar o crime de que trata o art.299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e da aplicação das sanções administrativas previstas na legislação pertinente, implicando, ainda, o afastamento do licitante, se o fato vier a ser constatado durante o trâmite da licitação.
  - 5.1.1.7. O licitante é responsável por solicitar seu desenquadramento da condição de Beneficiário quando houver ultrapassado o limite de faturamento estabelecido no artigo 3º da Lei Complementar n° 123/06, no ano fiscal anterior, sob pena de ser declarado inidôneo para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo das demais sanções, caso usufrua ou tente usufruir indevidamente dos benefícios da LC n° 123/06.
- 5.1.2. As licitantes deverão possuir objeto social compatível com o objeto da licitação, sob pena de desclassificação.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, n° 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 6 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## 5.2. Ficam impedidas de participar desta licitação as empresas:

- 5.2.1. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
  - 5.2.2. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
  - 5.2.3. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
  - 5.2.4. 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;
  - 5.2.5. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
  - 5.2.6. 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;
  - 5.2.7. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
  - 5.2.8. 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.
  - 5.2.9. Agente público do órgão ou entidade licitante;
  - 5.2.10. Em forma de consórcio, salvo se previsto no Termo de Referência permissão expressa;
  - 5.2.11. Que não sejam Beneficiárias, nos termos da Lei Complementar nº 123/06 e alterações para as licitações ou itens exclusivos à participação de beneficiários.
- 5.3. É vedado a participação de pessoa física como titular ou representante de duas ou mais empresas, na mesma licitação, ainda que seja em itens ou lotes distintos.
- 5.3.1. Entende-se que tal procedimento pode afetar a competitividade e a isonomia, podendo até vir a configurar fraude à licitação.
- 5.4. O impedimento que trata o **item 5.2.5.** será aplicado 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

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 7 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor.

- 5.5. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens **5.2.3 e 5.2.4**, poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 5.6. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 5.7. O disposto nos itens **5.2.3 e 5.2.4** não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 5.8. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.
- 5.9. A vedação de que trata o **item 5.2.9**, estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.
- 5.10. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição acima sujeitará o licitante às sanções previstas na lei e no Edital.
- 5.11. Durante a vigência da contratação, é vedada a empresa vencedora contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato.
- 5.12. Será vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem 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 se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

## 6. DAS PROPOSTAS

- 6.1. Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico <https://licitacao.cajamar.sp.gov.br/editais> e até a data e hora marcadas para abertura da sessão, os licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição do objeto ofertado, preço, e documentos de habilitação, exclusivamente por meio do sistema eletrônico citado no **item 2**, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 8 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.1.1. No campo apropriado do sistema eletrônico, será necessário informar a MARCA/MODELO (quando for o caso).
- 6.2. A licitante deverá elaborar a sua proposta com base no edital e seus anexos, sendo de sua exclusiva responsabilidade o levantamento de custos necessários para o cumprimento total das obrigações necessárias para a execução do objeto desta licitação. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.
- 6.3. O licitante deverá enviar sua proposta, no idioma oficial do Brasil, mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 6.4. Valor unitário e total, em moeda corrente nacional com 02 (duas) casas após a vírgula;
- 6.5. Indicação da marca em campo apropriado do sistema eletrônico, vedada a utilização da palavra 'similar', ou de duas ou mais alternativas de marca dos materiais ofertados.
- 6.6. No(s) preço(s) cotado(s) deverão estar embutidos todos os custos diretos e indiretos, despesas indiretas (BDI), transportes, carga e descarga, seguro, impostos, taxas, multas, emolumentos legais, custos de mobilização de equipamentos e pessoas, além de transporte, estada e alimentação da equipe de trabalho, insumos e demais encargos, inclusive previdenciários e trabalhistas, seguro de qualquer espécie, licenças, documentos e despesas, tributos inclusive ICMS ou ISSQN se houver incidência, encargos e
- 6.7. Incidências diretos e indiretos, que possam vir a gravá-los e lucro, sendo de inteira responsabilidade da empresa proponente a quitação destes, que em momento algum e sob nenhuma alegação, inclusive falta de previsão oficial, poderão ser transferidos à Prefeitura Municipal de Cajamar, a responsabilidade de seus pagamentos, quitação ou outras quaisquer decorrentes.
- 6.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 6.8.1. Na análise da documentação apresentada, poderá a unidade gestora do contrato ou documento equivalente solicitar novos documentos, se necessário, e/ou diligenciar junto à sites ou outros meios.
- 6.8.2. A apresentação de um pedido de prorrogação do prazo de entrega, por si só, não suspende nem interrompe a contagem do prazo contratual.
- 6.9. As propostas sem data serão consideradas como emitidas na data limite para entrega dos documentos / proposta.
- 6.10. As propostas assinadas por procuração deverão vir acompanhadas do respectivo instrumento, caso o mesmo ainda não tenha sido apresentado neste pregão eletrônico.
- 6.11. Em caso de incompatibilidade do valor especificado na proposta, entre o valor numérico e o escrito por extenso, prevalecerá o valor do segundo.
- 6.12. Serão corrigidos automaticamente quaisquer erros de soma e/ou multiplicação, bem como as divergências que porventura ocorrerem entre o preço unitário e o total do item, prevalecendo o unitário.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 9 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.13. Atendidos todos os requisitos, será considerada vencedora a licitante que oferecer o **MENOR PREÇO**.
- 6.14. Informamos que o quantitativo presente na coluna “qntd.” do **Anexo - II Modelo de Descritivo da Proposta de Preços**, representa a quantidade máxima de cada item que poderá vir a ser adquirida.
- 6.15. Neste certame não será possível ofertar proposta com quantitativo inferior ao máximo previsto.
- 6.16. Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste edital ou da legislação em vigor.
- 6.17. A omissão de qualquer despesa necessária à perfeita realização do objeto será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo a empresa pleitear acréscimos. Da mesma forma, o preço apresentado deverá incluir todos os benefícios e despesas indiretos, os quais serão assim considerados. No caso de erros aritméticos, serão considerados pelo Agente, para fins de seleção e contratação, os valores retificados.
- 6.18. O licitante, ao enviar sua proposta, deverá preencher, em campo próprio do sistema eletrônico, as seguintes Declarações online, fornecidas pelo Sistema:
- 6.18.1. Declaração de que cumprem os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006 e posteriores alterações, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, quando for o caso;
- 6.18.2. Declaração de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, salientando que e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei, e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.
- 6.19. As declarações exigidas neste edital e não disponibilizadas diretamente no sistema deverão ser confeccionadas e enviadas juntamente com os documentos de habilitação.
- 6.20. Declarações falsas, relativas ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta, sujeitarão a licitante às sanções previstas na lei 14.133/21, conforme Art. 155, inciso VIII.

## 7. DA ABERTURA DA SESSÃO

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. O(a) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 10 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o(a) Pregoeiro(a) e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
  - 7.5.1. O lance deverá ser ofertado de acordo com o critério de disputa.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser **R\$ 10,00 (dez reais)**.
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será automática e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado (ou maior desconto), vedada a identificação do licitante.
- 7.16. No caso de desconexão com o(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 11 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o(a) pregoeiro(a) persistir por tempo superior a **vinte minutos**, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas, no mínimo, vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo(a) Pregoeiro(a) aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço (ou maior desconto), conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, as empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22. A ME, EPP ou MEI melhor classificada, nos termos do item anterior, terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23. Caso a microempresa, a empresa de pequeno porte ou o microempreendedor individual melhor classificado desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes na condição de ME, EPP ou MEI que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.25. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 7.26. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei n.º 14.133, de 2021.
- 7.27. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.
- 7.28. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o(a) pregoeiro(a) deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 12 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 7.28.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.28.2. O(a) pregoeiro(a) solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de **1 (uma) hora**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 7.28.3. É facultado ao(a) pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo previsto no **item 7.28.2**.
- 7.29. Neste momento serão aceitos o registro de mais de um fornecedor ou prestador de serviço, desde que aceitem cotar o objeto em preço igual ao do licitante vencedor, assegurada a preferência de contratação de acordo com a ordem de classificação, em consonância com o Art. 82, inciso VII da Lei Federal nº 14.133/21.
- 7.29.1. O fornecedor ou prestador de serviço interessado, deverá se manifestar via chat, diretamente ao Pregoeiro, para que o mesmo possa adotar as ações necessárias.
- 7.30. Após a negociação do preço, o(a) Pregoeiro(a) iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## 8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

- 8.1. Encerrada a etapa de negociação, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.
- 8.2. O licitante qualificado como produtor rural pessoa física deverá incluir, na sua proposta, os percentuais das contribuições previstas no art. 176 da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009, em razão do disposto no art. 184, inciso V da citada Instrução, sob pena de desclassificação.
- 8.3. Será desclassificada a proposta, ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao(s) preço(s) máximo(s) fixado(s), desconto menor do que o mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 8.3.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 8.4. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 8.5. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 13 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 8.6. O(a) Pregoeiro(a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 1 (uma) hora, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.6.1. É facultado ao(a) pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 8.6.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo(a) Pregoeiro(a), destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico.
- 8.7. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.8. Havendo necessidade, o(a) Pregoeiro(a) suspenderá a sessão, informando no chat a nova data e horário para a sua continuidade.
- 8.9. O(a) Pregoeiro(a) poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.
- 8.9.1. Também nas hipóteses em que o(a) Pregoeiro(a) não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
- 8.9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 8.10. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o(a) Pregoeiro(a) passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.
- 8.11. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o(a) Pregoeiro(a) verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

## 9. DA HABILITAÇÃO

### 9.1. Da solicitação dos documentos:

- 9.1.1. Definido o resultado do julgamento, após a verificação de conformidade da proposta de que trata o **item 8** deste Edital, o Pregoeiro solicitará a documentação de habilitação disposta neste Edital ao licitante vencedor do item.
- 9.1.2. Será concedido o prazo máximo de **até 02 (duas) horas** a contar da convocação do Pregoeiro, a qual será realizada via sistema, através do chat do pregão, para que o licitante vencedor do item apresente os documentos de habilitação relacionados no **item 9.3.** deste Edital.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 14 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.1.2.1. O Pregoeiro concederá o prazo de 01 (uma) hora, a contar da convocação realizada via sistema, através do chat do pregão, para que o licitante vencedor do item apresente os documentos de habilitação relacionados no item 9.3 deste Edital.
- 9.1.2.2. O prazo estabelecido no subitem 9.1.2.1 poderá ser prorrogado, por igual período, mediante solicitação justificada do licitante, apresentada via chat do pregão antes do término do prazo inicialmente concedido, totalizando o prazo máximo de 02 (duas) horas previsto no item 9.1.2.
- 9.1.3. O não atendimento do item anterior quanto ao envio da documentação de habilitação, o licitante será inabilitado e poderá ser responsabilizado administrativamente pelas penas previstas no Art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2024.

## 9.2. Dos procedimentos e condições gerais relativas à apresentação dos documentos:

- 9.2.1. Os documentos de habilitação deverão ser enviados exclusivamente através do sistema eletrônico, obedecendo o prazo estipulado no **item 9.1.2**, sob pena de inabilitação.
- 9.2.1.1. Deverão ser insertos os documentos nos campos correspondentes do sistema, sendo permitido o envio de um ou mais arquivos, com tamanho máximo de 10 megabytes para cada um, os quais devem ser nomeados sem a utilização de qualquer acentuação e caracteres especiais, como exemplo "ç" (cedilha), sob o risco de ficarem ilegíveis e corrompidos.
- 9.2.2. A habilitação do licitante vencedor será verificada por meio do sistema, podendo os licitantes se utilizarem do SICAF ou do CRC do Município de Cajamar, nos documentos por ele abrangidos, conforme disposto no **item 9.4**.
- 9.2.2.1. Caso o licitante opte por utilizar SICAF ou o CRC do Município de Cajamar, a certidão deverá ser enviada por meio do sistema, quando solicitado pelo Pregoeiro, na forma estabelecida neste edital, devendo estar acompanhada inclusive dos documentos exigidos neste Edital que não estejam contemplados no SICAF ou CRC do Município de Cajamar, quando o caso.
- 9.2.3. Os documentos apresentados digitalmente no sistema são de responsabilidade do interessado, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais inconsistências ou fraudes.
- 9.2.4. Os documentos digitalizados deverão corresponder ao original.
- 9.2.5. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitaís quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 9.2.6. Caso a empresa interessada esteja dispensada por lei de qualquer dos documentos exigidos por este Edital, deverá apresentar declaração fundamentada neste sentido.
- 9.2.7. Serão aceitas certidões nos limites de sua validade. Quando não especificada qualquer validade na certidão, estas deverão ter sido expedidas num prazo não superior a 180 (cento e oitenta) dias.
- 9.2.8. A data considerada para validade das certidões será a prevista para abertura das propostas.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 15 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.2.9. Em se tratando de filial, os documentos de regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.
- 9.2.10. As declarações, propostas ou outro documento que necessite assinatura, quando exigidos, deverão ser assinados por representante legal da licitante, devendo constar a identificação do signatário no documento e este ser acompanhado de documento que comprove o vínculo do referido representante junto a licitante.
- 9.2.11. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

## 9.3. Dos documentos exigidos para habilitação:

### 9.3.1. Habilitação Jurídica, conforme o caso:

- 9.3.1.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 9.3.1.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 9.3.1.3. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.3.1.4. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 9.3.1.5. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede;
- 9.3.1.6. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 9.3.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### 9.3.2. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista:

- 9.3.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ);

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 16 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.3.2.2. Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa; relativos a Tributos Federais e à **Dívida Ativa da União** (expedidas pela Secretaria da Receita Federal);
- 9.3.2.3. Certidão Negativa OU Positiva com Efeitos de Negativa de **Tributos Mobiliários** (expedida pela Secretaria Municipal de Finanças), da sede da empresa;
- 9.3.2.4. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS); por meio da apresentação do Certificado de Regularidade do **FGTS** (CRF);
- 9.3.2.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (**CNDT**); ou Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeitos de Negativa; em cumprimento à Lei Federal nº 12.440/2011 e à Resolução Administrativa TST nº 1470/2011;
- 9.3.2.6. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista (mesmo que apresente alguma restrição);
- 9.3.2.6.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis – a contar da publicação da homologação do certame (prorrogáveis por igual período); para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito; e emissão de eventuais certidões negativas (ou positivas com efeito de certidões negativas);
- 9.3.2.6.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto no edital implicará na decadência do direito à contratação; sem prejuízo das sanções previstas neste edital; procedendo-se à convocação dos licitantes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório.

### 9.3.3. Qualificação Econômico-Financeira:

- 9.3.3.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II.

### 9.3.4. Qualificação Técnica:

- 9.3.4.1. Comprovação, em nome da licitante, de aptidão para atender o objeto da presente licitação, mediante apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome do profissional de nível superior com vínculo empregatício, estatutário ou societário com a licitante, ou/e em nome da empresa licitante aceito(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado por execução satisfatória de serviços com características pertinentes e compatíveis com o objeto licitado.
- 9.3.4.1.1. Os Atestados apresentados deverão ser autenticados em cartório.
- 9.3.4.1.2. Entende-se por pertinente e compatível os atestados que contemplem no mínimo as seguintes parcelas de relevância:

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 17 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- a) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público ou privado, declarando que a proponente executou serviços relacionados à estratégia de cobrança de Dívida Ativa;
- b) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público, declarando que a proponente executou serviços para a área de atendimento ao público por meio de praças de atendimento, compreendendo a administração de espaço físico, setor de protocolo, recursos tecnológicos e recursos humanos;
- c) Atestados firmados por pessoas jurídicas de direito público, declarando que a proponente executou serviços para a área de negócios de Dívida Ativa por meio de central de teleatendimento ativo e receptivo, compreendendo a administração de espaço físico, recursos tecnológicos e recursos humanos;
- d) Disponibilização e manutenção de central de atendimento informatizado, ativo e receptivo, com atendimento de, no mínimo, o equivalente a 50% das quantidades previstas no Termo de Referência, consoante autoriza a Súmula nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, sendo permitido o somatório de atestados, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano consecutivo, nos últimos 05 (cinco) anos.

9.3.4.2. Em atendimento à compatibilidade de características, quantidades e prazos do objeto, não serão aceitos atestados de capacidade técnica relativos a operações de Central de teleatendimento e de pesquisas.

## 9.3.5. Documentos complementares:

9.3.5.1. Ficam alertadas as licitantes a também observarem as exigências/documentos constantes em ANEXO, bem como anexá-los no campo específico do sistema, para fins de habilitação.

## 9.4. Empresas cadastradas:

9.4.1. As empresas cadastradas que participem nessa condição deverão anexar no sistema o Certificado do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores do Governo Federal (SICAF), pertinente e compatível com o objeto da presente licitação, no limite de sua validade na data prevista para apresentação dos documentos.

9.4.1.1. Além da data de validade no Certificado de Registro Cadastral ou do SICAF, a licitante deverá observar se as certidões constantes no corpo do próprio Certificado se encontram dentro do seu prazo de vigência quando da entrega dos documentos para habilitação.

9.4.1.2. Se vigentes, deverão estar discriminadas no próprio certificado para conferência. As certidões a que se refere esta cláusula são: prova de regularidade para com as Fazendas Nacional (RFN/PGFN) e Estadual, a Justiça do Trabalho, o FGTS e a Falência.

9.4.1.3. Na hipótese de haver certidão(ões) apresentada(s) para o cadastramento da empresa que esteja(am) com seu prazo de validade expirado quando da entrega dos documentos para habilitação, caberá à licitante providenciar a devida atualização dessa(s) certidão(ões) e anexá-la(s) juntamente com os documentos para habilitação.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 18 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

9.4.2. Além do Certificado de Registro Cadastral deste Município de Cajamar ou do SICAF, as empresas cadastradas deverão apresentar:

- a) **9.3.3.1.** em CASO DE SICAF - (Certidão Negativa de Falência);
- b) **9.3.4.** (Atestado);
- c) **9.3.5.** (Outros documentos, se exigidos em Anexo)

## 9.5. Empresas na condição de beneficiárias:

9.5.1. Os Beneficiários, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, social e/ou trabalhista, exigidos no **item 9.3.2.** deste Edital, mesmo que apresente alguma restrição.

9.5.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, social e/ou trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para sua regularização pelo BENEFICIÁRIO, após a declaração de vencedora, que ocorrerá pelo Pregoeiro através do chat, prorrogável por igual período, mediante requerimento do interessado, devidamente motivado e apreciado pela Administração, observadas as prescrições da Lei.

9.5.3. A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação ou revogar a licitação.

## 9.6. Empresas estrangeiras que não funcionem no país:

9.6.1. Quando constar expressamente no Anexo deste Edital a permissão de participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.6.2. O licitante deverá ter procurador residente e domiciliado no Brasil, com poderes para receber citação, intimação e responder administrativa e judicialmente por seus atos, juntando o instrumento de mandato com os documentos de habilitação.

9.6.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto Federal nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas, na forma estabelecida no edital.

## 9.7. Procedimentos de verificação:

9.7.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá verificar o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante consulta aos seguintes cadastros:

- a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://certidoes.cgu.gov.br/>);

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 19 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- b) 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))
- c) Relação de apenados disponível no Portal do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo TCESP - (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-na-relacao-de-apeados>);
- d) SICAF - <https://www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web/public/pages/consultas/consultarCRC.jsf>

9.7.1.1. Constatada a existência de sanção impeditiva de participação, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.7.2. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o **item 9.1.2**, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Agente de Contratação/Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação para:

- a) A aferição das condições de habilitação da licitante decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame; e
- b) Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

9.7.2.1. A apresentação de documentos complementares ou substitutivos será realizada nos termos **do item 9.7.2.3**, e, findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação."

9.7.2.2. A verificação pelo Pregoeiro em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

9.7.2.3. Na hipótese de que trata o **item 9.7.2**, os documentos deverão ser apresentados em campo próprio do sistema, no prazo de **30 (trinta) minutos**, após solicitação do Pregoeiro, no chat da sessão, prorrogável por igual período, nas situações abaixo elencadas:

- I. por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo responsável pelo Pregoeiro; ou
- II. de ofício, a critério do pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos em sede de diligência.

9.7.3. Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, e lhes atribuirá eficácia para fins de habilitação.

9.7.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que tratam os **itens 9.7.2 e 9.7.3**, ou para realização de análise minuciosa dos documentos exigidos, o Pregoeiro informará no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 20 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 9.7.5. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital de licitação.
- 9.7.6. Serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação dos licitantes convocados para a apresentação da documentação habilitatória, após concluídos os procedimentos de que trata o **9.7.3.**
- 9.7.7. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte será exigida nos termos do disposto no **item 9.5** deste Edital.
- 9.7.8. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor

## 10. RECURSO

- 10.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante cada fase da sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso no **prazo de 15 (quinze) minutos.**
- 10.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a prosseguir o certame e declarar a vencedora.
- 10.3. Diante da manifestação da intenção de recurso o Agente não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.
- 10.4. Recebida a intenção de interpor recurso pelo Agente, a licitante deverá apresentar as razões do recurso no prazo de 03 (três) dias úteis, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente.
- 10.5. As razões e contrarrazões serão recebidas exclusivamente por meio de campo próprio no Sistema.
- 10.6. Caberá ao Pregoeiro receber, examinar e instruir os recursos interpostos contra seus atos, podendo reconsiderar suas decisões ou, fazê-lo subir, devidamente informado à autoridade superior ao Agente, com competência para decidir recursos, para a decisão final.
- 10.7. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.8. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 10.9. Não serão conhecidos os recursos apresentados fora dos prazos, subscritos por representantes não habilitados legalmente ou não identificados no processo para responder pelo licitante.

## 11. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 11.1. O objeto deste certame será adjudicado ao vencedor por ato da autoridade competente.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **21** de **155**



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

11.2. Após a fase recursal (se houver), constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## **12. FATURAMENTO, PAGAMENTO E RECURSOS:**

12.1. O pagamento será realizado de forma parcelada, de acordo com as obrigações realizadas, ou seja, com base no quantitativo solicitado pela CONTRATANTE e efetivamente fornecido pela CONTRATADA.

12.2. O pagamento será efetuado após empenho e liquidação da despesa por meio de crédito em conta corrente indicada pelo fornecedor, no prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura, devidamente certificada pelo Setor responsável pelo recebimento da Secretaria solicitante;

12.3. Para fazer jus ao pagamento, a empresa deverá apresentar juntamente com o documento de cobrança:

12.3.1. Atualizações das certidões, que na ocasião estiverem vencidas, de regularidade junto ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, FGTS, negativa de débitos Federal, Estadual, Municipal e Trabalhista;

12.4. Nenhum pagamento será efetuado à empresa, enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual;

12.5. Caso se faça necessária à reapresentação de qualquer Nota Fiscal/Fatura por culpa do contratado, o prazo de 30 (trinta) dias reiniciar-se-á a contar da data da respectiva reapresentação;

12.6. Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado;

12.7. Em atendimento a determinação da Receita Federal, os pagamentos a serem realizados, sofrerão a retenção do Imposto de Renda Retido na Fonte, de acordo com as regras da Instrução Normativa nº 1234/12 e suas alterações

## **13. DAS CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO**

13.1. A(s) vencedora(s) estará(ão) obrigada(s) a celebrar as contratações que dela poderão advir, nas exatas condições estabelecidas no Ato Convocatório e em sua Proposta;

**13.2. A contratação e as emissões de empenhos serão realizadas mediante celebração de Contrato Administrativo (ANEXO VI);**

13.3. A Vencedora deverá, no prazo de 03 (três) dias úteis contados da data da convocação, comparecer à sede do órgão Gestor para assinar e retirar o contrato;

13.4. O Termo de Contrato deverá ser assinado pelo representante legal da adjudicatária (diretor, sócio da empresa ou procurador) mediante apresentação do contrato social ou procuração e cédula de identidade do representante, uma vez comprovado o recolhimento dos emolumentos devidos e atendidas as exigências deste Edital;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 22 de 155



13.5. Constituem também condições para a celebração da contratação:

13.5.1. Somente no caso de empresas em situação de recuperação judicial:

13.5.1.1. Apresentação de cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;

13.5.2. Somente no caso de empresas em situação de recuperação extrajudicial:

13.5.2.1. Apresentação de comprovação documental de que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas;

13.6. É facultado à Administração, quando a convocada não formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos, convocar as licitantes classificadas remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo, preferencialmente nas mesmas condições propostas pela empresa adjudicatária, ou revogar a licitação, independentemente da aplicação da penalidade prevista neste edital;

13.6.1. Na hipótese de convocação das licitantes classificadas remanescentes, deverão ser averiguadas, as condições de habilitação e demais exigências aplicáveis do ato convocatório, destas;

## 14. DAS DECLARAÇÕES

14.1. Os proponentes através do seu representante legal infra-assinado, deverão apresentar as declarações abaixo de forma unificada conforme **anexo V** ou separadas; em papel timbrado com indicação do subscritor:

- a) Declaro para os devidos fins e direito, sob as penas da lei que, atendendo a todos os requisitos de Habilitação, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma, não havendo fato impeditivo à nossa habilitação, sob pena de sujeição às penalidades previstas no Edital;
- b) Declaro, sob as penas da lei, não possuir qualquer relação de parentesco natural ou civil, na linha reta ou colateral, até o terceiro grau, inclusive parentesco por afinidade, aí abrangidos cônjuges ou companheiros, avós, pais, filhos, irmãos, tios e sobrinhos, alcançando, ainda, o parente colateral de terceiro grau do cônjuge ou companheiro, de quaisquer das pessoas ocupantes de cargo de direção, chefia ou assessoramento, em especial, do Prefeito Municipal, dos Vereadores, do Vice-Prefeito, dos Secretários Municipais, dos Chefes de Gabinete, do Procurador-Geral do Município ou cargo equivalente.
- c) Declaro para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 23 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- d) Declaro que não possuo, em minha cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art.1º e no inciso III do art.5º da Constituição Federal;
- e) Declaro que, estou ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da minha empresa, atendo às regras de acessibilidade previstas na legislação;
- f) Declaro sob as penas da Lei, que cumpro a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no artigo 116 da Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021;
- g) Declaro que não fomos declarados inidôneos por ato do Poder Público ou fomos suspensos do direito de licitar ou contratar com a Administração Municipal;
- h) Declaro que não nos encontramos em processo de falência, concurso de credores, dissolução e liquidação;
- i) Declaro que não fomos punidos com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Prefeitura municipal de Cajamar, desde que o ato tenha sido publicado no Diário Oficial da União, do Estado ou do Município, pelo Órgão que o praticou;
- j) Declaro que não temos qualquer participação societária ou temos sócios comum, independente da participação societária, com outra proponente;

14.2. A declaração de LGPD (Anexo X) deve ser entregue em papel timbrado com indicação do subscritor:

## **15. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDO DE ESCLARECIMENTO:**

- 15.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 15.2. A impugnação deverá ser enviada exclusivamente por meio eletrônico, em campo próprio do Sistema de licitações (Item 2)
- 15.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidir sobre a impugnação no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 15.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação de propostas.
- 15.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, em campo próprio do Sistema.
- 15.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 24 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

15.7. A participação no certame, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente Edital, implica na aceitação, por parte dos interessados, das condições nele estabelecidas.

## 16. DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1. Todas as referências de tempo deste edital correspondem ao horário de Brasília-DF.

16.2. Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização da sessão pública de abertura das propostas na data designada no edital, ela será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independentemente de nova comunicação.

16.3. É facultado ao(a) pregoeiro(a) a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

16.4. O licitante é responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, resultante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo(a) pregoeiro(a) ou pelo sistema, ainda que ocorra a sua desconexão.

16.5. É de inteira responsabilidade do licitante acompanhar a sessão pública da licitação, garantindo sua presença e disponibilidade para eventuais comunicados.

16.6. O pregoeiro poderá realizar questionamentos ou solicitar esclarecimentos via chat, e o licitante deverá responder no prazo máximo de 20 (vinte) minutos.

16.6.1. A ausência de resposta dentro do prazo estabelecido no item anterior ocasionará a desclassificação do licitante por abandono do certame.

16.7. O licitante, ao apresentar proposta, declara estar ciente e de acordo com todas as exigências do edital, bem como apto a cumprir as obrigações da contratação.

16.8. Nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, estarão sujeitos a sanções os licitantes que, de forma deliberada e sem justificativa plausível, praticarem infrações previstas na legislação.

16.8.1. O licitante que incorrer em tais infrações poderá ser sancionado conforme o art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

16.9. A não apresentação de qualquer documento ou a apresentação com prazo de validade expirado implicará desclassificação ou inabilitação do licitante.

16.10. Os documentos que não mencionarem o prazo de validade serão considerados válidos por 90 (noventa) dias da data da emissão, salvo disposição contrária de Lei a respeito.

16.11. Os licitantes encaminharão os documentos exigidos nesta licitação exclusivamente por meio do sistema de que trata o **item 2**. O(a) pregoeiro(a), se julgar necessário, verificará a autenticidade e a veracidade do documento.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 25 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 16.12.O(a) pregoeiro(a) poderá, no interesse público, relevar faltas meramente formais que não comprometam a lisura e o real conteúdo da proposta, podendo promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório, inclusive solicitar pareceres.
- 16.13.A realização da licitação não implica necessariamente a contratação total ou parcial do montante previsto, porquanto estimado, podendo a autoridade competente, inclusive, revogá-la, total ou parcialmente, por fatos supervenientes, de interesse público, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação do interessado, mediante manifestação escrita e fundamentada, assegurado o contraditório e a ampla defesa, conforme dispõe o art. 71 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.
- 16.14.O resultado do presente certame será divulgado no Diário Oficial do Município; e no endereço eletrônico desta Prefeitura (<http://www.cajamar.sp.gov.br> ).
- 16.15.Os demais atos pertinentes a esta licitação, passíveis de divulgação, serão publicados no Diário Oficial do Município.
- 16.16.**FORO.** Para dirimir quaisquer questões decorrentes desta licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o Foro da Comarca de Cajamar/SP.
- 16.17.O edital encontra-se padronizado conforme § 1º do art. 25 da Lei Federal 14.133/21
- 16.18.Decreto que regulamenta a Lei Federal 14.133/2021 está disponível no site: <https://cajamar.sp.gov.br/decretos/decretos-municipais/decreto-7139-de-2024/>
- 16.19.Decreto que regulamentou as apurações de infrações e aplicação de sanções administrativas: <https://cajamar.sp.gov.br/decretos/decretos-municipais/decreto-7144-de-2024/>

**Cajamar/SP, 11 de junho de 2025.**

**MICHAEL CAMPOS CUNHA  
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE  
FAZENDA E GESTÃO ESTRATÉGICA**

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 26 de 155



## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 - OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação, de acordo com os itens deste termo de referência.

### 2 – JUSTIFICATIVA

2.1. O grande desafio na administração pública atualmente é assegurar os direitos de cidadania aos usuários de serviços sob responsabilidade do Município. Nesse contexto, a disponibilização de informações sobre o acesso aos serviços públicos vem constituindo-se em uma estratégia para maior efetividade na execução de políticas públicas.

2.2. Em face das limitações da atual rede de atendimento, e considerando o constante aumento qualitativo e quantitativo da demanda de serviços, torna-se imprescindível a ampliação da rede de canais de atendimento ao cidadão, assim como sua unicidade, a fim de garantir a assertividade e excelência no atendimento, bem como fácil acesso do cidadão às informações e atendimentos ofertados pelo município.

2.3. A continuidade da disponibilização de serviços por meio da disponibilização de uma praça de atendimento, combinada com uma central de atendimento telefônico ao cidadão, é uma estratégia que promove, nitidamente, melhoria para a gestão pública e principalmente para os cidadãos, a citar:

- Excelência no atendimento;
- Foco no cidadão;
- Maior acessibilidade;
- Garante a integração e compartilhamento informacional;
- Absorve atividades de atendimento de diversas Instituições;
- Obtém melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos envolvidos;
- Intenso controle de qualidade realizado diariamente;
- Mapeamento das principais demandas recorrentes da população;
- Formação de banco de dados;
- Serve como termômetro de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;
- Fortalece a imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 27 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- Maior controle financeiro dos gastos públicos;
- Tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- Eliminação de esforços duplicados.

**2.4.** Este tipo de atividade envolve diversos recursos de ordem humana e tecnológica. Assim, com a contratação dos serviços para empresas especializadas no ramo, que ofereçam soluções completas e otimizadas, o Município garante modernas ferramentas para o fortalecimento de uma política de gestão de qualidade total, garantindo mais eficácia, eficiência e efetividade no atendimento ao cidadão.

**2.5.** Ademais, a celebração da referida contratação não suplantará os cargos próprios existentes na estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Cajamar, ao contrário, os suplementarão, suprimindo a participação do município em atividades não essenciais, buscando assim a diminuição dos gastos públicos, o aumento da qualidade e maior eficiência da máquina administrativa.

**2.6.** A terceirização praticada na contratação pretendida, tem como pressuposto a execução de atividade-meio que atualmente é um fenômeno mundial, que ocorre com maior ou menor intensidade em quase todos os países. Não se trata de instrumento jurídico, mas de estratégia de administração utilizada tanto por empresas privadas quanto no setor público. É definida por vários autores e entidades públicas, entre as quais o Tribunal de Contas da União (TCU), que, em seu relatório e pareceres prévios sobre as contas do Governo Federal, referentes a 2001, atribuiu à terceirização o seguinte conceito:

*“[...] modo de reorganização administrativa por meio da qual a execução de determinadas atividades de uma pessoa jurídica, pública ou privada, são transferidas a uma pessoa CONTRATADA para esse fim. Acrescente-se, ainda, ao conceito a circunstância de serem repassadas atividades acessórias da empresa tomadora do serviço, para execução pelo prestador do serviço [...].” (BRASIL, 2002: 239)*

**2.7.** No setor público, foi adotada como forma de conter o tamanho da máquina administrativa e como um instrumento de gestão, para fazer face aos orçamentos reduzidos e à desburocratização.

**2.8.** Destarte, conforme asseverado acima, resta evidente que a contratação ora pretendida atesta a integral consonância do escopo pretendido com a legislação de regência, não se afastando em momento algum do interesse público primário, sendo seu único intento, a prestação de serviços técnicos acessórios e não essenciais à administração pública, englobando em seu escopo a implantação, customização e suporte em sistema de gestão de atendimento ao cidadão, que suplementa de forma acessória a governança municipal no atendimento à população do município.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 28 de 155



## 3 – DESCRIÇÃO

3.1. São estabelecidos a seguir o escopo, normas, critérios e especificações técnicas necessários à presente contratação:

Item	Descrição	Unidade	Medida	Qtde
1	Serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação, de acordo com os itens deste termo de referência.	Serviço	Mensal	12

3.2. O objeto desta contratação trata-se de bem comum, não se enquadrando como bem de luxo, conforme art. 20 da Lei nº 14.133, de 2021.

## 4 – FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. A necessidade da contratação fundamenta-se na imprescindibilidade de modernização e aprimoramento dos serviços de atendimento ao cidadão, garantindo maior eficiência, transparência e acessibilidade à administração pública municipal. O modelo tradicional de atendimento, baseado em registros físicos e processos descentralizados, tem se mostrado insuficiente para atender à crescente demanda da população, resultando em demora no processamento de solicitações, dificuldades de rastreamento das demandas e limitações na extração de dados para gestão estratégica.

4.2. Diante desse cenário, a adoção de uma solução tecnológica centralizada se torna essencial para padronizar e otimizar o fluxo de atendimento, permitindo a automatização de processos, o monitoramento de prazos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Além disso, a solução contribuirá para a desburocratização da administração municipal, alinhando-se às diretrizes de transformação digital no setor público, reduzindo custos operacionais e garantindo maior controle e rastreabilidade das solicitações. Dessa forma, a contratação desta solução visa não apenas suprir as deficiências do modelo atual, mas também promover uma gestão pública mais moderna, eficiente e alinhada às necessidades dos munícipes.

## 5 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada no fornecimento de sistema informatizado e integrado de atendimento ao cidadão, estruturado para recepcionar, registrar, processar e acompanhar as solicitações e demandas municipais de maneira digital e centralizada. A plataforma permitirá a interação entre cidadãos e a

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



administração pública por meio de diferentes canais de atendimento, incluindo web, aplicativo móvel, atendimento telefônico e presencial, garantindo acessibilidade e inclusão digital.

**5.2.** O sistema contará com funcionalidades que viabilizam a categorização das demandas, a atribuição automática de atendimentos para os setores competentes, a definição de prazos para resposta e a emissão de relatórios gerenciais para acompanhamento de desempenho. Além disso, a solução será compatível com os sistemas já utilizados pela Prefeitura, garantindo integração eficiente e segura. A implementação desta tecnologia permitirá a otimização da força de trabalho, evitando retrabalho e agilizando a resposta às solicitações, resultando em um atendimento mais ágil e eficiente para a população.

## 6 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 6.1. CENTRAL DE ATENDIMENTO

#### 6.1.1. Apoio Administrativo

**6.1.1.1.** A contratação de serviços de apoio administrativo provém da necessidade de realização de atividades acessórias, tais como atendimento de protocolo, digitalização de documentos, inclusão de documentos em sistemas eletrônicos, produção de relatórios, organização documental e outros. Esses serviços promovem agilidade e eficiência aos atendimentos realizados pelo CONTRATANTE.

**6.1.1.2.** Os serviços serão prestados nos locais, períodos e frequências discriminados pela CONTRATANTE, dentre as alternativas de períodos e frequências apontadas a seguir.

**6.1.1.3.** A disponibilização dos postos de trabalho referentes a equipe de apoio aos servidores do departamento de receita, deverá observar o início e término das atividades inerentes ao horário de funcionamento. Para tanto, a CONTRATADA deverá atentar para o dimensionamento desde seu início (15 minutos antes do horário oficial de abertura ao público) e no encerramento (15 minutos após o fechamento oficial para o atendimento ao público), de forma a manter ininterrupta a prestação dos serviços durante todo o horário de funcionamento.

Serviço	Frequência	Horário de atendimento
Central de Atendimento / Apoio Administrativo	Segunda a Sexta-feira	Das 08:00h às 18:00h

**6.1.1.4.** A Prestação de Serviços de apoio administrativo – atendimento nos postos fixados pelo CONTRATANTE envolve a alocação, pela CONTRATADA, de empregados capacitados para:

- Assumir o posto devidamente uniformizados
- Prestar serviços de apoio administrativo ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone de acordo a demanda da CONTRATANTE, realizando,

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados.

- c) Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, sempre de forma educada e prestativa, ou encaminhá-lo ao departamento responsável após devidamente anunciados.
- d) Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, encaminhando os mesmos aos funcionários competentes.
- e) Atender as chamadas telefônicas internas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do CONTRATANTE.
- f) Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres.
- g) Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.

**6.1.1.5.** A CONTRATADA deverá cumprir a programação dos serviços feita periodicamente pelo CONTRATANTE, com atendimento sempre cortês aos funcionários e às pessoas em geral que se façam presentes.

**6.1.1.6.** Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à CONTRATADA otimizar a gestão de seus recursos (humanos e materiais) com vistas ao aprimoramento e à manutenção da qualidade dos serviços para satisfação do CONTRATANTE. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo, evidentemente, as disposições legais que interfiram em sua execução.

## 6.1.2. Atendimento multicanal

**6.1.2.1.** A Central Informatizada de Atendimento Multicanal pleiteada deverá ser implantada dentro dos limites territoriais do Município, em dependências sob a responsabilidade da CONTRATANTE, onde se instalará toda a estrutura necessária para a execução do serviço contratado.

**6.1.2.2.** O dimensionamento mínimo da Central Informatizada de Atendimento Telefônico deverá considerar os parâmetros descritos a seguir:

Descrição	Quantitativo
Dias de trabalho (de 2ª a 6ª feira)	Dias úteis
Horário de funcionamento	08h00 às 18h00
Turno mínimo de cada posição de atendimento	06h00m
Turno máximo de cada posição de atendimento	07h12m
Número médio de ligações por mês, entre recebidas e executadas	281.760
Duração média do tempo por atendimento	5 minutos
Número de posições de atendimento	16 (dezesseis) PA's

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 31 de 155



## Tabela 1 - Dimensionamento mínimo da Central Informatizada de Atendimento Multicanal

**6.1.2.3.** A execução dos serviços se dará por meio da recepção das ligações feitas para o número 156 (Tridígito), além do recebimento de mensagens via WebChat (no site da Prefeitura, e Redes Sociais), pela Central de Atendimento, nos seguintes períodos:

Serviço	Dias da semana	Horário de atendimento
Atendimento telefônico	Segunda a Sexta-feira	Das 08h às 18h
Recebimento de mensagens instantâneas do Chat	Segunda a Sexta-feira	Das 08h às 18h

**6.1.2.4.** A execução do serviço também deverá contemplar a efetivação de ligações por meio da Central de Atendimento Ativo, assim como o envio de SMS, nos seguintes períodos:

Serviço	Dias da semana	Horário de atendimento
Efetuar Ligações	Segunda a Sexta-feira	Das 08h às 18h
Envio de SMS	Segunda a Sexta-feira	Das 08h às 18h

### 6.1.3. Central de Atendimento Receptivo

**6.1.3.1.** Deverá ser a responsável pelo recebimento das ligações do telefone 156, pelas mensagens recebidas através do WebChat no site da Prefeitura e nas redes sociais, bem como pelos protocolos registrados via Portal Web.

**6.1.3.2.** Deverá realizar a identificação ou cadastramento do solicitante no cadastro do Sistema Web.

**6.1.3.3.** Realizará o atendimento ao solicitante, fornecendo-lhe as informações requeridas, prestando esclarecimentos que se fizerem necessários sobre programas, trabalhos, projetos e campanhas da CONTRATANTE.

**6.1.3.4.** Efetuará no Sistema Web o registro das solicitações, denúncias, sugestões, elogios e reclamações, com possibilidade de consulta e emissão de relatórios, encaminhando à CONTRATANTE, mediante Sistema Web, as ocorrências que não tiverem solução imediata ou cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento.

### 6.1.4. Central de Atendimento Ativo

**6.1.4.1.** Realizará contato multicanal com o solicitante abrangendo telefonia, SMS e WebChat.

**6.1.4.2.** Realizará a execução de contato ativo com o munícipe para retorno das solicitações que foram respondidas, após devolutiva dos departamentos responsáveis, de acordo com o meio de resposta escolhido pelo solicitante.

**6.1.4.3.** Nos casos em que a forma de contato escolhida para resposta seja ligação

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



telefônica, e que a central não consiga estabelecer contato após 2 (duas) tentativas sem sucesso, o protocolo deverá ser concluído. No caso de ser a primeira tentativa de contato, o protocolo deverá voltar para a fila e aguardar a próxima tentativa.

**6.1.4.4.** Nos casos necessários, a EMPRESA PROPONENTE deverá contactar o município, sob demanda da CONTRATANTE, para complementar informações de um chamado em aberto.

**6.1.4.5.** A central realizará ligações e envio de SMS, informando acerca de serviços, projetos, programas, campanhas e políticas estabelecidas pela CONTRATANTE, de acordo com o solicitado, mediante roteiros pré-determinados.

**6.1.4.6.** Realizará contato via multicanal para pesquisas de satisfação do município com os serviços públicos prestados, por meio da utilização de dados cadastrais e scripts previamente elaborados em conjunto com a EMPRESA PROPONENTE.

**6.1.4.7.** Para a comunicação via telefone e SMS, a EMPRESA PROPONENTE deverá disponibilizar solução de sua responsabilidade que permita a execução do serviço.

**6.1.4.8.** As mensagens de divulgação, campanhas e outros, a serem enviadas aos municípios, deverão ser redigidas sempre mediante a solicitação prévia, com conteúdo exclusivamente fornecidos pela CONTRATANTE e deverá ser executado o serviço sempre mediante solicitação da CONTRATANTE.

**6.1.4.9.** A solução de gerenciamento deverá possibilitar o registro, em banco de dados, de todas as informações acerca das campanhas solicitadas, para recuperação por meio de consultas e relatórios de gestão.

## **6.1.5. Gestão da Dívida Ativa**

**6.1.5.1.** O Sistema de Gestão de Créditos Tributários deverá permitir a operacionalização de estrutura de teleatendimento ativo e receptivo para:

**6.1.5.2.** Organizar os contribuintes e seus débitos agrupando em Carteira, levando em consideração as regras de inclusão para as mesmas. Cada Carteira criada deve ter seu roteiro de cobrança, identificando a ação que será executada, dentro de uma ou mais condições de execução, podendo ser, por exemplo, o envio de uma notificação quando o contribuinte estiver uma determinada faixa de atraso;

**6.1.5.3.** Selecionar perfis de contribuintes para agendar reunião de conciliação de cobrança, disponibilizando função para simular os valores para parcelamento, emitir termo de parcelamento, se for necessário, de acordo com as regras cadastradas no Sistema.

**6.1.5.4.** Gerar protocolos administrativos eletrônicos de identificação de cada acordo a vista ou a prazo, que permitam o acompanhamento posterior;

**6.1.5.5.** Acompanhar o trâmite eletrônico das demandas devidamente cadastradas, permitindo ter acesso à situação dos mesmos em qualquer estágio do processo;

**6.1.5.6.** Contatar o contribuinte por telefone apresentando todos os dados, tais como cadastro, endereços, telefones, histórico de acionamento, parcelas em aberto e opções para negociação, efetuando a gravação de cada contato para os acionamentos de cobrança, bem

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



como, a gravação de ligações recebidas com o objetivo de fazer monitoramento dos contatos e analisar eventuais reclamações;

**6.1.5.7.** Enviar e-mail específico para cada tipo de cobrança; para tanto, deverá permitir o cadastro de modelos de cobrança personalizados;

**6.1.5.8.** Realizar campanhas para recuperação de ativos;

**6.1.5.9.** Gerar estatísticas sobre solicitações, reclamações, sugestões e elogios cadastrados pelos contribuintes e do grau de satisfação do munícipe, apurado no atendimento ativo.

**6.1.5.10.** Gerar estatísticas sobre a efetividade de cada campanha de recuperação de ativos, com vistas ao seu aperfeiçoamento contínuo.

## **6.1.6. Agendamento de consulta, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia e exames médicos**

**6.1.6.1.** O serviço a ser desenvolvido será o de agendamento de consulta, exames, cirurgias da Secretaria de Saúde, seus parceiros e prestadores, que será realizado pela CONTRATADA sob a supervisão da CONTRATANTE, cumprindo os fluxos por ela determinados.

**6.1.6.2.** As vagas ofertadas deverão ser monitoradas de forma sistematizada pela CONTRATADA, evitando perdas e possibilitando sua otimização.

**6.1.6.3.** Para os agendamentos da Secretaria de Saúde deverá ser acessado o Sistema de Atendimento Municipal de forma integrada ao software descrito neste termo.

**6.1.6.4.** Os agendamentos deverão ser realizados no prazo de até 7 (sete) dias de antecedência da data da consulta/procedimento, e eventualmente até 2 (dois) dias para casos extraordinários. Além da demanda de convocação para os procedimentos de prevenção e rastreamento vinculados a linha de cuidado.

**6.1.6.5.** Deverá ser implementada pela CONTRATADA por meio de Sistema informatizado próprio com a rede própria de saúde para atendimento às necessidades de priorização de demandas de agendamento identificadas pelas unidades de saúde. Para estes casos, a CONTRATADA deverá proceder ao agendamento de acordo com a disponibilidade de vagas, ou dar devolutiva do não agendamento no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas da solicitação de priorização.

**6.1.6.6.** Após formalização do contrato, o Departamento de Regulação e Controle informará o detalhamento dos fluxos para a realização dos agendamentos, bem como realizará o treinamento para utilização dos sistemas, considerando o período de transição de 30 (trinta) dias, para a conclusão, incluindo a implantação dos sistemas e integração das funcionalidades necessárias para as atividades conforme necessidade da CONTRATANTE.

## **6.2. Sistema de Gravação e Armazenamento**

**6.2.1.** A EMPRESA PROPONENTE deverá dispor de sistema para gravação profissional e digital de 100% das ligações recebidas e realizadas pela Central de Atendimento, com

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



respectivo armazenamento.

**6.2.2.** As gravações deverão conter 100% das chamadas de voz, de forma a possibilitar um rápido acesso aos atendimentos, possibilitando a consulta, localização, download das gravações em MP3 ou outro definido pela CONTRATANTE. As gravações deverão disponibilizar as informações de data, hora, atendente, telefone de origem/destino, duração e o conteúdo deverá ser mantido igualmente.

**6.2.3.** A EMPRESA PROPONENTE deverá prever o armazenamento das gravações pelo período integral da vigência do contrato.

**6.2.4.** Quando solicitado à EMPRESA PROPONENTE, o resgate da gravação deve ser realizado em até 3 (três) dias úteis.

### **6.3. Infraestrutura para prestação dos serviços**

**6.3.1.** Para a execução do serviço de atendimento, a EMPRESA PROPONENTE deverá dimensionar os equipamentos, demais recursos tecnológicos e humanos a serem utilizados para atender às exigências operacionais da Central de Atendimento, incluindo, microcomputadores, aparelhos telefônicos, servidores, sistema de telefonia (linhas, PABX etc.), sistema de segurança (nobreaks, gerador, firewall, backups—inclusive em ambiente externo).

**6.3.2.** Os equipamentos e recursos humanos devem ser mensurados para suportar a volumetria de atendimentos, assim como os níveis de serviços acordados.

**6.3.3.** Os equipamentos e componentes deverão possuir características que assegurem o eficaz desempenho do atendimento, confiabilidade e redundância necessários à garantia do atendimento ininterrupto.

**6.3.4.** A PREFEITURA será responsável por todas as instalações físicas e estruturas básicas necessárias à prestação dos serviços contratados, considerando o exigido nas normas de ergonomia vigentes. A legislação trabalhista pertinente deve ser integralmente respeitada, incluindo normas regulamentadoras e convenções coletivas da categoria.

**6.3.5.** As instalações físicas serão disponibilizadas pela CONTRATANTE, deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento suficientes para atender plena e regularmente a execução do contrato.

**6.3.6.** Ficará sob responsabilidade da CONTRATANTE, efetuar a intermediação junto a operadora o direcionamento do tri-digito 156 para a linha de atendimento receptivo da CONTRATADA.

**6.3.6.** Um link de dados e voz será disponibilizado pela CONTRATANTE, para que possibilite a CONTRATADA acessar os sistemas necessários para atendimento ao munícipe, bem como possibilite o encaminhamento de chamadas que eventualmente necessitem ser direcionadas a CONTRATANTE.

**6.3.7.** Os servidores físicos e (ou) nuvem necessários para o funcionamento da solução requerida, bem como franquias para os serviços de mensageria SMS e demais que venham a ser necessários, deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.3.8.** A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos para extração de relatórios de todos os contatos realizados pela Central e para a Central de Atendimento, seja qual for o meio do contato.

**6.3.9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso via API ou a base de dados de todas as informações necessárias da CONTRATANTE, para que seja possível efetuar integrações que venham a ser necessárias durante o tempo de contrato.

**6.3.10.** A CONTRATADA deverá disponibilizar sempre que solicitado pela CONTRATANTE o backup da base de dados contendo todos os registros, juntamente com o mapa de dados atualizado.

## 6.4. Plano de Trabalho

**6.4.1.** O atendimento Municipal deverá ser efetuado conforme exposto abaixo:

**6.4.1.1. Atendimento presencial de Apoio Administrativo em Praça de Atendimento –** Recepcionar o contribuinte na praça de atendimento da Prefeitura fornecendo apoio, orientação, informação aos cidadãos usuários da Praça de Atendimento por meio de informações precisas e objetivas, abertura de protocolos e encaminhamentos, sempre pautados pela cortesia e cordialidade no tratamento, e absoluta clareza na comunicação;

**6.4.1.2. Atendimento via Central Informatizada de Atendimento Fazendário –** Promover a ligação entre o contribuinte e a Prefeitura, especificamente por meio de atendimento, fornecendo informações acerca dos créditos tributários da Carteira a ser trabalhada, gerando protocolos administrativos eletrônicos em software próprio da estrutura de atendimento, que posteriormente permitirão ao agente público efetuar a cobrança do crédito tributário ou não, negociando, celebrando acordos e parcelamentos, emitindo guias para pagamento, dando quitação, dentre outras atividades inerentes;

**6.4.1.3. Atendimento via Central Informatizada de Agendamentos de procedimentos da rede de saúde –** O serviço funcionará como agente intermediário do processo de atendimento à população, no que se refere ao agendamento de consultas, exames, cirurgias etc., visando a otimização das vagas ofertadas tanto pela rede própria quanto pela rede complementar de saúde. Proporcionará ainda ao usuário o gerenciamento de suas demandas, com mais transparência, redução do seu deslocamento, facilitando o acesso, rapidez e comodidade oferecida por este recurso e a satisfação dos usuários do SUS - Sistema Único de Saúde na qualidade dos serviços prestados.

## 6.4.2. Atribuições do atendimento presencial:

**6.4.2.1.** A prestação dos serviços de atendimento, compreendendo as atividades de apoio operacional, orientação e informação na Praça de Atendimento da Prefeitura Municipal, tem como objetivo dar condições para que a população usuária faça uma adequada utilização dos serviços ou informações disponibilizados e instalados na Unidade.

**6.4.2.2.** A prestação dos serviços na Praça de Atendimento é composta de atividades rotineiras, que deverão ser desenvolvidas durante o período de atendimento ao público usuário, pelos Postos de Trabalho alocados pela CONTRATADA.

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

**6.4.2.3.** As atividades que compõem a prestação dos serviços envolvem o bom atendimento com apoio operacional, orientação, informação aos cidadãos usuários da Praça de Atendimento por meio de informações precisas e objetivas, com cortesia e cordialidade no tratamento e clareza na comunicação. As atividades a serem desenvolvidas pelos Postos de Trabalho alocados pela CONTRATADA envolvem, entre outras:

**6.4.2.4.** Informar e orientar todo cidadão usuário sobre os serviços prestados pela Praça de atendimento;

**6.4.2.5.** Orientar o usuário quanto à previsão do tempo de espera;

**6.4.2.6.** Recepcionar e triar os cidadãos por setor, para verificação de pré-requisito e documentação apresentada pelo cidadão, condição de conservação e validade dos documentos apresentados, observando a legibilidade, rasuras, manchas, partes faltantes e distribuir senhas para o atendimento;

**6.4.2.7.** Auxiliar nas pesquisas de índice de satisfação dos usuários, realizadas periodicamente na praça de atendimento ou outras pesquisas que se fizerem necessárias.

**6.4.2.8.** Orientar filas e as chamadas das senhas;

**6.4.2.9.** Cadastrar senhas e acionar as chamadas eletrônicas (ou manual);

**6.4.2.10.** Orientar os usuários nas situações de contingência, quanto à previsão de tempo de espera ou marcação de retorno e entrega de senhas para o retorno;

**6.4.2.11.** Observar a condição do cidadão dando atendimento preferencial, tais como: idosos, gestantes, pessoas portadoras de necessidades especiais, que apresentem dificuldades de locomoção, conforme previsão legal, distribuindo senha específica para este fim;

**6.4.2.12.** Identificar as emergências médicas, acionando a entidade competente para a prestação do devido socorro;

**6.4.2.13.** Relatar todas as ocorrências e fatos apurados ao seu preposto, que deverá repassá-los ao Diretor/ Gestor da Praça de Atendimento;

**6.4.2.14.** Orientar e auxiliar o cidadão no preenchimento de formulários, quando for o caso;

**6.4.2.15.** Apoiar o cidadão em todas as áreas de atendimento da unidade identificando suas necessidades de encaminhamento, orientando-o corretamente;

**6.4.2.16.** Informar o usuário sobre o acesso à Internet, monitorando-o e orientando-o sobre a sua utilização;

**6.4.2.17.** Fazer uso do sistema informatizado, correspondente ao serviço solicitado;

**6.4.2.18.** Conferir os documentos apresentados pelo cidadão;

**6.4.2.19.** Realizar pesquisa de dados/informações nos sistemas informatizados;

**6.4.2.20.** Preencher os dados cadastrais do cidadão, manualmente ou por meio eletrônico, necessários à emissão do documento e/ou serviço;

**6.4.2.21.** Realizar a entrega do documento emitido, ao cidadão;

**6.4.2.22.** Solicitar ao cidadão a conferência dos dados cadastrados;

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 37 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.4.2.23.** Emissão de documento para pagamento de taxas no posto bancário, quando for o caso, orientando o cidadão quanto as próximas etapas e localização dos atendimentos;
- 6.4.2.24.** Encaminhar, por meio do seu preposto, ao Supervisor/Orientador Técnico da Praça de Atendimento, os casos de maior complexidade ou inusitados, para a agilização da solução;
- 6.4.2.25.** Recolher documentos das mesas organizando-os por sequência numérica e de senhas, encaminhando-os para a próxima etapa do processo de produção do documento;
- 6.4.2.26.** Auxiliar na ordenação e arquivamento de documentos, após a realização dos atendimentos, conforme orientação do seu Supervisor, visando a preparação de relatórios, ofícios, transporte de documentos e outros, quando for o caso;
- 6.4.2.27.** Auxiliar na sistematização de dados estatísticos;
- 6.4.2.28.** Separar, organizar, catalogar e arquivar processos, conforme orientação técnica;
- 6.4.2.29.** Zelar pelos equipamentos e objetos colocados à disposição, em especial, aqueles que utilizarem no desempenho de suas funções;
- 6.4.2.30.** Auxiliar na execução das demais atividades de apoio operacional, acessórias e complementares, inclusive as que são desenvolvidas com a operação de equipamentos de informática, para a realização do atendimento ao cidadão no setor.
- 6.4.3.** A CONTRATADA deverá manter o Preposto no local da prestação de serviços durante todo o horário estabelecido no item 6.1. **EXCLUSIVAMENTE** para o desempenho das funções de supervisão/coordenação dos trabalhos na unidade, ou seja, não poderá prestar qualquer outro serviço alheio a estas funções, quais sejam, supervisão e coordenação, durante todo o período de atividade.
- 6.4.3.1.** É de responsabilidade do Preposto, o acompanhamento técnico diário das atividades que compõem o escopo da prestação dos serviços, planejar, organizar e orientar os seus Postos de Trabalho;
- 6.4.3.2.** Verificar e controlar a frequência e a pontualidade de seus Postos de Trabalho através de Registrador de Ponto Eletrônico, bem como a apresentação destes devidamente uniformizados, portando destaques diferenciados e os crachás de identificação;
- 6.4.3.3.** Informar ao gestor do contrato da Praça de Atendimento por meio de planilha, o controle das frequências e as providências tomadas para as eventuais substituições;
- 6.4.3.4.** Comunicar as situações de contingência ao Diretor/Gestor da Praça de Atendimento;
- 6.4.3.5.** Acompanhar e avaliar, permanentemente, o desempenho das suas equipes de trabalho, na prestação dos serviços, visando o aprimoramento constante da qualidade do atendimento.
- 6.4.3.6.** Zelar pela permanência da equipe alocada para a prestação dos serviços, objeto do presente Termo de Referência, nos seus devidos Postos de Trabalho, bem como providenciar suas substituições, conforme escala programada para descansos e/ou troca de turnos.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 38 de 155



## 6.5. Plataforma Digital De Gestão Das Informações

6..1. Plataforma de gestão de informações, agendamento de consultas e demandas municipais, compreendendo Sistema Web, aplicativo para dispositivos móveis, site de atendimento na internet, chat para solicitações e registros de manifestações, tais como informações, elogios, agradecimentos, serviços e denúncias, fornecendo subsídios de planejamento, automatização e operações das demandas. A EMPRESA PROPONENTE deverá fornecer licenças ilimitadas de uso para os servidores municipais e munícipes durante todo o período de vigência contratual.

## 6.4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GERAIS DO SISTEMA DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO DE SOLICITAÇÕES.

### 6.4.1. Tipos de atendimento

6.6.1.1. A CONTRATADA fornecerá os canais de entrada e tipos de atendimento ao munícipe, onde deverão ser identificados e registrados em sistema, de qualquer natureza dentro do âmbito municipal, como:

- a) Informações
- b) Elogios
- c) Sugestões
- d) Reclamações
- e) Solicitações
- f) Agendamento de Consultas
- g) Dívida Ativa
- h) Denúncias.

6.6.2. Os canais de comunicação com os munícipes serão:

- a) **Central de Atendimento:** Contato via telefone, onde os registros serão feitos em Sistema Aplicativo Web;
- b) **Portal Web:** Formulário para solicitação de informação e serviço dentro do site da Prefeitura;
- c) **Atendimento on-line (Chat):** Através do Portal Web e redes sociais;
- d) **Pessoalmente:** Atendimento prestado a munícipes nas repartições públicas.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



## 6.6.3. Perfis de Usuários

**6.6.3.1.** A CONTRATADA deverá oferecer interfaces e módulos, integrados nativamente, e voltados para atividades que percorrem o atendimento, registro, tratamento, planejamento e resoluções do munícipe, e deverão atender aos seguintes perfis, podendo ser criados perfis de acordo com a necessidade da CONTRATANTE:

**6.6.3.2. Perfil Munícipe:** Interface voltada para o munícipe como porta de entrada do relacionamento com a Prefeitura, via Sistemas Web e Aplicativo, permitindo as funções de diversificados tipos de atendimentos, como busca de informações e solicitação de serviços, acompanhamento dos status das solicitações, recebimento de notificações, avaliação da qualidade dos serviços prestados, interação on-line com os tele atendentes via Chat. O Perfil Munícipe será de uso das pessoas física e jurídica, e somente acessarão o Aplicativo, o Portal Web e o Chat, e não poderá acessar o Sistema Web;

**6.6.3.3. Perfil Administrador do Sistema:** Responsável pela parametrização dos serviços, com funções de cadastros, criação, manutenção, mapeamentos e suas respectivas regras, gestão dos usuários e permissões dos perfis de acesso. Esse usuário poderá pertencer a um ou mais grupos dentro do Sistema;

**6.6.3.4. Perfil Atendente:** Responsável por cadastrar no Sistema Web as informações e demandas de serviços, consultar registros anteriormente incluídos no Sistema, contatar munícipes conforme status dos protocolos, e realizar avaliação da satisfação do serviço com o solicitante. Também atenderá ao Chat e acessará as demandas registradas via Portal Web. Esse usuário poderá pertencer a um ou mais grupos dentro do Sistema;

**6.6.3.5. Perfil RSO:** Responsável por operar o Sistema, realizando a gestão das solicitações, podendo solicitar complementação de dados, solicitar parecer técnico de demais setores, tramitar a demanda para outro responsável, e responder aos munícipes, tanto respostas parciais quanto finais;

**6.6.3.6. Perfil Cadastrador:** O perfil Cadastrador deverá registrar protocolos no Sistema Web, sejam os meios de entrada quais forem (Telefone, Aplicativo, Portal Web, Redes Sociais). Os usuários do Perfil Cadastrador serão, por exemplo, servidores públicos alocados nas repartições públicas, agentes do Conselho Tutelar, agentes da Guarda Civil Municipal, funcionários de concessionárias de serviços públicos, e quaisquer outros usuários que a CONTRATANTE considerar importantes;

## 6.7. Requisitos dos Canais de Entradas

### 6.7.1. Central de Atendimento

**6.7.1.1.** O Sistema deverá permitir a captação de vários dados, incluindo origem do contato (se via Chat, Portal Web, redes sociais, aplicativo ou telefone);

**6.7.1.2.** O Sistema Web deverá permitir o registro de todos os pedidos de informações e serviços realizados pelos munícipes;

**6.7.1.3.** O Sistema Web deverá disponibilizar o controle de todos os protocolos gerados para

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



a elaboração de dados estatísticos;

## 6.7.2. Portal Web e Aplicativo móvel

**6.7.2.1.** O Portal Web deverá ser disponibilizado ao usuário dentro do site da Prefeitura, permitindo entradas dos mesmos tipos de atendimento encontrados via telefone, possibilitando o autoatendimento para registro de protocolos solicitando informações e/ou serviços;

**6.7.2.2.** O Portal Web deverá ser disponibilizado para acesso nos navegados Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari;

**6.7.2.3.** Deverá a CONTRATADA disponibilizar Aplicativo para dispositivos móveis disponível na Play Store (Google) e Aplicativo Store (Apple) para download gratuito, bem como API que possibilite a integração a demais sistemas, ficando a cargo da CONTRATANTE utilizar-se do aplicativo ou integrações disponibilizadas;

**6.7.2.4.** O portal e o Aplicativo deverão ser de fácil usabilidade, ergonômicos, práticos, e disponibilizar as funcionalidades necessárias à criação de protocolos;

**6.7.2.5.** Todos os protocolos gerados via Portal Web e via Aplicativo deverão emitir um número de protocolo provisório que será revisado e aprovado por um tele atendente da Central de Atendimento. Após a avaliação, sendo registrado um protocolo no Sistema Web, deverá ser gerado um ou mais números de protocolos para acompanhamento do munícipe através do Portal Web ou do Aplicativo;

**6.7.2.6.** O Portal Web e as redes sociais deverão disponibilizar os munícipes a função Chat direto com a central de atendimento.

## 6.7.3. Acesso e Cadastro

**6.7.3.1.** O Portal Web e o Aplicativo deverão disponibilizar cadastro para acesso com dados pessoais, login e senha, com mecanismo que impeça duplicidade de cadastros;

**6.7.3.2.** O cadastro realizado será único e possibilitará o acesso tanto ao Portal Web quanto ao Aplicativo;

**6.7.3.3.** O cadastro poderá ser criado e editado pelo próprio usuário.

## 6.7.4. Cadastrar Solicitação

**6.7.4.1.** O Portal Web e o Aplicativo devem permitir que o usuário crie sua própria solicitação, conforme padrão do formulário disponível para o assunto tratado;

**6.7.4.2.** Tanto o Portal Web quanto o Aplicativo deverão disponibilizar opção para manter sigilo nas solicitações;

**6.7.4.3.** Autopreenchimento dos dados do solicitante, quando o mesmo já tiver cadastro;

**6.7.4.4.** Os assuntos disponíveis deverão ser listados conforme cadastro prévio;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.7.4.5.** Endereço completo do local da solicitação com tipo de logradouro, logradouro, número do local, complemento se houver, bairro, cidade. O munícipe poderá visualizar em um mapa (georreferenciado) a posição do endereço, podendo registrar o protocolo neste local ou escolher outro;

**6.7.4.6.** Disponibilizar campo aberto para digitação da descrição da demanda;

**6.7.4.7.** Disponibilizar inclusão de anexos, sendo até 4 arquivos de anexos nos formatos jpeg, png, pdf, tamanho máximo de 50mb por arquivo;

**6.7.4.8.** O Sistema deverá registrar todas as respostas aos protocolos, e disponibilizar no cadastro do munícipe, em tela dedicada, possibilitando consulta e interação, através do Aplicativo e do Portal Web;

## **6.7.5. Consulta e Comunicação**

**6.7.5.1.** O Portal Web e o Aplicativo disponibilizarão menu para que o usuário possa consultar as demandas geradas por ele, contendo o histórico do andamento, os status, e informações da solicitação;

**6.7.5.2.** Deverá ser disponibilizada função para que o solicitante aceite ou não a resposta aplicada ao seu protocolo;

**6.7.5.3.** Em caso de não aceite da resposta, o Portal Web e o Aplicativo deverão reencaminhar o protocolo ao setor responsável, com as observações apontadas pelo solicitante;

**6.7.5.4.** Em caso de aceite da resposta, o Portal Web e o Aplicativo disponibilizarão uma tela para avaliação da resposta aplicada e da qualidade do atendimento, seguindo-se com o encerramento do protocolo;

**6.7.5.5.** O Portal Web e o Aplicativo deverão disponibilizar um menu onde o usuário poderá acessar suas informações cadastrais e senhas, podendo editar caso necessário;

## **6.7.6. Atendimento on-line**

**6.7.6.1.** Deverá ser possibilitado ao usuário entrar em contato com a Central de Atendimento via Chat, no Portal Web, dentro do site da Prefeitura e via redes sociais.

## **6.7.7. Portal Web**

**6.7.7.1.** Permitir que o usuário solicite informações ou serviços por meio do Chat on-line;

**6.7.7.2.** O registro de informação e solicitação através do Chat deverá seguir as mesmas regras de atendimento via telefone;

## **6.7.8. Redes Sociais**

**6.7.8.1.** O Sistema deverá possuir integração com as redes sociais definidas pela

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



CONTRATANTE, possibilitando a comunicação do munícipe com a Central de Atendimento, conforme suas políticas de privacidade e publicação;

**6.7.8.2.** Permitir que o munícipe solicite informações ou serviços por meio das redes sociais, possibilitando upload e download de arquivos; sempre que a rede social em questão possuir este recurso;

**6.7.8.3.** O registro de informação e solicitação através das redes sociais deverá seguir as mesmas regras de atendimento via telefone.

## **6.7.9. Funcionalidades do Sistema Web**

### **6.7.9.1. Perfil Administrador**

**6.7.9.1.1.** O administrador deverá ter permissão para configuração de parâmetros para o funcionamento da solução como definição da quantidade máxima de tentativas até que o protocolo seja finalizado automaticamente, definição da quantidade de dias que um protocolo deverá aguardar a devolutiva do munícipe via Aplicativo ou Portal Web, quantidade máxima de dias que o usuário poderá permanecer sem acessar o Sistema até que seja inativado, cadastros básicos para seleção pelo Tele atendente no momento do registro de uma informação ou solicitação de serviço;

### **6.7.9.2. Cadastro e Gestão dos Serviços disponíveis**

**6.7.9.2.1.** O Sistema Web deverá permitir ao administrador do Sistema realizar o mapeamento de assuntos, subassuntos, bairros, regiões, tipos de demandas, responsáveis, usuários, grupos e demais campos necessários aos registros e encaminhamentos, em uma interface específica sem a necessidade de programação, dispondo de autonomia e liberdade para criação dos formulários, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. O Perfil Administrador terá as opções de cadastro e alteração da estrutura organizacional, mapeamento de responsabilidade, formulário dos serviços, grupos de trabalho e usuários, dentre outros parâmetros;

### **6.7.9.3. Cadastro da Estrutura Organizacional**

**6.7.9.3.1.** O Sistema Web deverá ter como base do cadastro a estrutura organizacional da Prefeitura, e manter-se atualizado conforme os serviços disponíveis;

**6.7.9.3.2.** Para o cadastro da estrutura deverão ser considerados três níveis, sendo Secretarias/Fundações/Autarquias o primeiro, Diretoria de unidade o segundo, e a terceira é a Divisão/Grupo. O Sistema deverá permitir o cadastro dessa estrutura com sigla, descrição da sigla. A hierarquia deverá ser seguida no mapeamento do serviço.

## **6.7.10. Mapeamento de Responsabilidade**

**6.7.10.1.** O protocolo de demandas seguirá a estrutura organizacional com Assunto, Subassunto, Tipo de protocolo, Bairro, Região e Divisão/Grupo Responsável. O Sistema

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



deverá possibilitar o vínculo de um assunto com o subassunto, sendo identificado pela sua descrição. O subassunto determina o que está sendo solicitado e quem é o responsável.

## 6.7.11. Assunto e Subassunto

**6.7.11.1.** A tela de parametrização dos assuntos com subassuntos deverá conter os campos com possibilidade de seleção única:

**6.7.11.2.** Canais de Entradas: Devem ser apresentadas em formato de escolha única;

**6.7.11.3.** Texto explicativo: Campo aberto com a descrição de cada tema, com a finalidade de auxiliar o atendimento do perfil atendente;

**6.7.11.4.** Urgente: Identificar se um serviço pode ser cadastrado como urgente ou não;

**6.7.11.5.** Sigiloso: Identificar se um pode ser cadastrado como sigiloso ou não. (Os dados do município permanecem visíveis apenas para a Central de Atendimento);

**6.7.11.6.** Anônimo: Identificar se um serviço pode ser cadastrado como anônimo ou não, e só poderão ser abertos via telefone;

**6.7.11.7.** Notificação a cada nova entrada: Mecanismo que alerta, por e-mail, os responsáveis pelas demandas a cada nova solicitação criada;

**6.7.11.8.** Prazo de Resposta (em dia): Cadastro de acordo de nível de serviço para cada demanda;

**6.7.11.9.** Notificações de vencimento de prazo de demanda (em dia): Cadastro de níveis de notificação para responsáveis pelos setores no nível hierárquicos, sendo enviada a notificação via e-mail;

**6.7.11.10.** Tópico: Assunto e Subassunto disponíveis para registro de Informação e/ou Solicitação de serviço;

**6.7.11.11.** Dados Importantes: O Sistema deverá disponibilizar também um formulário dinâmico, com possibilidade de adicionar questões/campos adicionais, com questionamentos pertinentes ao serviço. Os campos poderão ser para digitação livre, data, hora, múltipla escolha, escolha única entre outros;

**6.7.11.12.** Dados Importantes da Execução: Caso serviço necessite de dados da execução, o Sistema abrirá uma função de formulário dinâmico, com possibilidade de adicionar questões/campos adicionais, com questionamentos pertinentes ao serviço. Os campos poderão ser para digitação livre, data, hora, múltipla escolha, escolha única entre outros;

**6.7.11.13.** Inativar: Disponibilizar mecanismo que possibilite a ativação ou inativação de assunto com subdivisão, onde o mesmo não poderá ser utilizado após bloqueado. Solicitações já criadas deverão continuar o fluxo normal do atendimento.

## 6.7.12. Cadastro dos Grupos de Trabalho

**6.7.12.1.** O Sistema permitirá a criação de Grupos de Trabalho contendo sigla, descrição, Diretoria vinculada, permissões de visualização e tipo de perfil;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.7.12.2.** A seleção dos serviços de responsabilidade do Grupo de Trabalho será através de uma chave composta de assunto, subassunto, regiões e/ou bairros, bem como o tipo de protocolo. Um mesmo grupo poderá ser responsável por mais de uma demanda, porém uma demanda somente poderá ser de responsabilidade de um grupo, conforme parametrização do Sistema Web;

**6.7.12.3.** Deverá permitir ao administrador escolher quais as permissões que os diferentes grupos de acesso terão dentro do Sistema.

## **6.7.13. Cadastro e Gestão dos Usuários**

**6.7.13.1.** A criação de novos usuários e configuração dos acessos deverá ser feita em uma interface específica sem necessidade de programação, onde o administrador do Sistema terá liberdade e autonomia para criar, editar, alterar, ou inativar os acessos;

**6.7.13.2.** A liberação de acesso será permitida após o preenchimento do cadastro com os dados pessoais, como Nome, Entidade, Departamento/Divisão, Cargo, Telefone corporativo, e-mail corporativo, matrícula, login de rede caso exista, e o tipo de Perfil de Usuário;

**6.7.13.3.** As permissões serão vinculadas ao Usuário de acordo com o Grupo a que o mesmo pertence;

**6.7.13.4.** Ao associar o Usuário ao Grupo de Trabalho, automaticamente o usuário deverá visualizar os protocolos que foram criados para o serviço vinculado. O Perfil RSO será o responsável pelas demandas do departamento;

**6.7.13.5.** O Sistema permitirá a criação de Perfis personalizados, com liberação de acordo com as funcionalidades existentes no Sistema, cadastrando permissões como: Consultar, Criar, Editar, Excluir;

**6.7.13.6.** Deverá disponibilizar opção para ativar ou inativar o cadastro do usuário. Quando inativado, o usuário não terá mais acesso ao Sistema;

**6.7.13.7.** O Sistema deverá permitir alteração no cadastro, no perfil, no nível de acesso, reenviar ou redefinir senha;

## **6.7.14. Perfil Atendente**

**6.7.14.1.** Tem a função de cadastrar o munícipe, identificar a demanda dentro da tabela do assunto/subdivisão disponibilizada no Sistema. Em se tratando de informação, o Sistema deverá disponibilizar tela para registro e salvar o protocolo sem encaminhar ao departamento. Em se tratando de serviços, o Sistema deverá disponibilizar tela para registro, e salvar o protocolo, e realizar o encaminhamento ao departamento responsável.

## **6.7.15. Cadastro do Munícipe**

**6.7.15.1.** O Sistema deverá permitir o cadastro e a correta identificação do munícipe, sendo ele pessoa Física (por meio do CPF) ou jurídica (por meio do CNPJ), com o objetivo de impedir cadastros duplicados;

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



- 6.7.15.2.** Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa física são: nome completo, CPF, tipo de pessoa física, endereço e sexo;
- 6.7.15.3.** Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: nome social, data de nascimento, nome da mãe, e-mail, RG com seus complementos, título de eleitor, NIS e entre outros telefone e documento opcional. Caso o meio de resposta selecionado pelo munícipe seja e-mail, obrigatoriamente o Sistema deverá exigir um endereço eletrônico inclusão no cadastro. O mesmo processo deverá ocorrer com o telefone;
- 6.7.15.4.** O Sistema Web deverá reconhecer entre CPF válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;
- 6.7.15.5.** Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa jurídica são: CNPJ, Razão Social, pessoas autorizadas e endereço;
- 6.7.15.6.** O Sistema Web deverá reconhecer entre CNPJ válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;
- 6.7.15.7.** Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone;
- 6.7.15.8.** Os telefones deverão ter a opção de classificação como: preferencial, fixo, celular, comercial, recado entre outros, campo aberto para “Observações do Telefone”;
- 6.7.15.9.** Tipo de Solicitante: munícipe, vereador, policial, entre outros;
- 6.7.15.10.** Cadastros de pessoas físicas e jurídicas devem ter status de ativo ou inativo;
- 6.7.15.11.** O Sistema Web deve permitir uma busca fácil e rápida pelo cadastro dos munícipes, sendo como pessoa física ou jurídica, e pelos protocolos já abertos. Deverão ser disponibilizados campos para pesquisa de cadastro/protocolo como Nome, CPF, CNPJ, telefone, número do protocolo dentre outros;
- 6.7.15.12.** O Sistema Web deverá disponibilizar a função “Atendimento não realizado”. Permite que o tele atendente encerre o protocolo em aberto, será usado quando houver alguma intercorrência que não permita o registro de informação no Sistema: como engano, não competência da Prefeitura, Queda da ligação, Ligações transferidas, Trote, Desistência por parte do munícipe, entre outros. Mantendo o registro do atendimento;
- 6.7.15.13.** Os protocolos criados devem ser identificados pelo canal de entrada utilizado.

## **6.7.16. Cadastro da demanda no Sistema Web**

- 6.7.16.1.** O Sistema deverá apontar ao Tele atendente todos os itens solicitados e parametrizados no formulário para preenchimento. De acordo com o serviço selecionado, os campos para preenchimento do formulário da solicitação podem mudar, conforme as regras para cada um dos serviços que foram incluídos;
- 6.7.16.2.** O Sistema deverá permitir que o Tele atendente descreva a necessidade do munícipe em campo dedicado no formulário;
- 6.7.16.3.** Caso o subassunto escolhido pelo munícipe permita a opção de registro em anônimo, o atendimento permite seguir sem identificação do solicitante;

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.7.16.4.** Caso o subassunto escolhido pelo munícipe permita a opção de registro em sigilo, os dados pessoais permanecerão visíveis apenas para o Tele atendente, não sendo visíveis para os responsáveis pela demanda;

**6.7.16.5.** Em se tratando de registro de informações, utilizará uma tela dedicada, emitirá um protocolo ou mais, mas não será encaminhado ao departamento responsável;

**6.7.16.6.** Em se tratando de registro de elogios, sugestões, reclamações, solicitações, e denúncias, utilizará uma tela dedicada, num formulário previamente parametrizado, selecionará um meio de resposta, emitirá um protocolo ou mais, e será encaminhada a demanda ao departamento responsável;

**6.7.16.7.** Toda resposta registrada no Sistema, independente da escolha do munícipe, deverá ficar registrada no protocolo, como histórico e disponível para consulta, através do Aplicativo e do Portal Web;

**6.7.16.8.** O Sistema deverá disponibilizar na tela de endereço do local da demanda uma opção para preenchimento rápido, quando for o endereço do munícipe. Caso não seja, o Tele atendente deverá ter a opção para cadastrar o endereço correto para o protocolo de forma completa (tipo de logradouro, logradouro, número, bairro e região), um campo aberto de ponto de referência, deve estar disponível caso haja necessidade. O Sistema deverá georreferenciar o endereço no mapa para diminuir a possibilidade de erro no cadastro;

**6.7.16.9.** Caso o endereço do local da demanda não exista no banco de dados, o Sistema deverá possibilitar ao Tele atendente o cadastro no momento do registro. Conforme parametrização, este endereço deverá passar por uma aprovação superior para que possa ser validada a entrada dele no Sistema;

**6.7.16.10.** Caso exista protocolo em aberto no Sistema contendo o raio georreferenciado definido para o endereço e assunto/subdivisão selecionados, o Sistema deverá identificar e ofertar ao Tele atendente o vínculo com este protocolo;

**6.7.16.11.** Após a criação do protocolo ele seguirá regras de fluxos de acordo com o mapeamento parametrizado;

**6.7.16.12.** Ao criar o protocolo, este deverá estar disponível aos usuários que tenham permissão de acesso e pertençam aos grupos de trabalho que foram vinculados ao protocolo durante o atendimento;

**6.7.16.13.** O sistema deverá permitir complementação de dados no protocolo, tanto em contato ativo quanto receptivo, desde que o status permita as alterações e atualizações;

**6.7.16.14.** O sistema deverá permitir que o Tele atendente apenas visualize o conteúdo completo do formulário de cadastro, não permitindo alterações.

**6.7.16.15.** Atendimento via Portal Web, Aplicativo para dispositivos móveis (App), Chats e Redes Sociais

**6.7.16.16.** As solicitações geradas via Portal Web, Aplicativo móvel ou redes sociais devem gerar um protocolo provisório e serem encaminhadas para os tele atendentes com o objetivo de validar as informações, completar os dados caso necessário e encaminhar aos responsáveis conforme mapeamento parametrizado, gerando um ou mais protocolos de atendimento;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.7.16.17.** O protocolo provisório deverá ser registrado no Sistema Web, podendo ser consultado, e acompanhará o protocolo definitivo até o seu encerramento.

## **6.7.17. Atendimento Ativo**

**6.7.17.1.** Os Atendimentos ativos são realizados quando a Central de Atendimento entra em contato com o munícipe para repasse de resposta ou complementação de dados;

**6.7.17.2.** Os protocolos que estão na Central de Atendimento para contato, são de responsabilidade da equipe de gestão da Central, que deverá parametrizar as regras da fila dos protocolos, de acordo com definições da CONTRATANTE;

**6.7.17.3.** O Sistema Web deverá ter uma interface para gestão de fila dos protocolos, que de forma automática e sistêmica deverá enviar para os tele atendentes executarem o procedimento de contato com o munícipe, conforme os status e parametrização do mapeamento;

**6.7.17.4.** O Sistema Web deverá possibilitar ao munícipe aceitar ou não a resposta aplicada pelo responsável;

**6.7.17.5.** Caso o munícipe não aceite a resposta, conforme parametrização do sistema, o protocolo deverá retornar ao responsável, com as observações apontadas pelo munícipe;

**6.7.17.6.** Caso o munícipe aceite a resposta, conforme parametrização do sistema, o protocolo deverá possibilitar a realização de pesquisa de satisfação e encerramento do registro;

**6.7.17.7.** O Sistema Web deverá identificar quando não foi possível encontrar o munícipe dentro do número de tentativas de contato parametrizado, levando à conclusão da demanda quando o contato for para informar resposta, ou devolução ao responsável/fila de contato, em caso de complementação de dados.

## **6.7.18. Perfil RSO**

**6.7.18.1.** O Responsável pelo Serviço no Órgão (RSO) tem a atribuição de responder às solicitações que estiverem sob sua responsabilidade. O Sistema Web deverá possibilitar ao responsável a devolução do protocolo nos casos que identificar como não sendo de sua responsabilidade, e/ou devido à falta de dados no registro. Também deverá permitir o envio de solicitação de parecer técnico, aplicar resposta parcial ou definitiva ao munícipe, reencaminhar a demanda a outro departamento, imprimir protocolos, dentre outras atividades;

## **6.8. GESTÃO DOS PROTOCOLOS**

### **6.8.1. O Sistema Web deverá:**

**6.8.1.2.** Disponibilizar a visualização dos protocolos de maneira georreferenciada, contendo um ícone representado cada protocolo no mapa, respeitando os filtros realizados;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



- 6.8.1.3. Demonstrar as informações e status do protocolo ao selecionar o ícone no mapa;
- 6.8.1.4. Viabilizar ao usuário a visualização dos formulários de criação dos assuntos de sua responsabilidade, porém não permitir alteração;
- 6.8.1.5. Permitir agrupamento dos protocolos, de forma aleatória, ou pelos filtros disponibilizados como: logradouro, bairro, região, assunto, entre outros;
- 6.8.1.6. Possibilitar a inclusão de observações na solicitação;
- 6.8.1.7. Propiciar que o responsável trate os protocolos vinculados separadamente ou em conformidade com o vínculo;
- 6.8.1.8. Proporcionar ao usuário a possibilidade de imprimir a solicitação, de forma aleatória, agrupada ou vinculada.

## 6.8.2. Visualização dos Protocolos

- 6.8.2.1. O RSO, ao acessar o Sistema Web, deverá ter uma visão geral dos protocolos sob sua responsabilidade, demonstrado em números gerais, e específicos quando aplicados filtros, os status de prazo e demais parametrizações disponíveis;
- 6.8.2.2. Os protocolos cadastrados como urgente, deverão ter destaque na visualização do usuário;
- 6.8.2.3. O Sistema Web deverá ofertar campos para filtrar os protocolos, conforme parametrização do mapeamento, e disponibilidade de dados do formulário de registro, demonstrando o resultado em uma tabela de fácil compreensão com os dados selecionados no filtro;
- 6.8.2.4. Ao selecionar uma linha, o Sistema Web deverá apresentar a demanda em tela contendo os dados de registro do protocolo como cabeçalho, dados do solicitante (quando não sigiloso) e da solicitação, histórico do protocolo, anexos, respostas aplicadas ao protocolo (quando houver);
- 6.8.2.5. Cabeçalho: Informa os dados gerais do protocolo, ou seja, Tipo de solicitação, número do protocolo, data de criação, status etc.;
- 6.8.2.6. Dados do Solicitante: São dados que se referem ao solicitante do serviço, como: nome, dados de contato, endereço, entre outros;
- 6.8.2.7. Dados da Solicitação: São dados que se referem à solicitação, como: assunto, subassunto, descrição, endereço, e demais informações;
- 6.8.2.8. Histórico do Protocolo: São dados que se referem a qualquer atividade realizada no protocolo;
- 6.8.2.9. Respostas aplicadas ao protocolo: São dados que se referem a qualquer resposta aplicada ao protocolo, parcial ou final.

## 6.8.3 Respostas dos Protocolos

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.8.3.1.** Ao acessar uma solicitação o RSO poderá responder ao solicitante, uma resposta final ou parcial;

**6.8.3.2.** O Sistema Web deverá permitir a inclusão de até 4 arquivos de anexos nos formatos jpg, jpeg, png, pdf e mp4, tamanho máximo de 50mb por arquivo;

**6.8.3.3.** O Sistema Web deverá viabilizar ao RSO a aplicação de resposta de acordo com a ação realizada frente à demanda registrada como Serviço Executado e a data da execução, Serviço não Executado e a justificativa, ou Resposta Realizada para quando se tratar de resposta administrativa. Quando a resposta necessita de conhecimento e validação de um Grupo de Supervisão, também haverá a opção de Resposta não aceita pelo RSO de Supervisão. Deverá ser disponibilizado um campo para inserção da descrição da resposta ao munícipe;

**6.8.3.4.** Quando necessário, o RSO poderá solicitar parecer técnico a outro departamento/usuário, sendo que para isso o Sistema Web deverá disponibilizar a função no protocolo registrado, por meio de impressão da demanda, via sistema ou e-mail, e um campo aberto para descrição da informação solicitada;

**6.8.3.5.** Em se tratando de solicitação de parecer via sistema ou e-mail, deverá ser disponibilizado mecanismo para o responsável possa responder à solicitação ao RSO do Grupo de Trabalho, assim como um campo para descrição da resposta ao parecer;

**6.8.3.6.** Quando o RSO identificar que a demanda registrada necessita de mais dados para ser tratada, ele deverá ter a opção no protocolo para reencaminhar o registro para a Central de Atendimento contatar o munícipe para complemento de dados: Ao solicitar complemento, o protocolo abrirá um campo para descrição. O protocolo voltará para a Central de Atendimento, para que se entre em contato com o munícipe e complementar os dados;

**6.8.3.7.** Tendo o RSO identificado que a demanda registrada não é de sua responsabilidade, ele deverá ter a opção no protocolo para reencaminhar o registro para a Central de Atendimento ou para outro departamento. Após o processo, o protocolo volta a passar pelos mesmos fluxos de tramitação;

**6.8.3.8.** O Sistema web deverá registrar todas as ações realizadas no protocolo, mantendo um histórico de interações.

## 6.8.4. Perfil Cadastrador

**6.8.4.1.** Tem a função de cadastrar as demandas internas da municipalidade, identificar a demanda dentro da tabela do assunto/subdivisão disponibilizada no Sistema. Em se tratando de serviços, o Sistema deverá disponibilizar tela para registro, e salvar o protocolo, e realizar o encaminhamento ao departamento responsável.

## 6.8.5. Cadastro do Solicitante

**6.8.5.1.** O Sistema deverá permitir o cadastro e a correta identificação do munícipe, sendo ele pessoa Física (por meio do CPF) ou jurídica (por meio do CNPJ), com o objetivo de impedir cadastros duplicados;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.8.5.2.** Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa física são: nome completo, CPF, tipo de pessoa física, endereço e sexo;
- 6.8.5.3.** Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: nome social, data de nascimento, nome da mãe, e-mail, RG com seus complementos, título de eleitor, NIS e entre outros telefone e documento opcional. Caso o meio de resposta selecionado pelo munícipe seja e-mail, obrigatoriamente o Sistema deverá exigir um endereço eletrônico inclusão no cadastro. O mesmo processo deverá ocorrer com o telefone;
- 6.8.5.4.** O Sistema Web deverá reconhecer entre CPF válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;
- 6.8.5.5.** Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa jurídica são: CNPJ, Razão Social, pessoas autorizadas e endereço;
- 6.8.5.6.** O Sistema Web deverá reconhecer entre CNPJ válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;
- 6.8.5.7.** Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone;
- 6.8.5.8.** Os telefones deverão ter a opção de classificação como: preferencial, fixo, celular, comercial, recado entre outros, campo aberto para “Observações do Telefone”;
- 6.8.5.9.** Tipo de Solicitante: munícipe, vereador, policial, entre outros;
- 6.8.5.10.** Cadastros de pessoas físicas e jurídicas devem ter status de ativo ou inativo;
- 6.8.5.11.** O Sistema Web deve permitir uma busca fácil e rápida pelo cadastro, sendo como pessoa física ou jurídica, e pelos protocolos já abertos. Deverão ser disponibilizados campos para pesquisa de cadastro/protocolo como Nome, CPF/CNPJ, telefone, número do protocolo dentre outros;
- 6.8.5.12.** Os protocolos criados devem ser identificados pelo canal de entrada utilizado.

## **6.8.6. Cadastro da demanda no Sistema Web**

- 6.8.6.1.** O Sistema deverá apontar ao Cadastrador todos os itens solicitados e parametrizados no formulário para preenchimento. De acordo com o serviço selecionado, os campos para preenchimento do formulário da solicitação podem mudar, conforme as regras para cada um dos serviços que foram incluídos;
- 6.8.6.2.** O Sistema deverá permitir que o Cadastrador descreva a necessidade do munícipe em campo dedicado no formulário;
- 6.8.6.3.** Caso o subassunto escolhido permita a opção de registro em anônimo, o atendimento permite seguir sem identificação do solicitante;
- 6.8.6.4.** Caso o subassunto escolhido permita a opção de registro em sigilo, os dados pessoais permanecerão visíveis apenas para o Cadastrador, não sendo visíveis para os responsáveis pela demanda;
- 6.8.6.5.** Em se tratando de registro de elogios, sugestões, reclamações, solicitações, e

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 51 de 155



denúncias, utilizará uma tela dedicada, num formulário previamente parametrizado, selecionará um meio de resposta, emitirá um protocolo ou mais, e será encaminhada a demanda ao departamento responsável;

**6.8.6.6.** Toda resposta registrada no Sistema, independente da escolha do meio resposta, deverá ficar registrada no protocolo, como histórico e disponível para consulta, através do Aplicativo e do Portal Web;

**6.8.6.7.** O Sistema deverá disponibilizar na tela de endereço do local da demanda uma opção para preenchimento rápido, quando for o endereço do munícipe. Caso não seja, o Cadastrador deverá ter a opção para cadastrar o endereço correto para o protocolo de forma completa (tipo de logradouro, logradouro, número, bairro e região), um campo aberto de ponto de referência, deve estar disponível caso haja necessidade. O Sistema deverá georreferenciar o endereço no mapa para diminuir a possibilidade de erro no cadastro;

**6.8.6.8.** Caso o endereço do local da demanda não exista no banco de dados, o Sistema deverá possibilitar ao Cadastrador o cadastro no momento do registro. Conforme parametrização, este endereço deverá passar por uma aprovação superior para que possa ser validada a entrada dele no Sistema;

**6.8.6.9.** Caso exista protocolo em aberto no Sistema contendo o raio georreferenciado definido para o endereço e assunto/subdivisão selecionados, o Sistema deverá identificar e ofertar ao Cadastrador o vínculo com este protocolo;

**6.8.6.10.** Após a criação do protocolo ele seguirá regras de fluxos de acordo com o mapeamento parametrizado;

**6.8.6.11.** Ao criar o protocolo, este deverá estar disponível aos usuários que tenham permissão de acesso e pertençam aos grupos de trabalho que foram vinculados ao protocolo durante o atendimento;

**6.8.6.12.** O sistema deverá permitir complementação de dados no protocolo, tanto em contato ativo quanto receptivo, desde que o status permita as alterações e atualizações;

**6.8.6.13.** O sistema deverá permitir que o Cadastrador apenas visualize o conteúdo completo do formulário de cadastro, não permitindo alterações.

## **6.8.7. Notificações**

**6.8.7.1.** O munícipe receberá uma mensagem de alerta, sempre que ocorrer alterações ou inclusões em seu protocolo;

**6.8.7.2.** Os alertas deverão ser via e-mail e/ou aplicativo.

## **6.8.8. Relatórios de Gestão**

**6.8.8.1.** O Sistema Web deverá disponibilizar uma ferramenta de relatórios variados, parametrizada de acordo com o perfil e tipo de acesso, com possibilidade de exportação dos arquivos em formatos como PDF e planilha, e aplicação de filtros dos campos disponíveis, conforme segue:

## **6.8.9. Demandas de serviços**

**6.8.9.1.** O usuário deverá ter à disposição relatórios das demandas registradas em sistema,

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



como apoio à tomada de decisões e ações a serem realizadas, e deverá ser possível que o mesmo tenha acesso a todos os grupos a que esteja vinculado. Os filtros para pesquisa devem abranger:

**6.8.9.2.** Checkbox para Selecionar Todos os Grupos: Selecionando esta opção o usuário poderá extrair relatórios de todos os grupos juntos a que tenha permissão de acesso;

**6.8.9.3.** Grupo: Nesta opção o usuário seleciona um grupo por vez (somente aparecerão os grupos a que o usuário tenha permissão de acesso);

**6.8.9.4.** Data Criação Inicial: Data em que o protocolo foi criado no sistema - início do intervalo;

**6.8.9.5.** Data Criação Final: Data em que o protocolo foi criado no sistema - fim do intervalo;

**6.8.9.6.** Data Resposta Inicial: Data em que o protocolo foi respondido no sistema - início do intervalo;

**6.8.9.7.** Data Resposta Final: Data em que o protocolo foi respondido no sistema - fim do intervalo;

**6.8.9.8.** Assunto: Assunto em que se encontra o protocolo;

**6.8.9.9.** Subdivisão: Subdivisão em que se encontra o protocolo;

**6.8.9.10.** Bairro: Bairro do endereço para o qual foi registrado o protocolo;

**6.8.9.11.** Logradouro: Logradouro do endereço para o qual foi registrado o protocolo;

**6.8.9.12.** CEP: Código do Endereçamento Postal do endereço para o qual foi registrado o protocolo.

## 6.8.10. Informações

**6.8.10.1.** O usuário deverá ter à disposição relatórios das informações registradas em sistema, e deverá ser possível que o mesmo tenha acesso a todos os órgãos a que esteja vinculado. Os filtros para pesquisa devem abranger:

**6.8.10.2.** Órgão Destino: Selecionando esta opção o usuário poderá extrair relatórios de uma secretaria, fundação ou autarquia específica;

**6.8.10.3.** Data Criação Inicial: Data em que a informação foi registrada no sistema - início do intervalo;

**6.8.10.4.** Data Criação Final: Data em que a informação foi registrada no sistema - fim do intervalo;

**6.8.10.5.** Assunto: Assunto da informação repassada para o munícipe;

**6.8.10.6.** Subdivisão: Subdivisão da informação repassada para o munícipe;

**6.8.10.7.** Bairro: Bairro de residência do munícipe.

**6.8.10.8.** Usuários cadastrados

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.8.11.** O relatório deverá apresentar ao usuário todas as pessoas vinculadas ao Sistema Web, bem como seus dados e informações cadastrais. Os filtros da pesquisa devem abranger:

**6.8.11.1.** Status: Possibilita ao usuário selecionar pelo status de ativo ou inativo;

**6.8.11.2.** Usuário: Permite a seleção de um usuário específico;

**6.8.11.3.** Órgão: Viabiliza seleção de um órgão específico;

**6.8.11.4.** Diretoria: Seleção de uma diretoria específica de vínculo dos usuários;

**6.8.11.5.** Grupo: Seleção de um grupo específico de vínculo dos usuários.

**6.8.12.** Os resultados da pesquisa devem abranger:

**6.8.12.1.** Nome Completo: Nome do usuário cadastrado;

**6.8.12.2.** Órgão: Órgão a que está vinculado o usuário;

**6.8.12.3.** Diretoria: Diretoria vinculada ao órgão a que está vinculado o usuário;

**6.8.12.4.** Grupo: Grupo vinculado à diretoria, que está vinculada ao órgão vinculado ao usuário;

**6.8.12.5.** Telefone: Telefone cadastrado para o usuário no sistema do Portal Integrado;

**6.8.12.6.** E-mail: E-mail cadastrado para o usuário no sistema do Portal Integrado;

**6.8.12.7.** Status: Informa se o usuário está ativo ou inativo;

**6.8.12.8.** Data do Último Acesso: Informa quando foi a última vez que o usuário acessou o sistema;

**6.8.12.9.** Período do último acesso: Expressa se o usuário está há mais de 30 dias sem acessar o sistema;

**6.8.12.10.** Dias Inativo: Disponibiliza exatamente quantos dias quantos dias de inatividade o usuário possui.

**6.8.12.11.** Logradouros

**6.8.13.** O relatório deverá apresentar ao usuário a lista de logradouros disponíveis no sistema, para evitar duplicidade de cadastro. Os resultados da pesquisa para devem abranger:

**6.8.13.1.** Logradouro: Traz o tipo e o nome do logradouro

**6.8.13.2.** Bairro: Informa o nome do bairro onde se localiza o logradouro

**6.8.13.3.** Região: Região onde se localiza o logradouro

**6.8.13.4.** Cidade: Cidade do logradouro (é possível pesquisar por qualquer cidade cadastrada no sistema)

**6.8.13.5.** UF: Unidade Federativa do logradouro (é possível pesquisar por qualquer estado)

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



cadastrado no sistema)

**6.8.13.6.** CEP: Código do Endereçamento Postal do logradouro

## **6.8.14. Teleatendimento**

**6.8.14.1.** Deverá ser disponibilizado um relatório dedicado à análise da produtividade dos atendentes, como apoio à tomada de decisões e ações a serem realizadas com os indivíduos ou equipe em geral. Os filtros da pesquisa devem abranger:

**6.8.14.1.1.** Data Criação Inicial: Data em que o Tele atendente realizou a ação e ficou registrada no sistema - início do intervalo;

**6.8.14.1.2.** Data Criação Final: Data em que o Tele atendente realizou a ação e ficou registrada no sistema - fim do intervalo;

**6.8.14.1.3.** Horário Inicial: Horário específico para localizar a informação buscada - início do intervalo;

**6.8.14.1.4.** Horário Final: Horário específico para localizar a informação buscada - fim do intervalo;

**6.8.14.1.5.** Usuário: Atendente/Cadastrador que teve registro de ações realizadas no sistema.

**6.8.14.2.** Os resultados da pesquisa para devem abranger:

**6.8.14.2.1.** Nome do Usuário: Atendente/Cadastrador que teve registro de ações realizadas no sistema;

**6.8.14.2.2.** Órgão de Origem do Usuário: Órgão ao qual o atendente/cadastrador está vinculado;

**6.8.14.2.3.** Grupo Origem do Usuário: Grupo ao qual o atendente/cadastrador está vinculado;

**6.8.14.2.4.** Conclusão - sem Contato: Informa quantas pendências tratadas pelo atendente, na tela de Alocação, tiveram como resultado "Conclusão - sem Contato";

**6.8.14.2.5.** Conclusão - Resposta Aceita: Informa quantas pendências tratadas pelo atendente, na tela de Alocação, tiveram como resultado "Conclusão - Resposta Aceita";

**6.8.14.2.6.** Resposta não aceita: Informa quantas pendências tratadas pelo atendente, na tela de Alocação, tiveram como resultado "Conclusão - Resposta Aceita";

**6.8.14.2.7.** Tentativa de contato com o cidadão sem sucesso: Informa quantas pendências, tratadas na tela Alocação, o atendente não conseguiu contato com o solicitante;

**6.18.14.3.** Criação do documento e envio ao RSO: Informa quantos protocolos de demandas foram registrados pelo atendente e encaminhados aos departamentos responsáveis;

**6.18.14.4.** Consulta de Informação: Expõe quantos protocolos de informações repassadas diretamente aos munícipes foram registrados pelo atendente e salvos no sistema;

**6.18.14.5.** Consulta de Andamento: Quando munícipe entra em contato com a Central de

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



Atendimento, e solicita informações sobre seus protocolos de demandas enviados aos departamentos responsáveis, o atendente deve registrar esse contato no protocolo consultado. Logo, esse campo traz os números de registros feitos pelo atendente;

**6.18.14.6.** Não Atendimento: Disponibiliza informação de quantas ligações não tiveram andamento e conclusão entre o munícipe e a atendente devido queda de ligação, trote etc.

## **6.19. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GERAIS DO SISTEMA DE GESTÃO DE VAGAS E AGENDAMENTO DOS PROCEDIMENTOS DA REDE DE SAÚDE:**

**6.19.1.** Permite o cadastro e gerenciamento de usuário do sistema com definição de permissões;

**6.19.2.** Permite o cadastro de permissões;

**6.19.3.** Permite o gerenciamento de pacientes;

**6.19.4.** Permite o gerenciamento de vagas de consulta, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia e exame;

**6.19.5.** Permite o gerenciamento de especialidades e exames;

**6.19.6.** Permite o gerenciamento de profissionais;

**6.19.7.** Disponibiliza funcionalidade para parametrização de especialidades, exames, grupo de exames e AME;

**6.19.8.** Possibilita a importação e gerenciamento das Listas Manuais;

**6.19.9.** Possibilita a importação e gerenciamento das Listas AME;

**6.19.10.** Dispõe de Painel de visualização de todas as vagas;

**6.19.11.** Permite o agendamento de consulta, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia e exame;

**6.19.12.** Permite a solicitação de priorização de pacientes em retornos para apresentação de exames e medicação de alto custo;

**6.19.13.** Dispõe de Painel de visualização de todos os atendentes.

**6.19.14.** Gestão de usuários e permissões

**6.19.15.** Perfis

**6.19.15.1.** Administrador

**6.19.15.1.1.** Cadastra usuários da Plataforma;

**6.19.15.1.2.** Consulta usuários;

**6.19.15.1.3.** Edita usuários;

**6.19.15.1.4.** Inativa usuários;

**6.19.15.1.5.** Define todas as permissões dos usuários cadastrados;

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



- 6.19.15.1.6. Cadastra perfis;
- 6.19.15.1.7. Consulta perfis;
- 6.19.15.1.8. Edita perfis;
- 6.19.15.1.9. Inativa perfis;
- 6.19.15.1.10. Gerencia a demanda de consulta médica, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia, exame, vagas AME e Listas Manuais;
- 6.19.15.1.11. Gerencia pacientes;
- 6.19.15.1.12. Gerencia profissionais;
- 6.19.15.1.13. Gerencia listas manuais;
- 6.19.15.1.14. Gerencia listas AME;
- 6.19.15.1.15. Gerencia vagas sem pacientes;
- 6.19.15.1.16. Consulta as vagas para os próximos 2 (dois) dias;
- 6.19.15.1.17. Consulta as vagas para os próximos 2 (dois) a 7 (sete) dias;
- 6.19.15.1.18. Consulta as vagas ignoradas;
- 6.19.15.1.19. Consulta as vagas sem pacientes;
- 6.19.15.1.20. Consulta os procedimentos sem vagas.

## 6.19.15.2. Supervisor

- 6.19.15.2.1. Consulta atendentes;
- 6.19.15.2.2. Realiza a atribuição ou exclusão das vagas de consulta médica, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia, exame, vagas AME e Listas Manuais para agendamento pelo tele atendente
- 6.19.15.2.3. Gerencia listas manuais;
- 6.19.15.2.4. Gerencia listas AME;
- 6.19.15.2.5. Consulta as vagas para os próximos 2 (dois) dias;
- 6.19.15.2.6. Consulta as vagas para os próximos 2 (dois) a 7 (sete) dias;
- 6.19.15.2.7. Consulta as vagas ignoradas;
- 6.19.15.2.8. Consulta as vagas sem pacientes;
- 6.19.15.2.9. Consulta os procedimentos sem vagas.

## 6.19.15.3. Atendente

- 6.19.15.3.1. Realiza agendamento das vagas de consulta médica, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia, exame, vagas AME e Listas Manuais conforme distribuição feita pelo Supervisor;

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



## **6.19.15.4. Gestor municipal**

**6.19.15.4.1.** Visualiza a demanda de consulta médica, retorno, avaliação cirúrgica, cirurgia, exame;

**6.19.15.4.2.** Visualiza as vagas para os próximos 2 (dois) dias;

**6.19.15.4.3.** Visualiza as vagas para os próximos 2 (dois) a 7 (sete) dias;

**6.19.15.4.4.** Visualiza as vagas ignoradas;

**6.19.15.4.5.** Visualiza as vagas sem pacientes;

**6.19.15.4.6.** Visualiza os procedimentos sem vagas.

## **6.19.15.5. Painel do Usuário**

**6.19.15.5.1.** Área para identificar usuários logados, qual o perfil de cada um, e a opção de logout;

## **6.19.15.6. Parametrização de permissões de acesso**

**6.19.15.6.1.** Cadastro de Usuário / Atendente;

**6.19.15.6.2.** Gerenciador de Filtro de Pacientes;

**6.19.15.6.3.** Gerenciador de Notificação;

**6.19.15.6.4.** Gerenciador de Produção de Atendentes;

**6.19.15.6.5.** Grupos AME;

**6.19.15.6.6.** Listas Manuais;

**6.19.15.6.7.** Não Parametrizado;

**6.19.15.6.8.** Painel Central;

**6.19.15.6.9.** Parametrizado;

**6.19.15.6.10.** Perfil Usuário;

**6.19.15.6.11.** Prefeito;

**6.19.15.6.12.** Produção por Atendentes;

**6.19.15.6.13.** Sem Vagas;

**6.19.15.6.14.** Vincular Profissional Retorno.

## **6.9.16. Gestão de vagas:**

**6.9.17.** Painel de Notificação: O painel de informações fornece um resumo simples da quantidade de vagas disponíveis para a data mais próxima

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.9.18.** O painel de informações fornece um resumo da quantidade de vagas disponíveis para a data mais próxima:

**6.9.18.1.** Caixa azul: Contém a data da vaga de especialidade mais próxima e a quantidade de vagas para esse dia. Clicando em “Visualizar Especialidades” é possível ignorar uma especialidade, dessa forma não é possível alocar atendentes para a mesma;

**6.9.18.2.** Caixa amarela: Contém a data da vaga de exame mais próxima e a quantidade de vagas para esse dia. Clicando em “Visualizar Exames” é possível ignorar uma especialidade, dessa forma não é possível alocar atendentes para a mesma;

**6.9.18.3.** Caixa verde: Contém a data da vaga do grupo de exames mais próxima e a quantidade de vagas para esse dia. Clicando em “Visualizar Grupo Exames” é possível ignorar determinado grupo dessa forma não é possível alocar atendentes para o mesmo;

**6.9.18.4.** Caixa marrom: Contém a data da vaga mais próxima dos procedimentos da lista manual e a quantidade de vagas para esse dia;

**6.9.18.5.** Caixa vermelha: Informa o número de Atendentes que não estão alocados em nenhuma lista. Clicando em “Visualizar Atendentes” é possível atribuir a ele alguma lista, ou ignorar o mesmo, dessa forma ele não pode ser associado às listas de atendimento.

**6.9.19.** Abas de procedimentos: Dispõem as listas de vagas, sendo respectivamente Especialidades, Exames, Grupo Exames, Listas Manuais e Vagas AME. Em cada uma é apresentada uma lista das vagas de cada procedimento e seu detalhamento:

**6.9.20.** Especialidades: Contém o nome do procedimento da vaga;

**6.9.21.** Vagas: Quantidade de vagas para a data mais próxima;

**6.9.22.** Data próxima: Data da vaga mais próxima;

**6.9.23.** Próximos 5 dias: Vagas para os próximos 5 dias;

**6.9.24.** Próximos 10 dias: Vagas para os próximos 10 dias;

**6.9.25.** Qtd Atendentes: Quantidade de atendentes alocados no procedimento;

**6.9.26.** Total Vagas: Total de vagas disponíveis para agendamento;

**6.9.27.** Qtd Pacientes: Quantidade de pacientes aguardando agendamento;

**6.9.28.** Ação: Botão para atribuir vagas aos atendentes

**6.9.28.1.** Ao clicar em Atribuir será exibida uma janela para atribuição com os campos:

**6.9.28.1.1** Especialidade;

**6.9.28.1.2** Exame;

**6.9.28.1.3** Grupo de exame;

**6.9.28.1.4** Listas manuais;

**6.9.28.1.5** Atendente;

**6.9.28.1.6** Procedimento;

**6.9.28.1.7** Tipo de vaga;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.9.28.1.8.** Status da vaga;

**6.9.28.1.9.** Unidade;

**6.9.28.1.10.** Profissional;

**6.9.28.1.11.** Data inicial;

**6.9.28.1.12.** Data final.

**6.9.29.** Atualização: Essa área informa quando a tela foi atualizada pela última vez, e disponibiliza um botão para atualizar a página;

**6.9.30.** Lista: Página da lista das vagas conforme aba escolhida, aqui estão disponíveis detalhes de procedimentos, datas e quantitativos;

**6.9.31.** Menu: Por meio desse menu o usuário tem acesso a todas as funcionalidades do sistema

**6.9.32.** Painel Central: O usuário é redirecionado para a última aba acessada;

**6.9.33.** Atendentes

**6.9.33.1.** Nome;

**6.9.33.2.** Qtd. Vagas;

**6.9.33.3.** Lista atual;

**6.9.33.4.** Propriedade;

**6.9.33.5.** Feitos;

**6.9.33.6.** Restante;

**6.9.33.7.** Período;

**6.9.33.8.** Qtd listas;

**6.9.33.9.** Ação.

**6.9.33.10.** Administrar

**6.9.33.11.** Filtro de pacientes

**6.9.33.12.** Especialidade;

**6.9.33.13.** Unidades;

**6.9.34.** Profissionais;

**6.9.34.1.** Tipo;

**6.9.34.2.** Consulta;

**6.9.34.3.** Reserva técnica;

**6.9.34.4.** Retorno;

**6.9.34.5.** Status;

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.9.34.6.** Prioridade;

**6.9.34.7.** Seleção de região;

**6.9.34.8.** Seleção de municípios;

**6.9.34.9.** Seleção de bairros;

**6.9.34.10.** Idade inicial;

**6.9.34.11.** Idade final;

**6.9.34.12.** Data inicial;

**6.9.34.13.** Data final;

**6.9.34.14.** Edição;

**6.9.34.15.** Exclusão.

**6.9.35.** Usuários

**6.9.35.1.** Página de criação de perfis e manutenção dos mesmos, onde é possível gerenciar as funções de cada perfil com exceção do perfil Atendente que não permite alterações;

**6.9.36.** Profissionais

**6.9.36.1.** Página para vinculação de profissionais que estão responsáveis pelo atendimento de pacientes de outros profissionais (Casos de afastamento, Férias e outros);

**6.9.37.** Parametrização

**6.9.37.1.** Define quais são as especialidades, unidades, profissionais, tipo de vagas e status de liberação contempladas pelo sistema. Essas regras são definidas separadamente para Especialidades, Exames e Grupo Exames;

**6.9.38.** Grupos AME (Ambulatório Médico de Especialidades)

**6.9.38.1.** Dados para visualização das informações

**6.9.38.2.** Especialidades;

**6.9.38.3.** Total de vagas;

**6.9.38.4.** Vagas agendadas;

**6.9.38.5.** Vagas pendentes;

**6.9.38.6.** Em execução;

**6.9.38.7.** Atribuídos;

**6.9.38.8.** Data de solicitação;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.9.38.9.** CRA;

**6.9.38.10.** Quantidade de pacientes;

**6.9.38.11.** Ação.

**6.9.39.** Listas Manuais

**6.9.39.1.** Possibilita a importação das listas manuais;

**6.9.39.2.** Campo disponível para selecionar a origem (DRC / Regulação, NIP, Reabilitação);

**6.9.39.3.** Permite informar um nome para a lista;

**6.9.39.4.** Permite informar a quantidade de protocolos;

**6.9.39.5.** Campo disponível para informar o período que a lista deve ser trabalhada;

**6.9.39.6.** Funcionalidade para exportar e/ou excluir listas trabalhadas;

**6.9.39.7.** Dados para visualização das informações

**6.9.39.7.1.** Descrição;

**6.9.39.7.2.** Tipo;

**6.9.39.7.3.** Restante;

**6.9.39.7.4.** Data inicial;

**6.9.39.7.5.** Data final;

**6.9.39.7.6.** Quantidade de atendentes;

**6.9.39.7.7.** Total de vagas;

**6.9.39.7.8.** Data de solicitação;

**6.9.39.7.9.** CRA;

**6.9.39.7.10.** Quantidade de pacientes;

**6.9.39.7.11.** Ação.

**6.9.39.7.12.** Sem Paciente

**6.9.40.** Quando os pacientes de uma lista em produção acabam e ainda existem vagas o é informado nessa página;

**6.9.41.** Ferramenta Agendamento

**6.9.42.** Na tela do atendente estão dispostos os campos com todos os detalhes da vaga que está sendo trabalhada no momento:

**6.9.42.1.** Data do contato;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



- 6.9.42.2. Procedimento;
- 6.9.42.3. Tipo de procedimento;
- 6.9.42.4. Unidade executante;
- 6.9.42.5. Número do CRA;
- 6.9.42.6. Data e horário da última atualização;
- 6.9.42.7. Idade;
- 6.9.42.8. Endereço;
- 6.9.42.9. Número do imóvel;
- 6.9.42.10. Complemento do endereço;
- 6.9.42.11. Procedimento;
- 6.9.42.12. Data da solicitação;
- 6.9.42.13. Protocolo;
- 6.9.42.14. Ano;
- 6.9.42.15. Situação;
- 6.9.42.16. Telefone;
- 6.9.42.17. Celular;
- 6.9.42.18. Observação;
- 6.9.42.19. Tentativa de contato;
- 6.9.42.20. Status principal;
- 6.9.42.21. Campo de observação do contato.

**6.10. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GERAIS DO SISTEMA DE GESTÃO DA COBRANÇA DA DÍVIDA ATIVA:**

**6.10.1.** O sistema de teleatendimento específico para gestão de créditos tributários deverá atender às necessidades estabelecidas pelos agentes públicos responsáveis pela gestão dos créditos tributários enviados para a Central Informatizada de Atendimento Telefônico, agrupados em Carteiras, abrangendo as seguintes características mínimas:

**6.10.2.** Disponibilizar ambiente para importação e exportação de dados e/ou conexão via Web Service, para acesso à relação de dados dos contribuintes para contato, atualização cadastral, permitindo a troca de informações com o SIRF;

**6.10.3.** Disponibilizar ambiente que permita a integração de banco de dados e sistemas geradores de relatórios gerenciais fornecidos pela CONTRATADA com o sistema de gestão tributária da Prefeitura - SIRF;

**6.10.4.** Possuir módulo que permita a integração/exportação de dados atualizados dos contribuintes da CONTRATADA para a CONTRATANTE, para fins de atualização cadastral;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.10.5.** Possuir módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome, inscrição, tipo de débito, número de processo administrativo e de execução;
- 6.10.6.** Possuir módulo que permita o registro e acompanhamento gerencial de atendimento receptivo realizado através de aplicativo de mensagens instantâneas a ser definido pela CONTRATANTE;
- 6.10.7.** Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças pelos agentes públicos municipais de acordo com as estratégias traçadas;
- 6.10.8.** Possuir ambiente para elaboração de relatórios gerenciais dos resultados de cada Carteira acionada além de segmentações de campanhas para recuperação de créditos;
- 6.10.9.** Possibilitar o agrupamento de dívidas provenientes de outros contratos do mesmo devedor;
- 6.10.10.** Disponibilizar ambiente histórico dos contatos e acionamentos de cada contribuinte. O sistema de cobrança por meio de histórico de cada contato deverá informar, minimamente, a data, horário, tipo de acionamento, detalhamento do histórico e o nome do operador;
- 6.10.11.** Possuir módulo de geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por Carteira (quantidade e valores) além de possibilitar alterações das estratégias de acionamentos das Carteiras de cobrança em tempo real, sem prejudicar a produtividade dos operadores;
- 6.10.12.** Comportar o volume de cargas na base de dados a serem trabalhadas, além de armazenar todos os registros dos acionamentos de cada contribuinte, para eventual auditoria da prestação de serviço;
- 6.10.13.** Possibilitar a geração de arquivos contendo todos os contribuintes que foram trabalhados, com os respectivos tipos de acionamento (pagamento efetuado, data do pagamento, débito quitado, contribuinte não localizado etc.), os quais serão devolvidos para a Prefeitura, por meio de layout que será definido na implantação do projeto;
- 6.10.14.** Disponibilizar mapas geográficos analíticos para a localização georreferenciada dos devedores e das respectivas inscrições de dívida ativa, contemplando todas as informações referentes ao débito;
- 6.10.15.** Enviar aviso de cobrança através de e-mail;
- 6.10.16.** Emitir relatórios gerenciais de acompanhamento de cada Carteira;
- 6.10.17.** Receber dados dos débitos tributários;
- 6.10.18.** Integrar dados cadastrais por meio eletrônico com os Sistemas utilizados pela Prefeitura;
- 6.10.19.** Evitar a duplicação de cadastro de forma a oferecer uma base integrada de informações. Para tanto serão definidos, em conjunto, campos obrigatórios que evitem a duplicação;
- 6.10.20.** Permitir que a busca na base de dados utilize qualquer parte do nome, sequência específica usando “aspas” ou retirar uma palavra usando o sinal menos (-), seguindo assim os conceitos básicos de busca comumente usados;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 64 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- 6.10.21.** Arredondar todos os números na segunda casa decimal, salvo solicitação em contrário;
- 6.10.22.** O ambiente específico para gestão de créditos tributários deverá atender às necessidades estabelecidas pelos agentes públicos responsáveis pela gestão da dívida ativa do município, abrangendo as seguintes características mínimas:
- 6.10.23.** Disponibilizar ambiente para importação e exportação de dados;
- 6.10.24.** Disponibilizar ambiente que permita a integração de banco de dados e sistemas geradores de relatórios gerenciais fornecidos pela CONTRATADA com os sistemas de gestão tributária da Prefeitura;
- 6.10.25.** Permitir atualização cadastral;
- 6.10.26.** Possuir módulo cadastral de dados dos contribuintes;
- 6.10.27.** Possuir processos automáticos de localização e/ou tratamento das bases de dados cadastrais;
- 6.10.28.** Possuir controle de acessos por atendente de callcenter, permitindo aos servidores previamente definidos pelo Município, o monitoramento das ações;
- 6.10.29.** Possuir módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome, inscrição, tipo de débito, número de processo administrativo e de execução;
- 6.10.30.** Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças pelos agentes públicos municipais de acordo com as estratégias traçadas;
- 6.10.31.** Disponibilizar mapas geográficos analíticos para a localização georreferenciada dos devedores e das respectivas inscrições de dívida ativa, contemplando todas as informações referentes ao débito;
- 6.10.32.** Possuir ambiente para elaboração de relatórios gerenciais dos resultados de cada carteira acionada além de segmentações de campanhas;
- 6.10.33.** Possibilitar o agrupamento de dívidas proveniente de outros contratos do mesmo devedor;
- 6.10.34.** Disponibilizar ambiente histórico dos contatos e acionamentos de cada contribuinte. O sistema de cobrança por meio de histórico de cada contato deverá informar, minimamente, a data, horário, tipo de acionamento, detalhamento do histórico e o nome do operador;
- 6.10.35.** Possuir módulo de Supervisão para geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por carteira (quantidade e valores) além de possibilitar alterações das estratégias de acionamentos das carteiras de cobrança em tempo real, sem prejudicar a produtividade dos operadores;
- 6.10.36.** O servidor de gerenciamento de base de dados deverá comportar o volume de cargas a serem trabalhadas, além de armazenar todos os registros dos acionamentos de cada contribuinte, para eventual auditoria da prestação de serviço;
- 6.10.37.** O sistema deverá possibilitar a geração de arquivos contendo todos os contribuintes que foram trabalhados, com os respectivos tipos de acionamento (pagamento efetuado, data do pagamento, débito quitado, contribuinte não localizado etc.), os quais serão devolvidos

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 65 de 155



para a Prefeitura, por meio de layout que será definido na implantação do projeto;

**6.10.38.** O sistema deverá rodar em plataforma web e o banco de dados deverá ser relacional para maior segurança no armazenamento de dados;

**6.10.39.** Deverá ser fornecido para a CONTRATANTE, um backup da base de dados do sistema, em período a ser por esta definida;

**6.10.40.** Repasse de informações em meio magnético e/ou ótico, ou ainda por meio de transferência de dados via teleprocessamento;

**6.10.41.** Emissão de aviso de cobrança através de e-mail;

**6.10.42.** Emissão de relatórios gerenciais de acompanhamento do processo;

**6.10.43.** Manutenção de cadastro de dívida;

**6.10.44.** Recebimento de dados dos débitos não inscritos e inscritos em dívida ativa;

**6.10.45.** Processamento do arquivo de dados para baixa dos débitos no sistema da CONTRATADA;

**6.10.46.** Integração dos dados cadastrais por meio eletrônico com o Sistema de Tributação Municipal;

**6.10.47.** Emissão de aviso de débito, para que os agentes públicos possam efetuar a sua respectiva cobrança;

## 6.11. Identificação da Solução

**6.11.1.** O Sistema deverá permitir a inserção das marcas/logotipos da CONTRATANTE em telas, Dashboards, portais, Aplicativo móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento do SISTEMA;

**6.11.2.** O Sistema deverá permitir as configurações das interfaces da solução, seguindo os padrões de cores e identidade visual da CONTRATANTE;

**6.11.3.** O Portal Web e o Aplicativo móvel deverão possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

## 6.12. Regras Gerais de Acesso

**6.12.1.** O Sistema deverá permitir a parametrização de chave de login, senha e tentativas de acessos inválidas a serem definidos pela CONTRATANTE, aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação;

**6.12.2.** Todo usuário do Sistema deverá ter a possibilidade de alterar sua senha e solicitar recuperação de senha através de envio de e-mail institucional;

**6.12.3.** O Sistema deverá permitir inativar usuários após determinado período sem acessos. A quantidade de dias deverá ser configurada conforme sugestão da CONTRATANTE;

**6.12.4.** O Sistema deverá permitir a função de envio de e-mail para criação e ativação de

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado no cadastro;

**6.12.5.** O Sistema deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento Web e Aplicativo Móvel;

**6.12.6.** O Sistema deverá garantir a unicidade do cadastro do munícipe, inclusive entre os diversos canais de atendimento;

**6.12.7.** A CONTRATANTE definirá um ou mais usuário da sua estrutura para ter acesso irrestrito ao SISTEMA para fins de auditoria em segurança e/ou qualidade.

## 6.13. Manuais de Operação

**6.13.1.** O Sistema terá manuais de utilização por perfil de usuário, com todas suas funcionalidades, regras e parâmetros. Os manuais deverão estar disponíveis para consulta do usuário a qualquer momento, sendo eles em arquivos PDF e/ou em vídeos de demonstração;

**6.13.2.** A CONTRATADA deverá fornecer aos munícipes manuais de instrução e/ou vídeos demonstrativos de uso de todas as funcionalidades do Aplicativo móvel e Portal Web de forma clara e efetiva, em versão PDF.

## 6.14. Adaptações Legais

**6.14.1.** Adaptações do Sistema para atendimento às legislações, normas, comunicados e instruções vigentes e editadas (municipais, estaduais e federais), além de orientações dos tribunais e pareceres normativos;

**6.14.2.** O acompanhamento da legislação, normas, comunicados e instruções e suas adaptações no Sistema contratado são de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser comunicadas aos Fiscais do Contrato da CONTRATANTE;

**6.14.3.** O atendimento de Requisições de Serviços, que se refiram às Adaptações Legais, deverá ser priorizado, de forma que não venha a comprometer o cumprimento das normas e prazos legais;

**6.14.4.** Esse serviço deverá ser prestado durante toda vigência do contrato, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE.

## 6.15. Segurança dos Dados

**6.15.1.** Neste item serão definidas as seguintes políticas de segurança que deverão, no mínimo, ser seguidas pela CONTRATADA a fim de garantir um serviço confiável:

**6.15.2.** Toda troca de dados entre o cliente (browser) e o servidor deverá ser feita através de uma camada de conexão criptografada utilizando SSL (Secure Sockets Layer) / HTTPS, no ambiente de produção do Sistema;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.15.3.** O Sistema deverá possuir controle de tempo de conexão e criptografia de sessões do “Browser Internet” para evitar fraudes e aumentar a segurança dos dados;

**6.15.4.** A segurança e confidencialidade das informações deverão ser garantidas pelos diferentes perfis de acesso definidos para cada Usuário do Sistema;

**6.15.5.** O Sistema deverá prover controle de acesso, com diferentes perfis de Usuários (em todos os níveis hierárquicos), mediante usuário e senha, com a exigência de troca de senha no primeiro acesso;

**6.15.6.** O Sistema deverá disponibilizar rotina que permita ao Usuário recuperar sua senha de acesso, em caso de esquecimento, por meio de seu endereço eletrônico (e-mail);

**6.15.7.** O Sistema deverá possuir auditoria de operações realizadas nos protocolos pelos Usuários para eventuais validações de acessos e cumprimentos de legislações pertinentes (tais como a LGPD).

## **6.16. Armazenamento e Backup**

**6.16.1.** Todos os dados deverão ser gravados e armazenados de forma contínua, em banco de dados relacional, nas próprias instalações da CONTRATADA, ou em instalações externas, sendo que essas instalações deverão ser aprovadas previamente pelo departamento competente da CONTRANTE;

**6.16.2.** A CONTRATADA poderá subcontratar terceiros para a execução desses serviços, desde que a CONTRATANTE aprove e seja previamente comunicada;

**6.16.3.** A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada, durante toda a vigência do contrato, do endereço das instalações onde os dados serão gravados e armazenados;

**6.16.4.** A CONTRATADA deverá manter o ambiente de hospedagem do SISTEMA de forma segura, tanto lógica como fisicamente, a partir de recursos tecnológicos na forma de programas ou de equipamentos físicos, que coíbam acessos indevidos, com políticas ou regras de segurança, preservando a identidade dos Usuários e a integridade dos dados;

**6.16.5.** A CONTRATANTE deverá ter acesso imediato a qualquer dado armazenado e, quando aplicável, a todos arquivos originais transmitidos pelos Usuários, durante toda a vigência do contrato;

**6.16.6.** A CONTRATADA deverá manter absoluto sigilo sobre todos os dados armazenados do SISTEMA, sendo que qualquer entendimento técnico relacionado a eles só deverá ser estabelecido e tratado com a CONTRATANTE;

**6.16.7.** A CONTRATADA deverá providenciar o gerenciamento e a execução de rotinas diárias de backup dos dados armazenados do SISTEMA, por no mínimo 30 (trinta) dias corridos, utilizando recursos adequados de armazenamento que possibilitem uma rápida restauração, se necessário.

## **6.17. Requisitos para Implantação**

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **68** de **155**



**6.17.1.** A seguir são apresentados os requisitos e processos que deverão ser seguidos na implantação do SISTEMA.

**6.17.2.** Customização

**6.17.3.** Nesta etapa as funcionalidades serão customizadas e parametrizadas para que possam ser implantadas, conforme abaixo:

**6.17.4.** A customização e parametrização do Sistema deverão obedecer às regras de negócios da CONTRATANTE;

**6.17.5.** Será de responsabilidade da CONTRATADA identificar as informações e variáveis necessárias para a customização e parametrização do Sistema.

**6.17.6.** Migração/Importação de Dados

**6.17.7.** Caso exista um Sistema vigente, a CONTRATANTE disponibilizará os dados e documentação existentes de tal Sistema, e a migração será executada da seguinte forma:

**6.17.8.** A CONTRATADA deverá elaborar um plano de migração de dados, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE;

**6.17.9.** O plano de migração de dados deverá definir, no mínimo: quais tabelas serão transferidas para o Sistema, as tabelas que não deverão ser transferidas, os problemas encontrados e as soluções que deverão ser adotadas durante o processo de migração;

**6.17.10.** A conferência dos dados migrados será de responsabilidade da CONTRATANTE, utilizando o plano de migração de dados fornecido pela CONTRATADA, o qual informará eventuais não conformidades para as providências de correções;

**6.17.11.** As atividades para a migração serão realizadas pela CONTRATADA em ambiente de homologação, antes da implementação em ambiente de produção, e acompanhadas por Técnicos da CONTRATANTE;

**6.17.12.** Efetivada a conferência e o término bem-sucedido das atividades, a migração dos dados será homologada, aceita pela CONTRATANTE e implantada em produção;

**6.17.13.** Para atingir esse objetivo, a CONTRATADA deverá:

**6.17.14.** Extrair, converter e migrar todos os dados das bases existentes para o novo Sistema, sendo que todo custo e responsabilidade dessa ação ficarão a cargo da CONTRATADA;

**6.17.15.** Importar os dados definidos no plano de migração, considerando também as devidas integrações com os Sistemas da CONTRATANTE, previamente em ambiente de homologação, mesmo que seja necessária a criação ou adaptação em tabelas, campos, telas ou relatórios;

**6.17.16.** Analisar os dados recebidos e enviar relatório apontando as possíveis irregularidades e inconsistências encontradas, tais como: endereço incompleto, CPF/CNPJ inválido, dentre outros. A CONTRATANTE, em parceria com a CONTRATADA, definirá a estratégia a ser adotada nesses casos;

**6.17.17.** Fornecer, ao final desta etapa, relatórios que evidenciem a correta migração dos dados recebidos, contendo no mínimo dados quantitativos e comparativos, a serem definidos

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



pela da CONTRATANTE.

## 6.18. Integração

**6.18.1.** O Sistema deverá permitir a integração com os Sistemas utilizados pela CONTRATANTE;

**6.18.2.** Sistemas utilizados pela CONTRATANTE e a base de dados do Sistema da CONTRATADA e vice-versa;

**6.18.3.** A integração deverá ser desenvolvida e operacionalizada com a participação de representantes técnicos da CONTRATADA e da CONTRATANTE, contemplando, obrigatoriamente, as seguintes atividades:

**6.18.4.** A integração com os Sistemas da CONTRATANTE deverá ser realizada previamente em ambiente de homologação com acessos via Web Services e/ou um processo padronizado de geração e recepção de arquivos e/ou dados;

**6.18.5.** A CONTRATADA deverá fornecer o layout contendo todas as especificações técnicas para o estabelecimento da integração, que contemple garantias de segurança e privacidade das informações trocadas, além de preservar os históricos das movimentações;

**6.18.6.** A CONTRATADA, de comum acordo com a CONTRATANTE, deverá estabelecer as rotinas de importação, exportação e atualização de dados, bem como a sua periodicidade, escopo, regras de negócio, tecnologia adequada a ser utilizada, dentre outros requisitos do projeto de integração;

**6.18.7.** A integração deverá ser validada pelas partes envolvidas (CONTRATADA e CONTRATANTE), em ambiente de homologação, antes da implementação em ambiente de produção;

**6.18.8.** A CONTRATADA deverá fornecer informações de monitoramento dos processos de integração, em meio a ser acordado com os técnicos da CONTRATANTE (tais como: página Web, e-mails, logs) que permitam o acompanhamento de todas as ocorrências, sinalizando os sucessos e eventuais falhas;

**6.18.9.** Em eventual falha nos processos da integração, a CONTRATADA deverá comunicar por e-mail os Fiscais do Contrato e Técnicos da CONTRATANTE informando: quais processos afetados, a causa raiz, o plano de ação e prazos para restabelecimento;

**6.18.10.** Os processos de integração serão realizados na fase de implantação e durante toda a vigência do contrato;

**6.18.11.** O ambiente de homologação deverá ser mantido com as integrações realizadas, e só poderá ser atualizado de acordo com entendimentos prévios com os Técnicos da CONTRATANTE;

**6.18.12.** A CONTRATADA deverá comunicar antecipadamente a CONTRATANTE, qualquer modificação no Sistema contratado que afete as integrações, para o planejamento da sua realização;

**6.18.13.** A CONTRATADA deverá adequar o processo de integração mediante comunicado

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



da CONTRATANTE, em função de necessidades de alterações nos Sistemas previstos neste Item.

## 6.19. Produtos Gerados

- 6.19.1. Roteiro com os cenários de testes realizados pela CONTRATADA (eletrônico);
- 6.19.2. Formulário de Validação e Testes fornecido pela CONTRATANTE e assinado pela CONTRATADA (papel e eletrônico);
- 6.19.3. Sistema customizado e parametrizado, dados migrados, integrado com os Sistemas previstos, conforme legislação, regras e definições da CONTRATANTE;
- 6.19.4. Manual de operação do Sistema (eletrônico) a ser fornecido pela CONTRATADA.

## 6.20. TREINAMENTO

6.20.1. A CONTRATADA deverá realizar o processo de treinamento às pessoas indicadas pela CONTRATANTE, as quais irão utilizar e gerenciar os Sistemas, sendo Fiscais do Contrato, Usuários Chaves e demais Usuários designados formalmente pela CONTRATANTE. O treinamento deverá ser realizado de forma prática e os participantes deverão ser capazes de:

- 6.20.1.1. Operar os Sistemas sem qualquer dificuldade;
- 6.20.1.2. Definir tipos de Usuários, conferindo-lhes níveis de acessos diferenciados;
- 6.20.1.3. Operar os Sistemas, adaptando a configuração às suas necessidades;
- 6.20.1.4. Replicar os conhecimentos obtidos, no âmbito da CONTRATANTE;
- 6.20.1.5. Compreender os objetivos para os quais os relatórios e consultas foram idealizados;
- 6.20.1.6. Realizar as parametrizações necessárias nos Sistemas.

## 6.20.2. Disposições Gerais do Treinamento

- 6.20.2.1. Os treinamentos deverão ser realizados de acordo com os seguintes itens:
  - 6.20.2.1.1. Ocorrer imediatamente após a homologação dos Sistemas pela CONTRATANTE;
  - 6.20.2.1.2. Deverão ser ministrados por pessoal capacitado/qualificado em treinamentos, e com conhecimentos dos Sistemas e das regras de negócio da CONTRATANTE;
  - 6.20.2.1.3. Apresentar demonstrações práticas de funcionamento dos Sistemas;
  - 6.20.2.1.4. Apresentar material didático para utilização dos Sistemas, que deve estar disponível para consulta e ser entregue pela CONTRATADA em formato digital para cada participante, antes do início do treinamento;
  - 6.20.2.1.5. Todos os treinamentos deverão ser realizados em ambiente específico

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



configurado pela CONTRATADA para este fim, o qual deverá refletir as mesmas características, funcionalidades e regras do ambiente de produção;

**6.20.2.1.6.** A CONTRATADA e a CONTRATANTE acordarão entre si sobre o local para realização e os equipamentos a serem utilizados quando do treinamento das equipes da CONTRATANTE;

**6.20.2.3.** As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, dentre outros, serão de responsabilidade da CONTRATADA;

**6.20.2.4.** O treinamento e o respectivo material didático deverão ser em idioma português;

**6.20.2.5.** A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis anteriores à realização dos treinamentos, apresentar formalmente à CONTRATANTE, documento contendo:

**6.20.2.6.** Comprovação de que o ambiente de treinamento está disponível para uso e sem interferências durante a realização do mesmo;

**6.20.2.7.** Conteúdo programático com os cenários a serem abordados, o qual deverá ser validado pela CONTRATANTE;

**6.20.2.8.** Comprovação de que todos os participantes, quando for o caso, estejam cadastrados com seus respectivos logins e perfis de acesso.

**6.20.2.9.** A CONTRATADA deverá ao final dos treinamentos, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE, enviar certificado e pesquisa de satisfação, para cada participante.

### **6.20.3. Treinamento Básico:**

**6.20.3.1.** Noções Gerais dos procedimentos de gestão tributária;

**6.20.3.2.** Conhecimento de procedimentos comuns das áreas envolvidas com o gerenciamento de créditos;

**6.20.3.3.** Noções de microinformática;

**6.20.3.4.** Conhecimento dos equipamentos e periféricos;

**6.20.3.5.** Noções do uso da rede e dos meios de comunicação existentes;

**6.20.3.6.** Noções de procedimentos de acesso ao suporte e via teleatendimento da CONTRATADA;

**6.20.3.7.** Conhecimento de todas as funções acerca das ferramentas de trabalho utilizadas no projeto;

**6.20.3.8.** Noções dos processos administrativos referentes à gestão de créditos;

**6.20.3.9.** Conhecimentos gerais de técnicas de cobrança;

**6.20.3.10.** Noções Gerais de atendimento ao munícipe;

**6.20.3.11.** Noções Gerais de recuperação de créditos;

**6.20.3.12.** Noções da legislação pertinente ao objeto licitado:

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.20.3.13.** Lei Complementar – Código Tributário Municipal;

**6.20.3.14.** Lei que autoriza o parcelamento dos débitos.

## **6.20.4. Treinamento Específico:**

**6.20.4.1.** Noções de novos procedimentos de gestão e informações gerenciais;

**6.20.4.2.** Conhecimento dos atuais processos relacionados às atividades de inscrição, cobrança, recebimento e baixa de créditos;

**6.20.4.3.** Noções de planejamento estratégico;

**6.20.4.4.** Conhecimento das ações e técnicas de negociação e abordagem, considerando aspectos centrais da gestão tributária;

**6.20.4.5.** Noções referentes às técnicas de cobrança, planejamento e acompanhamento de ações de créditos;

**6.20.4.6.** Noções de competências comportamentais;

**6.20.4.7.** Noções de padronização de atendimento.

## **6.21. GARANTIA TÉCNICA**

**6.21.1.** A CONTRATADA deverá garantir a atualização do Sistema ofertado, mantendo-o sempre em conformidade com a legislação (Federal, Estadual, Municipal, pertinente ao objeto), sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE, durante toda a vigência do Contrato;

**6.21.2.** A CONTRATADA poderá ofertar versões do Sistema atualizadas com novas tecnologias de mercado, mediante avaliação de capacidade de adequação dos recursos de infraestrutura da CONTRATANTE;

**6.21.3.** Características do ambiente tecnológico

**6.21.3.** A interface gráfica do usuário deverá se manter amigável e compatível com os navegadores determinados pela CONTRATANTE;

**6.21.3.1.** O SGBD deverá manter ferramentas que garantam a segurança e proteção das informações, que permitam a recuperação de dados de transações falhas feitas pelos usuários, devendo esse processo ser automático e seguro;

**6.21.3.2.** O Sistema Web, Aplicativo, Portal Web, Chat deverão permitir integrações com outros Sistemas desde que não interfiram em suas finalidades principais;

**6.21.3.3.** Software em ambiente Web, com acessos controlados por senhas e critérios de uso;

**6.21.3.4.** Serviços de software válidos durante o período de vigência contratual, podendo ser renovados juntamente com os serviços de suporte técnico, treinamento, manutenção, desenvolvimento, customização;

**6.21.3.5.** Permite acesso e utilização das ferramentas a todos os usuários logados simultaneamente, funcionando em modo multiusuário;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.21.3.6.** Possui níveis de acesso diferenciados de acordo com as tarefas que cada usuário pode executar;

**6.21.3.7.** A CONTRATADA deverá disponibilizar um ambiente para homologação e validação das atividades desenvolvidas e um ambiente de produção para publicação;

**6.21.3.8.** A disponibilidade de serviço deverá ser mantida durante os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia;

**6.21.4.** São consideradas as seguintes exceções para disponibilidade:

**6.21.4.1** Falha na conexão ("link") fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da CONTRATADA;

**6.21.4.2** Falhas de utilização ou sobrecarga na rede de dados do CONTRATANTE;

**6.21.4.3** Falhas na infraestrutura do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitando, atualizações de software de navegação, antivírus e outros que possam causar incompatibilidade com a estrutura disponibilizada pela CONTRATADA;

**6.21.4.4.** As interrupções necessárias para correções, ajustes técnicos ou manutenção, as quais serão avisadas previamente sempre que possível e preferencialmente realizadas no horário das 18 às 8h ou durante o final de semana e feriados;

**6.21.4.5.** As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a realizar correções de segurança, ficando a CONTRATADA autorizada a desconectar o servidor da Internet, se necessário;

**6.21.4.6.** Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, força maior ou por descumprimento de cláusulas do contrato;

**6.21.4.7.** Interrupções ou mau funcionamento causado por força maior ou por empresas terceiras como por exemplo: organismos de registro de domínio, sincronização de DNS etc.;

**6.21.4.8.** Tempo utilizado pelo CONTRATANTE para validação de correções de erros;

**6.21.4.9.** Paradas ou restaurações de cópias de segurança de dados.

**6.21.4.10.** A CONTRATADA deverá monitorar e realizar manutenção da integração existente entre o Sistema Web, Aplicativo, Portal Web, Chat.

#### **6.21.4.10.1. Características técnicas**

**6.21.4.10.1.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar 3 (três) camadas, com servidor Web, servidor de bancos de dados e cliente (acesso via browser);

**6.21.4.10.1.2.** O Sistema Web, Aplicativo, Portal Web, Chat possui 3 (três) bases, sendo desenvolvimento, homologação e produção;

**6.21.4.10.1.3.** O ambiente de homologação, com acesso compartilhado entre os técnicos da CONTRATADA e os técnicos da CONTRATANTE, é atualizado somente após entendimentos prévios entre as equipes;

**6.21.4.10.1.4.** Durante toda a vigência do contrato, o ambiente de homologação deverá ser mantido para que todo item preparado para ser disponibilizado em produção seja

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



obrigatoriamente homologado previamente neste ambiente;

**6.21.4.10.1.5.** Deverão ser mantidos os padrões para telas, cores, botões, diálogos, ajudas, auditoria, logs, manuais etc.;

**6.21.4.10.1.6.** Os perfis Administrador, Atendente e RSO possuem link único, bem como login e senha de uso pessoal e intransferível de acesso para realizar todas as operações relacionadas ao seu respectivo perfil;

**6.21.4.10.1.7.** O perfil Múnicipe possui login e senha de uso pessoal e intransferível para acesso ao Aplicativo para dispositivos móveis e ao Portal Web;

**6.21.4.10.1.8.** Tratar erros por meio de mensagens, que descrevam o erro e indiquem providências a serem tomadas para corrigi-lo(s). As mensagens exibidas devem estar escritas de forma clara, intuitiva e em língua portuguesa;

**6.21.4.10.1.9.** Manter histórico de alterações;

**6.21.4.10.1.10.** Atualização do manual disponibilizado no Sistema sempre que necessário;

**6.21.4.10.1.11.** As configurações regionais do Sistema Operacional, como formato de datas, moedas, hora, separadores de milhares e decimais, não deverão influenciar no funcionamento do Sistema;

**6.21.4.10.1.12.** Não exigir a instalação de Sistemas/programas proprietários (exceto plug-ins como, por exemplo, Java e Flash, assegurando a compatibilidade de suas versões atualizadas com o Sistema).

## 6.22. Suporte Técnico

**6.22.1.** O Suporte Técnico compreende toda atuação de profissional qualificado e devidamente capacitado para o atendimento e resolução das solicitações (Incidentes, Problemas e Requisições de Serviços) seja remotamente ou nas dependências da CONTRATANTE.

**6.22.2.** O Suporte Técnico deverá abranger todas as funcionalidades dos Sistemas Web, Aplicativo, Portal Web e Chat;

**6.22.3.** Deverá ser emitido protocolo com SLA para todas as solicitações e atendimentos realizados no Sistema de suporte, independente do meio utilizado;

**6.22.4.** Todo atendimento aos Incidentes, Problemas, além das Requisições de Serviços, definidas, deverão ser executadas e aprovadas no ambiente de homologação dos Sistemas Web, Aplicativo, Portal Web e Chat;

**6.22.5.** O Suporte Técnico dos Sistemas Web, Aplicativo, Portal Web e Chat será de responsabilidade da CONTRATADA, obedecendo ao horário e calendário de funcionamento da CONTRATANTE;

**6.22.6.** É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de toda a infraestrutura necessária (tais como: microcomputadores, impressoras, softwares, dentre outros), para uso dos profissionais que realizarão o Suporte Técnico;

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.22.7.** No caso das Requisições de Serviços, a CONTRATADA juntamente com a CONTRATANTE, deverá realizar o levantamento dos dados e elementos necessários (Levantamento de Requisitos). O levantamento de requisitos deverá ser efetuado em reunião com a participação dos Fiscais do Contrato e/ou Usuários Chaves e demais Usuários designados formalmente pela CONTRATANTE e profissionais da CONTRATADA com conhecimento técnico e das regras de negócio;

**6.22.8.** A CONTRATADA deverá realizar a Ata da Reunião onde será fixado prazo para apresentação de relatório com a descrição dos serviços, bem como o prazo de execução. Este relatório deverá ser aprovado pelos Fiscais do Contrato e/ou Usuários Chaves;

**6.22.9.** O prazo para a apresentação do relatório acima citado, deverá ser de no máximo 40 (quarenta) horas úteis.

## **6.23. Atendimento do suporte**

**6.23.1.** O atendimento deverá ser realizado pela CONTRATADA, durante toda a vigência do contrato, por diferentes meios tais como: telefone, e-mail, e ferramenta específica disponibilizada pela mesma.

**6.23.2.** O atendimento será operacionalizado segundo os itens abaixo:

**6.23.2.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta para abertura e acompanhamento de Ordens de Serviços on-line via internet, onde serão registradas todas as solicitações dos Usuários, fornecendo obrigatoriamente um identificador (número da Ordem de Serviço);

**6.23.2.2.** A ferramenta deverá permitir: a identificação do solicitante, a classificação do evento, o grau de prioridade, descrição da solicitação, funcionalidade envolvida, data/hora da abertura e encerramento, anexo de documentos, dentre outras informações, para o acompanhamento dos prazos e níveis de serviço;

**6.23.2.3.** A ferramenta deverá permitir a emissão de relatórios pela CONTRATANTE, contendo as informações necessárias ao controle das solicitações, das soluções fornecidas, do atendimento a prazos e níveis de serviço;

**6.23.2.4.** A abertura das Ordens de Serviços será realizada pela CONTRATADA, permitindo ainda, caso necessário, que a CONTRATANTE também o possa realizar;

**6.23.2.5.** A CONTRATADA deverá documentar as soluções de todas as solicitações;

**6.23.2.6.** Após a homologação e aceite da Ordem de Serviços realizada pelo Usuário, a CONTRATADA deverá disponibilizar a solicitação para o ambiente de produção, e encerrar a Ordem de Serviço;

**6.23.2.7.** A Ordem de Serviço disponibilizada para homologação do Usuário solicitante, que não for homologada no prazo de 3 (três) dias úteis, deverá ser encerrada automaticamente pela ferramenta;

**6.23.2.8.** Caso o Usuário não homologue a Ordem de Serviço, o prazo para fins de SLA será considerado a data/hora da disponibilização da solicitação em ambiente de homologação pela CONTRATADA;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**6.23.3.** Para o gerenciamento do atendimento, a CONTRATADA deverá fazer o efetivo acompanhamento (e possibilitar que a CONTRATANTE também o faça) dos registros das solicitações (Incidentes, Problemas e Requisições de Serviço) e o andamento de suas soluções;

**6.23.4.** O prazo para realização do serviço será contado a partir do momento que for registrada a Ordem de Serviço junto à CONTRATADA. No caso da indisponibilidade da ferramenta.

## **6.24. Classificação de Eventos**

**6.24.1.** Os atendimentos que envolvam solicitações de serviços, devem ser registrados com a seguinte classificação de eventos:

**6.24.2.** Incidente: Compreende toda falha, erro, mau funcionamento, lentidão, indisponibilidade ou outras situações que impeçam ou dificultem o uso/ acesso aos Sistemas pelos Usuários. Sua solução se dá com a restauração do serviço ou a minimização de impactos negativos sobre o mesmo;

**6.24.3.** Problema: Compreende a causa de um ou mais incidentes, que deve ser investigada a partir do diagnóstico de incidentes recorrentes. Sua solução se dá com a eliminação definitiva da causa do surgimento dos eventos indesejados;

**6.24.4.** Requisição de Serviço: Compreende adaptações dos Sistemas para atendimento às legislações, normas, comunicados e instruções vigentes e editadas (municipais, estaduais e federais), além de orientações dos tribunais e pareceres normativos, termos de cooperação, contratos, convênio. Podem ser feitas para melhoria de desempenho através de otimização de códigos ou recursos, e atendimento às solicitações necessárias para integrações.

## **6.25. Graus de Prioridade**

**6.25.1.** Os graus de prioridade devem atribuir a Incidentes um nível de criticidade para a sua execução. Essas solicitações serão classificadas em graus que vão de 1 (um) a 3 (três), em ordem decrescente de urgência:

### **6.26. Grau 1 (Prioridade Alta)**

**6.26.1.** Incidentes que impeçam o acesso e/ou a utilização dos Sistemas;

**6.26.2.** Incidentes que causem indisponibilidade total de qualquer das funcionalidades dos Sistemas;

**6.26.3.** Incidentes que impactem no próprio registro e abertura da solicitação de atendimento.

**6.26.4.** Serviços que envolvam atendimentos de urgência;

### **6.27. Grau 2 (Prioridade Média)**

**6.27.1.** Incidentes que causem indisponibilidade parcial de qualquer das funcionalidades dos

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



Sistemas;

**6.27.2.** Incidentes ocorridos nas integrações entre os Sistemas da CONTRATANTE, de empresas terceiras ou conveniadas, ou ainda entre as funcionalidades dos Sistemas;

## **6.28. Grau 3 (Prioridade Baixa)**

**6.28.1.** Demais incidentes que não forem enquadrados nos graus anteriores.

**6.28.2.** Níveis de Serviços

**6.29.** O Acordo de Nível de Serviços (Service Level Agreement - SLA) tem por objetivo medir o desempenho dos serviços prestados, estabelecer metas a fim de garantir que o serviço atenda às necessidades do negócio devendo-se reportar seus resultados através de relatórios.

## **6.30. Tempo de Resolução**

**6.30.1.** Todos os prazos estabelecidos abaixo serão contados a partir do registro da solicitação. No caso da indisponibilidade da ferramenta de suporte, o prazo será considerado a partir do contato por qualquer outro meio de comunicação disponível (tais como: telefone, e-mail);

## **6.31. Incidentes**

**6.31.1** Grau 1 (Prioridade Alta): até 48 (quarenta e oito) horas corridas;

**6.31.2.** Grau 2 (Prioridade Média): até 40(quarenta) horas úteis;

**6.31.3.** Grau 3 (Prioridade Baixa): até 90 (vinte e quatro) horas úteis;

**6.32.** Qualquer alteração ou prorrogação dos prazos acima estabelecidos, deverão ser justificados por e-mail pela CONTRATADA ao Fiscal Operacional da CONTRATANTE, informando novo prazo, desde que não ultrapasse o prazo do grau atual e limitado apenas a uma prorrogação.

## **6.33. Problemas**

**6.33.1.** A CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CONTRATANTE da existência de Problemas nos Sistemas, mencionando: Descrição técnica detalhada, impactos aos Usuários, solução adotada, prazo para resolução definitiva. Essa comunicação deverá ocorrer logo que detectado o problema, e novamente quando for dada a sua solução.

## **6.34. Requisição de Serviço**

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **78** de **155**



**6.34.1.** Para os casos de requisição de serviços, devem ser obedecidos os prazos acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA informados na fase de Levantamento dos Requisitos;

**6.34.2.** Surgindo a necessidade da prorrogação do prazo acordado, estando condicionada a apenas uma prorrogação, a mesma deverá ser encaminhada para análise do Fiscal Operacional da CONTRATANTE, desde que o novo prazo seja igual ou inferior ao prazo inicial;

**6.34.3.** O acordo de prazos não se aplica para os casos de Adaptações Legais, prevalecendo o prazo legal.

## **6.35. RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

**6.35.1.** O CONTRATANTE responsabiliza-se por:

**6.35.2.** Efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pela CONTRATADA.

**6.35.3.** Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados.

**6.35.4.** Indicar formalmente o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual.

**6.35.5.** Expedir Autorização de Serviços com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis da data de início da execução dos mesmos.

**6.35.6.** Encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas.

**6.35.7.** Indicar instalações sanitárias.

**6.35.8.** Fornecer a infraestrutura de dados e internet necessárias.

**6.35.9.** Indicar vestiários com armários guarda-roupas.

## **6.36. FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**6.36.1.** A fiscalização do CONTRATANTE terá livre acesso aos locais de execução do serviço.

**6.36.2.** O CONTRATANTE poderá ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição dos funcionários da CONTRATADA que estiverem sem uniforme ou crachá, que embarçarem ou dificultarem a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a exclusivo critério do CONTRATANTE, julgar inconveniente.

**6.36.3.** O CONTRATANTE executará mensalmente a medição dos serviços pela quantidade de postos/dia efetivamente cobertos, descontando-se do valor devido o equivalente à indisponibilidade dos serviços contratados e por motivos imputáveis à CONTRATADA.

## **6.37. TABELA DE POSTOS E LOCAIS**

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **79** de **155**



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

**6.37.1.** Os serviços de apoio administrativo - atendimento serão prestados nas dependências das instalações do CONTRATANTE, conforme tabela de postos e locais a seguir.

Função/Posto	Nº de postos	Local do posto
Atendimento Presencial – Apoio Administrativo	04	Praça José Rodrigues do Nascimento, 30 (Centro), Cajamar – SP, CEP 07750-000
Teleatendimento – Central de Atendimento	16	
Supervisor de Atendimento	03	
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	

**6.37.2.** Os horários serão definidos pela CONTRATANTE, dentro do período de funcionamento (8h00-17h00), conforme as necessidades da Administração, dentro da carga horária estabelecida e mediante prévia comunicação à CONTRATADA, respeitadas as legislações trabalhistas vigentes.

**6.37.3.** Toda a equipe da CONTRATADA alocada para os serviços deverá permanecer rigorosamente nos postos para as quais tenham sido designadas. As eventuais substituições para descanso e/ou troca de turno, folgas, falhas, almoço, faltas, férias etc., deverão ser feitas através de escala programada pelo preposto/supervisor da CONTRATADA.

## 7 – IMPLANTAÇÃO

**7.1.** A implantação do SISTEMA ocorrerá em três etapas:

Configuração: Primeira etapa do processo, consiste na customização e parametrização do Sistema de acordo com as regras de negócios da CONTRATANTE;

**7.2.** Homologação: O Sistema deverá ser acessado pelos Fiscais do Contrato, em ambiente de homologação, para a validação da customização, parametrização, migração e integração;

**7.3.** Produção: Após a homologação e a formal aprovação pela CONTRATANTE, o Sistema deverá ser disponibilizado em produção e será acompanhado pelos profissionais da CONTRATADA (Operação Assistida) pelo período de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

**7.4.** A CONTRATADA deverá disponibilizar Gerente de Projeto, alocado nas dependências da CONTRATANTE, que deverá acompanhar a implantação em todas as suas etapas;

**7.5.** A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos técnicos necessários para o cumprimento das etapas da implantação (tais como: microcomputadores, impressoras, softwares, dentre outros) atendendo às políticas de segurança da CONTRATANTE, que servirá de apoio ao Gerente de Projeto.

## 8 – SUSTENTABILIDADE

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 80 de 155



**8.1.** A sustentabilidade da solução será garantida pela adoção de tecnologias que otimizem o uso de recursos públicos, promovendo a redução do consumo de papel, energia e infraestrutura física para atendimento, em alinhamento com práticas ambientalmente responsáveis. A centralização dos serviços em uma plataforma digital minimizará a necessidade de deslocamentos presenciais, reduzindo emissões de carbono e contribuindo para uma gestão pública mais eficiente e ecologicamente sustentável.

**8.2.** Além dos benefícios ambientais, a sustentabilidade econômica e operacional será assegurada por meio de um modelo de suporte contínuo, manutenção preventiva e corretiva, bem como pela capacitação permanente dos servidores municipais. Essa abordagem garantirá que a solução permaneça funcional e eficiente ao longo do tempo, reduzindo custos com retrabalho e prolongando a vida útil da tecnologia adotada, em conformidade com os princípios de economicidade e eficiência da administração pública.

## 9 – DA SUBCONTRATAÇÃO E ADMISSÃO DE CONSÓRCIO

**9.1.** Para assegurar o controle de qualidade e a consistência dos serviços prestados, não será permitida a subcontratação do objeto, no seu todo, sob qualquer hipótese.

**9.2.** A vedação à participação de consórcios na presente licitação fundamenta-se nos seguintes aspectos:

**9.2.1.** A contratação refere-se à implementação de uma solução tecnológica integrada, de caráter essencial à administração pública municipal, voltada à modernização e centralização do atendimento ao cidadão. Trata-se de um sistema único, que exige coesão técnica, padronização de procedimentos e continuidade na execução. A participação de consórcios implicaria a divisão de responsabilidades entre empresas distintas, o que pode dificultar a definição clara de obrigações, gerar conflitos de gestão e comprometer a eficiência na implantação, manutenção e suporte da solução. Tal fragmentação prejudica a governança contratual, além de dificultar eventual responsabilização por falhas ou descumprimentos.

**9.2.2.** A solução contratada deverá integrar-se diretamente aos sistemas administrativos e tributários existentes na Prefeitura, exigindo compatibilidade tecnológica e uniformidade na execução dos serviços, incluindo atendimento presencial, telefônico e digital. A formação de consórcios, por envolver diferentes estruturas técnicas e operacionais, tende a gerar divergências quanto à arquitetura de sistemas, metodologias de integração e práticas de suporte, o que comprometeria a interoperabilidade e a fluidez dos processos administrativos. Dessa forma, a vedação à participação de consórcios visa garantir a unicidade na condução do projeto, a padronização das entregas e a efetiva responsabilização pela execução integral da solução.

## 10– GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

**10.1.** Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, e deverá ser prestada no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

**10.2.** Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**10.3.** A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

## **11 – VISITA TÉCNICA**

**11.1.** Os interessados poderão visitar o local da execução dos serviços até o dia anterior ao previsto para a entrega das propostas. A visita deverá ser agendada previamente junto à Secretaria Municipal de Modernização Tecnologia e Inovação, através do e-mail [ti@cajamar.sp.gov.br](mailto:ti@cajamar.sp.gov.br), ocasião em que será fornecido o Atestado de Visita em nome da empresa, indicando o responsável da licitante interessada em participar da Licitação.

**11.2.** A visita poderá ser agendada até as 72 (setenta e duas) horas do dia antecedente ao último dia do prazo final para entrega das propostas.

**11.3.** Os interessados não poderão solicitar ajustes em suas propostas com base na alegação de que não receberam informações suficientes sobre os locais de execução dos serviços. A visita técnica é o momento designado para a coleta desses dados, e fica a critério do participante decidir se deseja ou não realizá-la.

## **12 – PROVA DE CONCEITO**

**12.1.** A empresa classificada como 1ª colocada deverá apresentar Prova de Conceito (POC) que consistirá na apresentação da solução das funcionalidades descritas no Critério de verificação da Prova de conceito (POC).

**12.2.** A verificação da conformidade do objeto se destina a garantir que a empresa declarada vencedora possua o sistema adequado às necessidades do Município. Assim sendo, os sistemas serão submetidos à verificação técnica para apurar seu atendimento aos requisitos estabelecidos no Edital e em seu Termo de Referência Anexo.

**12.3.** A POC permitirá a averiguação prática das funcionalidades e características do produto e sua real compatibilidade com os requisitos da solução presentes no produto adquirido com aqueles especificados;

**12.4.** Participarão da POC o representante credenciado da empresa declarada vencedora e membros do corpo técnico da Prefeitura;

**12.5.** A empresa declarada vencedora terá o prazo de 5 dias úteis para montagem do ambiente e apresentação da Prova de Conceito, nas dependências do Paço Municipal, localizado à Praça José Rodrigues do Nascimento, 30 – Água Fria - Cajamar;

**12.6.** Deverá utilizar-se, para a POC, de Banco de Dados previamente instalado e populado pela empresa declarada vencedora, inclusive quanto à instalação física (equipamentos);

**12.7.** Durante a POC serão feitos questionamentos à empresa declarada vencedora permitindo a verificação dos requisitos constantes deste edital e Termo de Referência;

**12.8.** Todos os hardwares e os softwares necessários para a realização da prova de conceito são de inteira responsabilidade da empresa declarada vencedora;

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**12.9.** A configuração dos hardwares e softwares a serem utilizados na prova de conceito deverá guardar similaridade ao ambiente definitivo em que a solução será implantada.

**12.10.** Não será permitido durante a realização da POC:

**12.10.1.** O uso de apresentações em slides ou vídeos quando tratarem da confirmação das especificações funcionais;

**12.10.2.** A gravação de código (programa executáveis, scripts ou bibliotecas) durante e após a realização da prova em nenhum tipo de mídia para posterior uso ou complementação;

**12.10.3.** A alteração, criação ou desenvolvimento de qualquer código fonte ou sua publicação;

**12.10.4.** Aproveitamento de templates criados anteriormente para demonstrar itens diferentes descaracterizando a execução funcional do item que está sendo demonstrado.

**12.11.** A infração de quaisquer das regras estabelecidas neste item desclassificará a empresa declarada vencedora.

**12.12.** Após a conclusão do julgamento feito pela CONTRATANTE, será informado à empresa declarada vencedora o resultado da avaliação. A empresa que não obtiver aprovação na avaliação da POC estará automaticamente desclassificada, procedendo-se o chamamento do segundo colocado e assim sucessivamente.

**12.13.** Quaisquer dificuldades que impeçam a continuidade dos trabalhos ou provoquem atividades adicionais e que forem provocadas comprovadamente pelos processos internos da Prefeitura, não terão seu tempo contado como realização da Prova de Conceito e não poderão ser considerados como prejuízo ao licitante durante a avaliação. Todo o procedimento anterior será observado até que haja uma licitante vencedora.

## **13 – MODELO DE EXECUÇÃO**

### **13.1. Prazo e Vigência do Contrato**

**13.1.1.** O desenvolvimento dos serviços deve iniciar após a assinatura do contrato, sendo esse vigente por 12 meses, podendo ser prorrogados na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

**13.1.2** O início da execução dos serviços se dará imediatamente após a assinatura do contrato.

### **13.2 Local de Entrega dos Serviços**

**13.2.1.** Os serviços serão prestados primordialmente nas Localidades devidamente descritas do Item 6 deste Termo.

**13.2.2.** A sua execução ocorrerá conforme as especificações do item 3 e 6 deste Termo de Referência.

### **13.3. Atendimento a LGPD**

**13.3.1.** A CONTRATADA deverá assegurar total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) em todas as atividades relacionadas ao

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



desenvolvimento, manutenção e hospedagem do site e aplicativo. Para tanto, a CONTRATADA deverá:

**13.3.1.1.** Utilizar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais tratados contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

**13.3.1.2.** Garantir a transparência no tratamento dos dados pessoais e facilitar o exercício dos direitos dos titulares, como acesso, correção, exclusão, portabilidade, e revogação de consentimento, conforme previsto pela LGPD.

**13.3.1.3.** Coletar apenas os dados pessoais estritamente necessários para o desenvolvimento e funcionamento adequado do site e aplicativo, evitando a coleta e o processamento de dados excessivos ou desnecessários.

**13.3.1.4.** Assegurar que os dados pessoais sejam tratados somente mediante o consentimento dos titulares ou em conformidade com as bases legais previstas na LGPD, e que o tratamento seja realizado exclusivamente para as finalidades informadas aos titulares.

**13.3.1.5.** Estar preparada para demonstrar, a qualquer momento, que todas as práticas de tratamento de dados pessoais estão em conformidade com a LGPD, através de documentação apropriada, auditorias internas e externas, e relatórios de impacto à proteção de dados.

**13.3.1.6.** A futura CONTRATADA, seus administradores, empregados, prepostos e contratados obrigam-se a manter o mais completo e absoluto sigilo em relação a toda e qualquer informação a que tenham acesso, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, divulgar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, inclusive após o término da prestação de serviços. Considerando que de acordo com o art. 5º, II da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei 13.709/2018, os dados a que a futura CONTRATADA terá acesso são considerados dados sensíveis, a CONTRATADA deverá atender e seguir os preceitos vigentes.

**13.3.1.7.** Na ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, a parte responsável deverá, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, notificar a parte prejudicada ou com risco de ser prejudicada. A parte responsável deverá tomar as medidas necessárias.

**13.3.1.8.** Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese prevista na LGPD.

## 14 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONTRATANTE

### 14.1. Obrigações da CONTRATADA

**14.1.1.** A CONTRATADA se compromete a cumprir as obrigações abaixo descritas, além daquelas decorrentes direta ou indiretamente do presente contrato:

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 84 de 155



- a) A CONTRATADA deverá prestar os serviços objeto do presente contrato, conforme solicitação do CONTRATANTE, e de acordo com a proposta apresentada.
- b) Deverão ser respeitadas as descrições dos serviços definidas no Termo de Referência.
- c) Emitir Nota Fiscal/Fatura dos serviços realizados, que será enviada ao CONTRATANTE por conta própria ou por terceiro;
- d) Agilizar a imediata correção das falhas apontadas pelo CONTRATANTE, concernente a execução do presente contrato;
- e) Responsabilizar-se pelos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, e comerciais resultantes da execução do contrato.
- f) Declarar estar em dia com as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias.
- g) Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus funcionários e pelos atos por eles praticados, bem como por eventuais danos pessoais e materiais causados a terceiros no período de prestação de serviços ao CONTRATANTE, inclusive durante a locomoção e transporte de equipamentos e pessoal aos locais de trabalho.
- h) Responder, a qualquer tempo, pela qualidade dos serviços prestados.
- i) Comparecer, sempre que solicitada, a sede da fiscalização, em horário por esta estabelecido, a fim de receber instruções ou participar de reuniões, que poderão realizar-se em outros locais.
- j) Observar, no decorrer do Contrato, todos os termos da Lei Federal no.14.133/21 e normas complementares.
- k) Manter, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação, qualificação e condições de assinatura do contrato exigidas por ocasião da licitação que precedeu este ajuste, obrigando-se, ainda, a comunicar a unidade requisitante, toda e qualquer alteração dos dados cadastrais, para atualização, podendo a Administração requerer a sua comprovação, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato.
- l) A CONTRATADA é responsável por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

## 14.2. Obrigações da CONTRATANTE

**14.2.1.** Durante o processo de aquisição, compromete-se o Órgão Gestor Gerenciar o objeto nos termos abaixo:

**14.2.2.** Notificar, por escrito, à CONTRATADA quaisquer irregularidades encontradas nos produtos, fixando prazo para sua correção;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**14.2.3.** Prestar informações e esclarecimentos que venham ser solicitados pela CONTRATADA;

**14.2.4.** Fiscalizar a execução do Fornecimento, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas;

**14.2.5.** Rejeitar todo e qualquer Objeto/Equipamento de má qualidade e/ou desconformidade com as especificações deste termo e proposta apresentada para o certame;

**14.2.6.** Atestar a(s) Nota(s) Fiscal(s) apresentada(s) à CONTRATANTE, de acordo com as especificações constantes neste termo;

**14.2.7.** Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas.

## 15 – MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

**15.1.** 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.

**15.2.** Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

**15.3.** As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**15.4.** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**15.5.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

## 16 – FISCALIZAÇÃO

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

### 16.2. Fiscalização Administrativa

**16.2.1.** O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

**16.2.2.** Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

- Fiscal Titular: Moises Henrique Gatera Oliveira
- Fiscal Suplente: Vanusa Alexandre da Silva

## 16.3 Fiscalização Técnica

**16.3.1.** O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

**16.3.2.** O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ( Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º);

**16.3.3.** Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

**16.3.4.** O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

**16.3.5.** No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas apazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

**16.3.6.** O fiscal técnico do contrato comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual .

- Fiscal Titular: Bruno Di Franciscantonio
- Fiscal Suplente: Rômulo Guitarrari Azzone

## 17 – GESTOR DE CONTRATO

**17.1.** O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**17.2.** O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

**17.3.** O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

**17.4.** O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

**17.5.** O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal.

**17.6.** O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

**17.7.** O gestor do contrato deverá enviar a documentação ao setor de pertinente para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

➤ Gestor: Michael Campos Cunha

## **18 – CRITERIOS DE MEDIÇÃO**

### **18.1. Recebimento**

**18.1.1.** A cada 30 (trinta) dias a partir do início dos serviços, ocorrerá medição dos serviços prestados, os quais serão avaliados pelo gestor do contrato para análise da aprovação.

**18.1.2.** O(s) pagamento(s) pela(s) serviço(s) do presente processo licitatório será(ão) efetuado(s) mensalmente, com a efetiva entrega da Nota Fiscal de cada etapa em decorrência do recebimento e aceite pelo setor responsável, assim como, de toda documentação exigida no instrumento contratual, devendo ainda, serem cumpridos todos os procedimentos exigidos na condição de entrega do objeto;

**18.1.3.** A nota fiscal deverá indicar, tal qual a medição, o quantitativo dos itens e seus respectivos preços unitários.

## **19 – CRITERIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR**

**19.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço GLOBAL.

### **19.2 Regime de Execução**

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 88 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

**19.2.1.** O regime será realizado por meio de ordens de serviço emitidas pela Secretaria de Modernização, Tecnologia e Inovação, seguindo requisitos de Implantação dispostos no Item 7

### **19.3 Forma De Fornecimento:**

O fornecimento do objeto será conforme cronograma definido pela Secretaria Municipal de Fazenda e Gestão Estratégica e/ou Secretaria de Modernização, Tecnologia e Inovação.

### **19.4 Critérios de Aceitabilidade de Preços**

**19.4.1.** Os preços apresentados pelos fornecedores serão avaliados conforme os seguintes critérios:

**19.4.1.1.** Os valores devem estar alinhados com o orçamento disponível para o projeto. Propostas com valores excessivos em relação ao orçamento serão desclassificadas.

**19.4.1.2.** O fornecedor deve fornecer uma justificativa clara e detalhada para os preços propostos, incluindo a divisão de custos e despesas. A aceitabilidade será baseada na transparência e razoabilidade dessas justificativas.

### **19.5 Forma de Seleção**

**19.5.1.** A seleção do fornecedor será baseada na combinação dos seguintes critérios:

**19.5.1.1** Avaliação da proposta técnica, incluindo a experiência da empresa, as qualificações da equipe, a adequação das soluções propostas aos requisitos do projeto e a abordagem para desenvolvimento e suporte.

**19.5.1.2.** Avaliação das propostas financeiras em conformidade com o orçamento e critérios de aceitabilidade de preços.

**19.5.1.3** Consideração da experiência prévia do fornecedor em projetos similares e a capacidade técnica demonstrada.

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **89** de **155**



## ANEXO I.I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

### 1 - DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES

**1.1.** A presente contratação tem por objeto a implementação de um sistema informatizado voltado ao atendimento e protocolo de solicitações, visando à centralização, otimização e modernização dos serviços prestados pela administração pública municipal aos munícipes. A solução deverá integrar-se com os sistemas já utilizados pela Prefeitura, garantindo interoperabilidade e conformidade com as normas vigentes, especialmente no que se refere à proteção de dados e segurança da informação.

### 2 - AREA DO REQUISITANTE

Área do Requirante	Responsável
Secretaria Municipal de Fazenda e Gestão Estratégica	Michael Campos Cunha

### 3 - NECESSIDADE DE NEGOCIO

**3.1.** A necessidade de contratação justifica-se pela demanda crescente por um atendimento mais eficiente e ágil ao cidadão, proporcionando um meio estruturado para registro, acompanhamento e gestão das solicitações recebidas. O sistema deverá permitir a categorização das demandas, garantindo maior controle sobre prazos e qualidade das respostas fornecidas. A digitalização dos atendimentos administrativos contribuirá para a modernização da administração municipal, promovendo maior transparência, eficiência e controle dos serviços prestados. Além disso, a padronização do atendimento permitirá um tratamento equitativo das solicitações, garantindo que todas as demandas sejam tratadas com o mesmo nível de prioridade e rigor técnico.

**3.2.** A implementação desse formato possibilitará a redução da sobrecarga sobre os atendimentos presenciais, mitigando filas e agilizando a resolução das solicitações. Outro fator relevante é a rastreabilidade proporcionada pela informatização, permitindo a geração de indicadores de desempenho e possibilitando uma gestão mais estratégica, embasada em dados concretos. O atendimento centralizado e estruturado possibilitará um fluxo mais organizado, proporcionando ganhos operacionais significativos para a administração pública.

### 4 - NECESSIDADE TECNOLÓGICA

**4.1.** A solução deve ser baseada em uma arquitetura escalável e modular, possibilitando futuras expansões e atualizações conforme a evolução das necessidades da administração pública. O sistema deverá operar em ambiente web responsivo, garantindo acessibilidade em diferentes dispositivos, como desktops, tablets e smartphones, permitindo que servidores e cidadãos interajam com a plataforma de maneira eficiente e segura.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**4.2.** A segurança da informação deve ser uma prioridade, exigindo o cumprimento de normativas e boas práticas, como autenticação multifator, controle de acessos baseado em perfis e implementação de criptografia para proteção dos dados armazenados e transmitidos. Deve-se assegurar ainda a implementação de mecanismos de backup automatizados e redundância de servidores, evitando a perda de informações e garantindo a continuidade dos serviços mesmo diante de falhas técnicas.

**4.3.** Além disso, a solução precisa garantir a integração com outros sistemas municipais, estaduais e federais, promovendo integração eficiente e segura, garantindo a padronização de dados e fluxos operacionais. A tecnologia adotada deverá ser de fácil parametrização, permitindo ajustes conforme as necessidades operacionais da administração municipal sem necessidade de desenvolvimento de código adicional.

## 5 – DEMAIS REQUISITOS NECESSARIOS E SUFICIENTES A ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

**5.1.** A solução deverá disponibilizar múltiplos canais de atendimento, como telefone, portal web, aplicativo móvel e chat online, além da possibilidade de integração com redes sociais. O sistema deve permitir a personalização das interfaces e a adaptação às necessidades específicas da administração municipal, garantindo flexibilidade na parametrização das funções. Também deve permitir o registro de histórico de atendimento, categorização de demandas e geração de relatórios gerenciais detalhados, possibilitando a análise de métricas de desempenho e a implementação de melhorias contínuas no serviço prestado. Outro requisito essencial é a escalabilidade da plataforma, permitindo sua evolução conforme as necessidades da administração municipal, garantindo sua longevidade e adaptabilidade diante de novas exigências tecnológicas e regulatórias.

## 6 - ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Item	Descrição	Unidade	Medida	Qtde
1	Serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação, de acordo com os itens deste termo de referência.	Serviço	Mensal	12

## 7 – LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

**7.1** - Procedeu-se a análise de 01 (uma) única solução, cuja qual foi devidamente elencada no item abaixo.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



## 7.2 - Identificação da solução

SOLUÇÃO 1	
<p><b>Vantagens:</b></p> <p>A implementação do sistema centralizado de atendimento e protocolo trará benefícios significativos para a administração municipal e para os cidadãos. A modernização dos processos permitirá maior eficiência na triagem e gestão das solicitações, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a qualidade dos serviços prestados. A automatização de processos administrativos minimizará erros operacionais e garantirá maior controle sobre os atendimentos realizados, permitindo um acompanhamento detalhado e estratégico por meio de relatórios e indicadores de desempenho.</p> <p>A digitalização e integração da solução com outros sistemas utilizados pelo município possibilitarão um fluxo de trabalho mais ágil e padronizado, promovendo transparência e rastreabilidade no atendimento ao cidadão. Além disso, a redução da necessidade de atendimento presencial proporcionará economia de recursos, diminuindo a sobrecarga nas unidades físicas e otimizando o tempo dos servidores. A adoção de um modelo híbrido, que combine atendimento digital e presencial, permitirá a redistribuição da força de trabalho, assegurando que os servidores dos postos físicos possam ser alocados em funções mais estratégicas ou em atendimentos mais especializados, garantindo que a população continue recebendo suporte adequado.</p> <p>A acessibilidade do sistema também é um diferencial importante, garantindo que os cidadãos possam registrar e acompanhar suas solicitações de qualquer lugar, a qualquer momento, sem necessidade de deslocamento. Isso contribui diretamente para a modernização da administração pública, alinhando-se às diretrizes de governo digital e facilitando o acesso da população aos serviços municipais, especialmente para aqueles que enfrentam dificuldades de locomoção.</p> <p>Outro ponto relevante é a redução da necessidade de investimentos diretos em infraestrutura de TI, caso a solução contratada opere em ambiente de nuvem, garantindo escalabilidade e atualização contínua sem a necessidade de alocação de equipe interna para gerenciamento técnico avançado.</p>	
<p><b>Desvantagens:</b></p> <p>Apesar dos benefícios evidentes, a contratação da solução também apresenta desafios que precisam ser considerados. A transição para um novo formato de atendimento, pode gerar um período inicial de adaptação, tanto para os servidores municipais responsáveis pela operação da plataforma quanto para os cidadãos que utilizam o serviço. Esse fator exige um planejamento adequado de treinamento e suporte técnico, mitigando eventuais dificuldades na utilização da ferramenta.</p>	

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



A dependência de um fornecedor externo para a manutenção e evolução da solução pode representar um risco no longo prazo, exigindo a adoção de cláusulas contratuais robustas que garantam a continuidade dos serviços, suporte adequado e atualizações frequentes.

Adicionalmente, a integração da solução com os sistemas legados pode apresentar desafios técnicos, exigindo um planejamento detalhado para evitar incompatibilidades que possam comprometer a funcionalidade e eficiência da nova plataforma.

## 08 – ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

**8.1.** Dado que foi realizada a análise de uma única solução proposta para a modernização do atendimento municipal, não é possível estabelecer um comparativo direto entre diferentes alternativas disponíveis no mercado. A avaliação concentrou-se exclusivamente nos méritos da solução apresentada, analisando sua capacidade de atender integralmente aos requisitos técnicos, funcionais e operacionais especificados.

**8.2.** A ausência de outras opções para comparação ressalta a importância de um exame detalhado das características e benefícios da solução escolhida, de modo a assegurar que ela seja a mais adequada para as necessidades do Município de Cajamar. A escolha fundamenta-se na aderência às melhores práticas do setor, na compatibilidade com os sistemas preexistentes e na viabilidade de integração, garantindo que a solução atenda plenamente às demandas da administração municipal e ofereça um retorno positivo em eficiência e qualidade na prestação dos serviços públicos.

## 09 – REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

**9.1.** Dentre as possibilidades analisadas, considerou-se a alternativa de desenvolvimento interno da solução pela própria equipe técnica da Prefeitura, utilizando os recursos humanos e tecnológicos disponíveis. No entanto, essa abordagem se mostrou inviável diante de diversas limitações operacionais, estratégicas e financeiras, bem como de desafios relacionados à estrutura de postos de trabalho necessários para a execução e manutenção da solução.

**9.2.** A construção de um sistema desse porte exigiria a alocação de um número significativo de servidores capacitados, demandando investimentos substanciais em capacitação e a possível necessidade de novas contratações para suprir lacunas em competências específicas, como desenvolvimento de software, segurança da informação, integração de sistemas e infraestrutura de TI. Além disso, a manutenção contínua da solução exigiria uma estrutura robusta de suporte técnico, o que poderia gerar desvio de foco da equipe interna, prejudicando outras demandas estratégicas da administração municipal.

**9.3.** Ademais, a alternativa de absorção do atendimento telefônico e presencial pela administração municipal demandaria a contratação de um número considerável de servidores para atuar na linha de frente do atendimento ao cidadão. Esse modelo implicaria altos custos

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



com folha de pagamento, encargos trabalhistas e infraestrutura física necessária para acomodação e operação desses profissionais, além do desafio de manter treinamento contínuo e gestão eficiente da equipe. A complexidade e os custos envolvidos tornam essa opção inviável sob a ótica financeira e operacional.

**9.4.** Diante desse cenário, conclui-se que a contratação de uma solução de formato consolidado no mercado, que contemple suporte técnico especializado, atualizações contínuas e infraestrutura adequada, representa a alternativa mais eficiente e sustentável, garantindo que a administração pública possa concentrar seus esforços na prestação de serviços aos cidadãos, sem comprometer sua capacidade operacional e financeira.

## 10 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

**10.1.** A solução tecnológica a ser contratada consiste em um sistema centralizado de atendimento e protocolo, operando em ambiente web e acessível a diferentes perfis de usuários. O sistema deverá permitir a consulta e atualização de informações dos munícipes, registro de solicitações, acompanhamento em tempo real e emissão de relatórios detalhados sobre os atendimentos realizados. Além disso, a solução deverá ser parametrizável, permitindo ajustes conforme a necessidade da administração municipal, garantindo que novas funcionalidades possam ser incorporadas conforme a demanda evolui.

**10.2.** O sistema deve contar com interface intuitiva e de fácil navegabilidade, assegurando que os usuários possam interagir com as funcionalidades sem a necessidade de treinamentos extensivos. Adicionalmente, a solução deverá contar com suporte técnico especializado, garantindo assistência contínua para eventuais ajustes e aprimoramentos.

## 11 - JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

**11.1.** A solução proposta justifica-se pela necessidade de otimização do atendimento ao cidadão, proporcionando maior agilidade, transparência e rastreabilidade às interações entre a administração pública e os munícipes. A escolha por uma plataforma web permite ampla acessibilidade, garantindo que os serviços estejam disponíveis de forma contínua, sem a necessidade de deslocamento presencial por parte dos usuários.

**11.2.** Além disso, a solução escolhida se alinha às diretrizes de modernização da gestão pública, promovendo a digitalização de processos e a redução da burocracia, sem comprometer a segurança e a confiabilidade das informações. A padronização do atendimento e a implementação de fluxos automatizados contribuirão para o aumento da produtividade dos servidores e a mitigação de erros operacionais.

## 12 – JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

**12.1.** Do ponto de vista econômico, a adoção da solução proposta proporcionará significativa redução de custos administrativos, minimizando a necessidade de processos manuais e atendimento presencial, permitindo a realocação de recursos humanos para atividades mais estratégicas. A digitalização dos serviços resultará na eliminação de desperdícios, como

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



impressões desnecessárias e deslocamentos evitáveis, promovendo maior eficiência na aplicação dos recursos públicos.

**12.2.** Ademais, a implementação de um sistema centralizado de atendimento reduzirá retrabalho e melhorará a gestão do tempo dos servidores, impactando positivamente na produtividade geral do setor público municipal. O investimento na solução será compensado pelos ganhos de eficiência, agilidade e transparência na gestão das demandas da população, tornando a administração mais eficiente e responsiva às necessidades dos cidadãos.

## **13 - BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO**

**13.1.** A contratação da solução tecnológica proporcionará benefícios substanciais para a administração pública municipal, refletindo-se diretamente na qualidade e eficiência dos serviços prestados à população. A modernização dos processos de atendimento e protocolo possibilitará maior agilidade no tratamento das solicitações, reduzindo prazos de resposta e aumentando a resolutividade das demandas. A centralização das informações em um ambiente digital seguro garantirá maior transparência, possibilitando que cidadãos acompanhem suas solicitações em tempo real, promovendo maior credibilidade na gestão pública.

**13.2.** A implementação da solução reduzirá a necessidade de atendimento presencial, otimizando a alocação de servidores e diminuindo custos operacionais. A digitalização e automatização dos processos administrativos minimizarão erros manuais, proporcionando maior confiabilidade e eficiência nas atividades desempenhadas. Além disso, a geração de relatórios detalhados permitirá o acompanhamento de métricas e indicadores de desempenho, subsidiando a tomada de decisões estratégicas para o aprimoramento contínuo dos serviços.

**13.3.** Outro benefício relevante será a possibilidade de integração com outros sistemas da administração municipal, garantindo um fluxo contínuo de informações entre os diferentes setores, evitando redundâncias e melhorando a comunicação interna. A escalabilidade da plataforma permitirá sua evolução conforme as demandas da administração pública, garantindo que o sistema se mantenha atualizado e adequado às novas exigências tecnológicas e normativas.

**13.4.** Por fim, a modernização promovida pela solução contribuirá para o fortalecimento da gestão pública, elevando o nível de satisfação dos munícipes e promovendo um governo mais acessível, eficiente e transparente. A inovação tecnológica representará um avanço significativo na forma como os serviços municipais são disponibilizados e gerenciados, consolidando um modelo de atendimento mais eficaz e alinhado às expectativas da sociedade moderna.

## **14 – PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS**

**14.1.** Para garantir a plena implementação da solução de atendimento e protocolo, será essencial seguir um plano estruturado de implantação conforme estabelecido no Termo de Referência. Esse plano contemplará a definição de cronogramas detalhados, a estratégia de transição entre o modelo atual e o novo sistema, bem como a integração com os sistemas já utilizados pela administração municipal, assegurando continuidade operacional e mitigação de impactos na prestação dos serviços.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



**14.2.** Antes da entrada em operação definitiva, serão conduzidos testes rigorosos para avaliar a aderência da solução aos requisitos funcionais e técnicos estabelecidos, incluindo a validação da interoperabilidade com os sistemas legados, a segurança da informação e a estabilidade da plataforma em condições reais de uso. Esses testes serão fundamentais para garantir que a ferramenta atenda plenamente às necessidades do município, permitindo a identificação e correção de eventuais inconsistências antes da disponibilização ao público.

**14.3.** Como parte do processo de implementação, será promovida a capacitação dos servidores municipais responsáveis pelo uso e gerenciamento do sistema, incluindo aqueles que atuarão nos postos de atendimento presencial e na central de atendimento telefônico. Essa capacitação garantirá que os profissionais estejam aptos a operar a ferramenta com eficiência, assegurando que a população receba um atendimento qualificado e padronizado.

**14.4.** Após a implementação, será instituído um mecanismo contínuo de monitoramento e avaliação da solução, permitindo a análise de desempenho, a identificação de pontos de melhoria e a coleta de feedback dos usuários. Esse acompanhamento contínuo possibilitará ajustes estratégicos, garantindo que o sistema permaneça atualizado e alinhado às necessidades da administração pública, contribuindo para a modernização e eficiência dos serviços prestados aos cidadãos.

## 17 – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

**17.1.** Diante do exposto, **DECLARO A VIABILIDADE** da contratação pretendida do ponto de vista técnico e orçamentário

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



## ANEXO I.II - PROVA DE CONCEITO

### ITENS PARA DEMONSTRAÇÃO DAS FUNCIONALIDADES MÍNIMAS REQUERIDAS DAS SOLUÇÕES.

Item	Descrição	Atende	Não Atende
1	1 - Demonstrar o cadastro da Estrutura Organizacional, cadastrando e associando Órgão, Diretoria e Divisão/Grupo;		
2	2 - Demonstrar associação de Assunto e Subassunto, a tela de parametrização deverá conter os itens a seguir:		
	Assunto;		
	SubAssunto;		
	Anexo de imagem em formato PNG e JPG;		
	Texto explicativo;		
	Prazo de Resposta (em dia);		
	SLA - Divisão (em dia);		
	SLA - Diretoria (em dia);		
	SLA - Entidade (em dia);		
	Meio de resposta;		
	Exclusivo 156? (Verdadeiro ou Falso);		
	Urgente? (Verdadeiro ou Falso);		
	Permite Anônimo? (Verdadeiro ou Falso);		
	Permite Sigilo? (Verdadeiro ou Falso);		
	Descrição Obrigatória (Verdadeiro ou Falso);		
	Notificar usuário? (Verdadeiro ou Falso);		
	Recusa da Resposta? (Verdadeiro ou Falso);		
	Dados importantes, checkbox para exibir o formulário dinâmico em abertura de protocolo para Solicitação e/ou Informação;		
	Dados importantes para resposta da solicitação.		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

3	<b>3 – Grupo de Bairros, demonstrar a criação de um grupo de bairro e permitir associação dos bairros (múltipla escolha);</b>		
4	<b>4 – Mapeamento de responsabilidade, a tela de parametrização deverá conter os itens a seguir:</b>		
	Assunto;		
	SubAssunto;		
	Tipo de protocolo (múltipla escolha);		
	Órgão e Grupo RSO;		
	Supervisão (Checkbox);		
	Órgão e Grupo RSO da Supervisão;		
	Grupo de bairros previamente definidos		
Bairros (múltipla escolha);			
5	<b>5 – Demonstrar o Perfil Atendente realizando o Cadastro do Múncipe de pessoa física, com no mínimo os seguintes itens:</b>		
	CPF;		
	Data de Nascimento;		
	Tipo de Pessoa (Múncipe, Vereador, Departamentos Públicos, Deputado);		
	Sexo;		
	Nome;		
	Nome da mãe;		
	Nome Social;		
	E-mail;		
	RG;		
	Órgão Emissor;		
	Data de Emissão;		
	Telefones ilimitados com opção de definir o tipo (Residencial, Celular, Comercial, Comunitário), preferencial e campo para observação;		
Documentos opcionais (NIS, CNES, Título Eleitoral e CRA);			

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 98 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	Endereço contendo Unidade Federativa, Cidade, Tipo de Logradouro, Logradouro, Número, Região, Bairro, Complemento, CEP e Ponto de Referência;		
6	<b>6 – Demonstrar o Perfil Atendente realizando o Cadastro do Muniçipe de pessoa jurídica, com no mínimo os seguintes itens:</b>		
	CNPJ;		
	Ramo Atividade;		
	Inscrição Estadual;		
	Razão Social;		
	Nome Fantasia;		
	Site;		
	E-mail;		
	Inscrição Municipal;		
	Telefones ilimitados com opção de definir o tipo (Residencial, Celular, Comercial, Comunitário), preferencial e campo para observação;		
	Pessoas autorizadas, permitir vincular ilimitado número de pessoas físicas já cadastradas no sistema;		
	Endereço contendo Unidade Federativa, Cidade, Tipo de Logradouro, Logradouro, Número, Região, Bairro, Complemento, CEP e Ponto de Referência;		
7	<b>7 – Demonstrar o Perfil Atendente realizando abertura de protocolo, nesta tela de abertura deverá conter os seguintes itens:</b>		
	Nome do usuário que está realizando abertura do protocolo;		
	Grupo de Origem;		
	Data e hora de criação;		
	Botão de ação para informar o não atendimento;		
	Opção para busca e cadastro de Pessoa Física e Jurídica;		
	Assunto solicitado com os dados de Tipo de Protocolo, Assunto, SubAssunto, Meio de Resposta, se é urgente ou não, Anonimato, Sigilo, Texto explicativo, Descrição da Solicitação;		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 99 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	Adicionar ilimitado identificação de documento externo, contendo identificar, tipo e data do documento;		
	Anexos sendo nos formatos gif, jpeg, png, pdf, avi e mp4 com tamanho de até 50MB e no máximo 04 (quatro);		
	Formulário com os dados importantes de abertura;		
	Local da solicitação com a opção de selecionar o mesmo do solicitante e preencher automaticamente ou informar outro local para solicitação contendo Unidade Federativa, Cidade, Tipo de Logradouro, Logradouro, Número, Região, Bairro, Complemento, CEP e Ponto de Referência;		
	Localização em mapa georreferenciada, exibindo a latitude e longitude;		
	Solicitações similares, o sistema deverá exibir outras solicitações que possuam o mesmo Assunto, SubAssunto e estejam num raio de 80 metros;		
<b>8</b>	<b>8 – Demonstrar o Perfil RSO verificando as pendências que ele possui para responder, nesta tela deverá conter os seguintes itens:</b>		
	Filtro por Grupo que o usuário pertence;		
	Filtro por Tipo de Solicitante;		
	Filtro por Situação do protocolo (Lido, não lido, Atrasado, Resposta não aceita, Resposta na Data, Responder Parecer, Urgente e Solicitação de Cancelamento);		
	Ao utilizar os filtros, deverá ser exibido em tela:		
	Total de protocolos urgentes;		
	Total de protocolos;		
	Tabela com dados dos protocolos, contendo Número do Protocolo (com link para tela de Visualização de Protocolos), Lido / Não Lido, Data de Cadastro, Prazo de Resposta, Assunto e SubAssunto;		
	Mapa com os protocolos georreferenciados, ao clicar no ícone no mapa deverá exibir os dados do Número do Protocolo (com link para tela de Visualização de Protocolos), Assunto, SubAssunto, Status e Descrição.		
	Permitir realizar resposta simultânea para os protocolos selecionados, informando o Parecer, Resposta		
	Subscritor	Ordenador de despesa	
	Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha	

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 100 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	Realizada, Serviço Não Executado, Serviço Executado em data específica.		
	Permitir realizar a impressão simultânea para os protocolos selecionados, informando um texto de observação que deverá ser registrado no histórico de todos os protocolos impresso e selecionar os dados que deverá constar na impressão com as seguintes opções (Todos os Dados, Dados do Cidadão, Dados do Assunto, Histórico, Resposta)		
	<b>9 – Visualização de Protocolos, deverá apresentar a demanda em tela contendo os dados de registro do protocolo como cabeçalho, dados do solicitante (quando não sigiloso) e da solicitação, histórico do protocolo, anexos, respostas aplicadas ao protocolo (quando houver) e anexos;</b>		
	Cabeçalho: Informa os dados gerais do protocolo, contendo no mínimo o Tipo de solicitação, número do protocolo, data de criação e status;		
	Dados do Solicitante: São dados que se referem ao solicitante do serviço, contendo no mínimo o nome, dados de contato, endereço;		
9	Dados da Solicitação: São dados que se referem à solicitação, contendo no mínimo o assunto, subassunto, descrição, endereço e dados importantes;		
	Histórico do Protocolo: São dados que se referem a qualquer atividade realizada no protocolo, contendo no mínimo a data, atividade e usuário;		
	Respostas aplicadas ao protocolo: São dados que se referem a qualquer resposta aplicada ao protocolo, parcial ou final;		
	Anexos: São os anexos que fazem parte do protocolo, contendo no mínimo Data, Nome do Arquivo, Extensão e link para download.		
	<b>10 - Respostas dos Protocolos, ao acessar uma solicitação o usuário poderá realizar as ações a seguir;</b>		
10	Complementar Dados, quando a demanda registrada necessita de mais dados para ser tratada, ele deverá ter a opção no protocolo para reencaminhar o registro para a Central de Atendimento contatar o munícipe para complemento de dados: Ao solicitar complemento, o		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 101 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	<p>protocolo abrirá um campo para descrição. O protocolo voltará para a Central de Atendimento, para que se entre em contato com o munícipe e complementar os dados;</p> <p>Alterar Assunto Responsável, quando a demanda registrada não é de sua responsabilidade, ele deverá ter a opção no protocolo para reencaminhar o registro para a Central de Atendimento ou para outro departamento.;</p> <p>Solicitar Parecer Responsável, solicitar parecer técnico a outro departamento/usuário, sendo que para isso o Sistema Web deverá disponibilizar a função no protocolo registrado, por meio de impressão da demanda, via sistema ou e-mail, e um campo aberto para descrição da informação solicitada;</p> <p>Novo Protocolo, quando o usuário deseja clonar o protocolo, permitindo selecionar o Assunto, SubAssunto e acrescentar as observações;</p> <p>Responder Parcialmente;</p> <p>Responder Solicitante, aplicação de resposta de acordo com a ação realizada frente à demanda registrada como Serviço Executado e a data da execução, Serviço não Executado e a justificativa, ou Resposta Realizada para quando se tratar de resposta administrativa. Quando a resposta necessita de conhecimento e validação de um Grupo de Supervisão, também haverá a opção de Resposta não aceita pelo RSO de Supervisão. Deverá ser disponibilizado um campo para inserção da descrição da resposta ao munícipe;</p> <p>Em se tratando de solicitação de parecer via sistema ou e-mail, deverá ser disponibilizado mecanismo para o responsável possa responder à solicitação ao RSO do Grupo de Trabalho, assim como um campo para descrição da resposta ao parecer;</p> <p>Anexar Documentos, deverá permitir a inclusão simultânea de até 4 arquivos de anexos nos formatos jpg, jpeg, png, pdf e mp4, tamanho máximo de 50mb por arquivo;</p>		
11	<b>11 – Demonstrar o perfil munícipe realizando seu cadastro através da internet, para realizar o cadastro deverá conter no mínimo os seguintes itens:</b>		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 102 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	CPF;		
	Nome;		
	Senha;		
	Confirmação da senha;		
	Telefone de contato;		
	E-mail;		
	CEP;		
	Logradouro;		
	Número;		
	Complemento;		
	Estado;		
	Cidade;		
	Bairro;		
12	<b>12 – Demonstrar o perfil munícipe realizando abertura de protocolo através da internet, para realizar a abertura deverá conter no mínimo os seguintes itens:</b>		
	Se deseja que a solicitação seja sigilosa ou não;		
	Solicitar como Pessoa Física ou Jurídica;		
	Para pessoa física deverá utilizar os dados do usuário autenticado;		
	Para pessoa jurídica deverá conter no mínimo, Razão Social, Nome Fantasia, CNPJ, Inscrição Estadual, Telefone de contato; CEP; Cidade, Logradouro, Número, Bairro, Complemento, Estado;		
	Assunto da solicitação;		
	Local da solicitação com a opção de selecionar o mesmo do solicitante e preencher automaticamente ou informar outro local para solicitação contendo Cidade, Logradouro, Número, Bairro, Complemento e CEP		
	Localização em mapa georreferenciada, exibindo a latitude e longitude;		
Descrição;			

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 103 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	Anexos sendo nos formatos gif, jpeg, png, pdf, avi e mp4 com tamanho de até 50MB e no máximo 04 (quatro);		
13	<b>13 – Demonstrar o perfil munícipe consultando a resposta de protocolo através da internet, para realizar a abertura deverá conter no mínimo os seguintes itens:</b>		
	Tela inicial com a lista de protocolos;		
	Lista de protocolos com as seguintes informações:		
	Identificação da data de criação;		
	Número do protocolo;		
	Assunto do protocolo;		
	Situação do status do protocolo;		
	Após selecionar um protocolo para verificação da resposta, o sistema deverá apresentar detalhes da solicitação, tais como:		
	Número do protocolo;		
	Situação (se concluído, aberto, em trâmite etc.);		
	E-mail do usuário vinculado ao cadastro;		
	Data de criação do protocolo;		
	Descrição da demanda;		
	Assunto tratado;		
	Subdivisão do assunto;		
	Meio de Resposta selecionado pelo munícipe para retorno da resposta aplicada pelo departamento;		
	Endereço do local referente ao assunto;		
	Demais informações adicionais como ponto de referência e observações;		
	Linha do tempo relativa às anotações e andamento do protocolo;		
	Órgão responsável pela demanda;		
Resposta aplicada pelo departamento responsável;			
Campo para que o munícipe selecione o aceite ou não a resposta aplicada pelo departamento;			

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 104 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	<p>Campo de observação, aberto para digitação;</p> <p>Disponibilização de enquete para que o munícipe informe a opinião sobre o atendimento, onde ele indique:</p> <p>Se está satisfeito, ou não, com a resposta do órgão responsável;</p> <p>Se está satisfeito, ou não, com o atendimento recebido;</p> <p>Os motivos, caso insatisfeito;</p> <p>Campo de observação, aberto para digitação;</p> <p>Opção para não responder a enquete;</p>		
14	<p><b>14 – Demonstrar o perfil munícipe realizando o aceite ou a recusa da resposta do protocolo e este protocolo sendo redirecionado ao setor responsável, com as observações apontadas pelo solicitante;</b></p> <p>Depois de selecionar um protocolo, e analisar a resposta, o munícipe deverá ter a possibilidade de:</p> <p>Aceitar a resposta</p> <p>Indicando satisfação ou;</p> <p>Insatisfação ou;</p> <p>Optar por não informar;</p> <p>Aceitando a resposta, o protocolo deverá mudar seu status para concluído;</p> <p>Não aceitar a resposta</p> <p>Não aceitando a resposta, o protocolo deverá mudar seu status para cidadão insatisfeito, e retornar para a tela do moderador.</p>		
15	<p><b>15 – Demonstrar o perfil munícipe realizando abertura de um protocolo através de uma rede social, O registro de informação e solicitação através das redes sociais deverá seguir as mesmas regras de atendimento via telefone.</b></p> <p>Munícipe irá acessar o Facebook Messenger ou o Instagram Direct, e o chat deverá ser direcionado para a tela do chat do atendente na Central de Atendimento. O atendente recebe a demanda do munícipe, e procede ao registro no sistema web:</p>		

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 105 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

<p>Sendo um registro de informação, o atendente acessará o sistema web, que deverá habilitar os campos para anotação do atendimento prestado, registrar mais de uma informação ao mesmo tempo para o mesmo solicitante. A demanda não é encaminhada a nenhum departamento, gerando um número de protocolo. Deverá apresentar os campos:</p>		
Cadastrador pessoa que está registrando a informação no sistema;		
Data em que a informação está sendo repassada;		
Descrição da informação;		
Assunto tratado;		
Subdivisão vinculada ao assunto;		
Texto de orientação ao atendente;		
Dados importantes relativos ao assunto tratado;		
País de residência do munícipe;		
Estado de residência do munícipe;		
Cidade de residência do munícipe;		
Bairro de residência do munícipe.		
<p>Sendo uma demanda de serviço, o atendente acessará o sistema web, que deverá habilitar os campos para anotação do atendimento prestado, registrar mais de uma demanda ao mesmo tempo para o mesmo solicitante. A demanda é encaminhada ao departamento responsável para tratativa, gerando um número de protocolo. Deverá apresentar os campos:</p>		
Para pessoa física, no mínimo: nome completo, CPF, tipo de pessoa física, endereço e sexo, nome social, data de nascimento, nome da mãe, e-mail, RG com seus complementos, documentos opcionais, telefone, e-mail;		
Para pessoa jurídica, no mínimo: CNPJ, Razão Social, pessoas autorizadas vinculadas à empresa, endereço, ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone.		
Apresentar os seguintes dados para identificação da demanda: Tipo de protocolo; assunto tratado; subdivisão vinculada ao assunto; dados importantes adicionais; meio de resposta selecionado pelo munícipe		
Subscritor	Ordenador de despesa	
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha	

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 106 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	para receber o retorno do departamento; se se trata de demanda urgente; sigilosa ou anônima, texto de orientação ao atendente; a descrição da demanda; possibilidade de documento adicional vinculado com identificação de número, tipo e data; arquivos anexados, nos formatos gif, jpeg, png, pdf, avi e mp4, de tamanho máximo por arquivo de 50MB e quantidade máxima de até arquivos.		
16	<b>16 – Demonstrar como o perfil Administrador realiza a parametrização da fila dos protocolos de contato ativo, que são realizados quando a Central de Atendimento entra em contato com o munícipe para repasse de resposta ou complementação de dados, nesta tela deverá conter no mínimo os seguintes itens:</b>		
	Grupo do tele atendente;		
	Assunto;		
	SubAssunto;		
	Prioridade do vínculo Assunto / SubAssunto;		
	Situação (Aberto, Assunto incorreto, Cidadão Insatisfeito, Concluído, Dados não Corrigidos, Em Trâmite, Falta de Dados, Resposta não aceita, Solicitação Não encaminhada);		
Prioridade da situação.			
17	<b>17 – Demonstrar como o perfil Administrador gerar os relatórios gerenciais, sendo de Protocolos de Demanda, Informação, Usuários, Logradouro e Teleatendimento, conforme a seguir:</b>		
	Para o relatório de Demanda geradas para Prefeitura, deverá conter no mínimo: Filtro por Grupo, Data de Criação Inicial e Final, Data de Resposta Inicial e Final. Após realizar o filtro deverá exibir em tabela e permitir filtrar o conteúdo das colunas Órgão, Grupo, Protocolo, Data Cadastro, Assunto, SubAssunto, Regional, Tipo Logradouro, Logradouro, Nº, Bairro, Ponto de Referência e Descrição da Solicitação. Permitindo copiar diretamente para área de transferência e exportar para CSV, Excel e PDF;		
	Para o relatório de Informação fornecida pela Central de Atendimento, deverá conter no mínimo: Filtro por Grupo, Data de Criação Inicial e Final. Após realizar o		

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 107 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	<p>filtro deverá exibir em tabela e permitir filtrar o conteúdo das colunas Protocolo, Data de Cadastro, Grupo Origem, Órgão Origem, Cadastrador, Assunto, SubAssunto, Dados Importantes, Descrição, Órgão de destino, Bairro. Permitindo copiar diretamente para área de transferência e exportar para CSV, Excel e PDF;</p> <p>Para o relatório de Usuário do sistema, deverá conter no mínimo: Filtro por Status, Usuário, Órgão, Diretoria, Grupo. Após realizar o filtro deverá exibir em tabela e permitir filtrar o conteúdo das colunas Nome Completo, Órgão, Diretoria, Grupo, Telefone, E-mail, Status, Data do último Acesso, Período do último acesso e Dias Inativo. Permitindo copiar diretamente para área de transferência e exportar para CSV, Excel e PDF;</p> <p>Para o relatório de Logradouro do sistema, deverá conter no mínimo: Filtro por Estado, Cidade e Bairro. Após realizar o filtro deverá exibir em tabela e permitir filtrar o conteúdo das colunas Logradouro, Bairro, Região, Cidade, UF e CEP. Permitindo copiar diretamente para área de transferência e exportar para CSV, Excel e PDF.</p> <p>Para o relatório de Teleatendimento, deverá conter no mínimo: Filtro por Data Criação Inicial e Final, Horário de Criação Inicial e Final e Usuário. Após realizar o filtro deverá exibir em tabela e permitir filtrar o conteúdo das colunas Nome do Usuário, Órgão de Origem do Usuário, Grupo Origem do Usuário, Quantidade Conclusão - sem Contato, Quantidade Conclusão - Resposta Aceita, Quantidade Resposta não aceita , Quantidade Tentativa de contato com o cidadão sem sucesso, Quantidade Criação do documento e envio ao RSO, Quantidade Consulta de Informação, Quantidade Consulta de Andamento, Quantidade Não Atendimento. Permitindo copiar diretamente para área de transferência e exportar para CSV, Excel e PDF.</p>		
18	<p><b>18 – Demonstrar o painel de indicadores gerenciamento integrado para Especialidades, Exames, Grupo de Exames, Listas Manuais e Lista do AME, nesta tela ao ser carregada, deverá exibir os seguintes itens:</b></p> <p>Data que possua vaga de especialidade mais próxima e quantidade de total de vagas para esta respectiva data;</p>		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 108 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	<p>Data que possua vaga de exames mais próxima e quantidade de total de vagas para esta respectiva data;</p> <p>Data que possua vaga de Grupo de Exames mais próxima e quantidade de total de vagas para esta respectiva data;</p> <p>Data que possua vaga de Listas Manuais mais próxima e quantidade de total de vagas para esta respectiva data;</p> <p>Data que possua vaga de Lista do AME mais próxima e quantidade de total de vagas para esta respectiva data;</p> <p>Ao clicar sobre a quantidade total de vagas para qualquer uma das datas, deverá exibir uma janela detalhando todas os procedimentos que compõe esse total;</p>		
<b>19</b>	<p><b>19 – Demonstrar como realizar a gestão das vagas de especialidade, permitindo acompanhar e atribuir os atendentes para uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:</b></p> <p>Deverá ser mostrado em tabela, todas as especialidades cadastradas para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:</p> <p>ESPECIALIDADES – Deverá o nome da especialidade;</p> <p>VAGAS PRÓXIMA DATA – Deverá exibir a quantidade de vagas para data mais próxima disponível para agendamento, ao clicar no número de vagas, deverá exibir a janela de atribuição de atendentes com filtro aplicado para esta especialidade e data;</p> <p>PRÓXIMA DATA - Deverá exibir a data com vaga mais próxima disponível para agendamento;</p> <p>VAGAS PRÓXIMOS 5 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos cinco dias disponível para agendamento;</p> <p>VAGAS PRÓXIMOS 10 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos dez dias disponível para agendamento;</p> <p>EM EXECUÇÃO – Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados e em execução dos agendamentos;</p> <p>ATRIBUÍDO - Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados para realizar os agendamentos, ao clicar no</p>		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 109 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	<p>número de atendentes, deverá exibir a janela com nome dos atendentes atribuídos e quantidade de contatos e agendamentos realizados;</p>		
	<p>TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas disponível para agendamento;</p>		
	<p>DATA DA SOLICITAÇÃO – Deverá exibir a data de solicitação de agendamento do paciente mais antigo na fila de espera de especialidade;</p>		
	<p>CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera da especialidade;</p>		
	<p>QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera da especialidade;</p>		
	<p>AÇÃO – Deverá permitir atribuir novos atendentes, remover atendentes que estiverem atribuídos, definir a quantidade de horas que o paciente deverá retornar para fila após a tentativa de contato sem sucesso e ignorar o agendamento da especialidade.</p>		
	<p>As linhas desta tabela de especialidades, devem ser coloridas de acordo com os as respectivas situações e ordem de prioridade abaixo:</p>		
	<p>Ignorado – Cinza claro;</p>		
	<p>Com vaga para os próximos dois dias – Vermelho claro;</p>		
	<p>Com vaga para os próximos sete dias – Amarelo claro;</p>		
	<p>Sem vaga – Laranja claro;</p>		
	<p>Sem paciente – Roxo claro.</p>		
<b>20</b>	<p><b>20 – Demonstrar como realizar a gestão das vagas de exames, permitindo acompanhar e atribuir os atendentes para uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:</b></p>		
	<p>Deverá ser mostrado em tabela, todos os exames cadastrados para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:</p>		
	<p>EXAMES – Deverá constar o nome do exame;</p>		
	<p>VAGAS PRÓXIMA DATA – Deverá exibir a quantidade de vagas para data mais próxima disponível para agendamento, ao clicar no número de vagas, deverá exibir a janela de atribuição de atendentes com filtro aplicado para este exame e data;</p>		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página **110** de **155**



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

PRÓXIMA DATA - Deverá exibir a data com vaga mais próxima disponível para agendamento;		
VAGAS PRÓXIMOS 5 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos cinco dias disponível para agendamento;		
VAGAS PRÓXIMOS 10 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos dez dias disponível para agendamento;		
EM EXECUÇÃO – Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados e em execução dos agendamentos;		
ATRIBUÍDO - Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados para realizar os agendamentos, ao clicar no número de atendentes, deverá exibir a janela com nome dos atendentes atribuídos e quantidade de contatos e agendamentos realizados;		
TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas disponível para agendamento;		
DATA DA SOLICITAÇÃO – Deverá exibir a data de solicitação de agendamento do paciente mais antigo na fila de espera do exame;		
CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera do exame;		
QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera do exame;		
AÇÃO – Deverá permitir atribuir novos atendentes, remover atendentes que estiverem atribuídos, definir a quantidade de horas que o paciente deverá retornar para fila após a tentativa de contato sem sucesso e ignorar o agendamento do exame.		
As linhas desta tabela de exames, devem ser coloridas de acordo com os as respectivas situações e ordem de prioridade abaixo:		
Ignorado – Cinza claro;		
Com vaga para os próximos dois dias – Vermelho claro;		
Com vaga para os próximos sete dias – Amarelo claro;		
Sem vaga – Laranja claro;		
Sem paciente – Roxo claro.		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 111 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

21	<b>21 – Demonstrar como realizar a gestão das vagas de grupo exames, permitindo acompanhar e atribuir os atendentes para uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:</b>		
	Deverá ser mostrado em tabela, todos os grupos exames cadastrados para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:		
	GRUPO DE EXAMES – Deverá constar o nome do grupo de exame		
	EXAMES DO GRUPO – Deverá constar o nome de um ou mais exames que compõe o grupo;		
	VAGAS PRÓXIMA DATA – Deverá exibir a quantidade de vagas para data mais próxima disponível para agendamento, ao clicar no número de vagas, deverá exibir a janela de atribuição de atendentes com filtro aplicado para este exame e data;		
	PRÓXIMA DATA - Deverá exibir a data com vaga mais próxima disponível para agendamento;		
	VAGAS PRÓXIMOS 5 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos cinco dias disponível para agendamento;		
	VAGAS PRÓXIMOS 10 DIAS – Deverá exibir a quantidade de vagas para os próximos dez dias disponível para agendamento;		
	EM EXECUÇÃO – Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados e em execução dos agendamentos;		
	ATRIBUÍDO - Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados para realizar os agendamentos, ao clicar no número de atendentes, deverá exibir a janela com nome dos atendentes atribuídos e quantidade de contatos e agendamentos realizados;		
	TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas disponível para agendamento;		
	DATA DA SOLICITAÇÃO – Deverá exibir a data de solicitação de agendamento do paciente mais antigo na fila de espera de qualquer um dos exames pertencentes ao grupo;		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 112 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	<p>CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera de qualquer um dos exames pertencentes ao grupo;</p> <p>QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera de cada um dos exames pertencentes ao grupo;</p> <p>AÇÃO – Deverá permitir atribuir novos atendentes, remover atendentes que estiverem atribuídos, definir a quantidade de horas que o paciente deverá retornar para fila após a tentativa de contato sem sucesso e ignorar o agendamento do exame.</p> <p>As linhas desta tabela de exames, devem ser coloridas de acordo com os as respectivas situações e ordem de prioridade abaixo:</p> <p>Ignorado – Cinza claro;</p> <p>Com vaga para os próximos dois dias – Vermelho claro;</p> <p>Com vaga para os próximos sete dias – Amarelo claro;</p> <p>Sem vaga – Laranja claro;</p> <p>Sem paciente – Roxo claro.</p>		
<b>22</b>	<p><b>22 – Demonstrar como realizar a gestão das vagas de lista manual, permitindo acompanhar e atribuir os atendentes para uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:</b></p> <p>Deverá ser mostrado em tabela, todas as listas manuais cadastradas para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:</p> <p>DESCRIÇÃO – Deverá o nome da lista cadastrada no momento da criação;</p> <p>TIPO – Deverá exibir o tipo da lista cadastrada;</p> <p>DATA INICIAL – Deverá exibir a data de início para realizar o agendamento;</p> <p>DATA FINAL – Deverá exibir a data de final para realizar o agendamento;</p> <p>QUANTIDADE DE ATENDENTES - Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados para realizar os agendamentos, ao clicar no número de atendentes, deverá exibir a janela com nome dos atendentes</p>		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 113 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	atribuídos e quantidade de contatos e agendamentos realizados;		
	TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas disponível para agendamento;		
	DATA DA SOLICITAÇÃO – Deverá exibir a data de solicitação de agendamento do paciente mais antigo na fila de espera;		
	CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera;		
	QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera;		
	AÇÃO – Deverá permitir atribuir novos atendentes, remover atendentes que estiverem atribuídos, definir a quantidade de horas que o paciente deverá retornar para fila após a tentativa de contato sem sucesso e ignorar o agendamento da especialidade.		
23	<b>23 – Demonstrar como realizar a gestão das vagas de lista AME, permitindo acompanhar e atribuir os atendentes para uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:</b>		
	Deverá ser mostrado em tabela, todas as listas AMEM cadastradas para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:		
	ESPECIALIDADES – Deverá o nome da especialidade cadastrada no momento da criação;		
	VAGAS AGENDADAS – Deverá exibir a quantidade de vagas agendadas;		
	VAGAS PENDENTES – Deverá exibir a quantidade de vagas pendente de agendamento;		
	EM EXECUÇÃO – Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados e em execução dos agendamentos;		
	ATRIBUÍDO - Deverá exibir a quantidade de atendentes alocados para realizar os agendamentos, ao clicar no número de atendentes, deverá exibir a janela com nome dos atendentes atribuídos e quantidade de contatos e agendamentos realizados;		
	TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas disponível para agendamento;		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 114 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	DATA DA SOLICITAÇÃO – Deverá exibir a data de solicitação de agendamento do paciente mais antigo na fila de espera;		
	CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera;		
	QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera;		
	AÇÃO – Deverá permitir atribuir novos atendentes, remover atendentes que estiverem atribuídos, definir a quantidade de horas que o paciente deverá retornar para fila após a tentativa de contato sem sucesso e ignorar o agendamento da especialidade.		
24	<b>24 – Demonstrar como realizar a gestão dos atendentes, permitindo acompanhar e atribuir aos atendentes uma ou mais listas, conforme os seguintes itens:</b>		
	Deverá ser mostrado em tabela, todas os atendentes cadastrados para que seja realizado a distribuição de listas de agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:		
	DATA – Deverá exibir a data da vaga para qual o atendente está realizando agendamento;		
	ESPECIALIDADE/EXAME – Deverá exibir o nome da especialidade ou exame para qual o atendente está realizando agendamento;		
	TIPO DE VAGA – Deverá exibir o tipo de vaga para qual o atendente está realizando agendamento;		
	TOTAL DE VAGAS – Deverá exibir a quantidade total de vagas atribuídas para agendamento;		
	AÇÃO – Deverá permitir atribuir novas listas e remover listas que estiverem atribuídas.		
25	<b>Demonstrar como realizar a gestão e cobrança da dívida ativa conforme os seguintes itens:</b>		
	Agrupar dívidas provenientes de outros contratos do mesmo devedor.		
	Demonstrar módulo cadastral de dados dos contribuintes.		
	Demonstrar os processos automáticos integrados ao sistema de busca de endereços e telefones.		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 115 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

26	<b>Demonstrar controle de acessos por usuário, mediante senha, possibilitando a restrição pontual a usuários de ações ou visualizações no sistema, a partir das seguintes ações:</b>		
	a) Define-se o grupo que o usuário deve pertencer;		
	b) Definem-se as permissões de cada grupo de usuários.		
27	<b>Demonstrar módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome e inscrição.</b>		
28	<b>Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças de acordo com as estratégias traçadas, a partir das seguintes ações:</b>		
	a) Através do módulo de campanhas, o usuário pode criar campanhas de acordo com as estratégias traçadas;		
	b) Após análise dos dados da Simulação, gerar a campanha desejada;		
	c) Delimitar um período para vigência da campanha.		
29	<b>Demonstrar módulo de georreferenciamento dos débitos.</b>		
30	<b>Demonstrar ambiente para elaboração de relatórios gerenciais dos resultados de cada carteira acionada além de segmentações de campanhas e mapa de calor (georreferenciamento) do crédito tributário e emissão de relatório de campanhas.</b>		
31	<b>Possibilitar a visualização na mesma tela das dívidas e de outros contratos do mesmo devedor.</b>		
32	<b>Disponibilizar ambiente histórico dos contatos e acionamentos de cada contribuinte, em que o sistema de cobrança, por meio de histórico de cada contato, deverá informar, minimamente, a data, horário, tipo de acionamento, detalhamento do histórico e o nome do operador.</b>		
33	<b>Possuir módulo de Supervisão para geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por carteira.</b>		
34	<b>Possibilitar alterações das estratégias de acionamentos das carteiras de cobrança em tempo</b>		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 116 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	<b>real, sem prejudicar a produtividade dos operadores, a partir das seguintes ações:</b>		
	a) Cancelar ou editar campanhas já vigentes;		
	b) Distribuir tarefas das campanhas entre os operadores ou redistribuir tarefas já distribuídas.		
<b>35</b>	<b>O sistema deverá possibilitar a geração de arquivos contendo todos os contribuintes que foram trabalhados, com os respectivos tipos de acionamento; pagamento efetuado, data do pagamento, débito quitado, contribuinte não localizado etc., a partir das seguintes ações:</b>		
	a) Contribuintes trabalhados com respectivos tipos de acionamento;		
	b) Pagamentos efetuados, data do pagamento.		
<b>36</b>	<b>O sistema deverá rodar em plataforma web.</b>		
<b>37</b>	<b>Demonstrar Consulta por Processo Administrativo e/ou Execução, a partir das seguintes ações:</b>		
	a) Busca por Processo Administrativo;		
	b) Busca por Processo de Execução.		
<b>38</b>	<b>Emissão de aviso de cobrança através de e-mail, a partir das seguintes ações:</b>		
	a) Informam-se os parâmetros para a simulação da campanha de e-mails;		
	b) Após análise do resultado da Simulação é possível extrair a planilha com as informações e Gerar a Campanha.		
<b>39</b>	<b>Emissão de relatórios gerenciais de acompanhamento do processo, especialmente os seguintes:</b>		
	a) Relatório de Ocorrências;		
	b) Relatório de Baixas de Pagamentos;		
	c) Relatório de Campanhas;		
	d) Relatório de Inscrições da Campanha de E-mails		
<b>40</b>	<b>Alerta de aviso de débito na tela do contribuinte.</b>		
<b>41</b>	<b>Demonstrar consulta por tipo de débito.</b>		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 117 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

42	<b>Demonstrar Tela de Atendimento, especialmente as seguintes:</b>		
	a) Tela de Registro da Ocorrência de cobrança;		
	b) Tela de confirmação dos dados para salvar o atendimento.		

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 118 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## ANEXO II - MODELO DE DESCRITIVO DA PROPOSTA DE PREÇOS;

Referente pregão eletrônico 44/2025

Dados da Licitante		
Denominação:		
Endereço:		
CEP:	Fone:	
E-Mail:		CNPJ:

**Objeto:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação, conforme **Anexo I – TERMO DE REFERÊNCIA**.

ITEM	DESCRIÇÃO	QNTD	U.M	V. UNITÁRIO	V. TOTAL
1	Serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação	12	Mensal		

Havendo divergência no descritivo licitado constante no código da plataforma utilizada e o descritivo constante no modelo de Planilha Proposta Comercial, **PREVALECERÁ** o descritivo constante no Termo de Referência Anexo I.

A apresentação da Proposta será considerada como indicação bastante de que inexistem fatos que impeçam a participação da licitante neste certame. E não será admitida cotação inferior à quantidade prevista no Edital.

### DADOS BANCÁRIOS PARA PAGAMENTO:

Banco: Agência: Conta Corrente:

Obs.: a conta deverá ser no CNPJ da favorecida.

### DADOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO:

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 119 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Nome do Responsável:

Cargo:            RG:                            CPF:

Data de Nascimento:            /            /

Endereço Residencial:

E-mail Institucional:

E-mail Pessoal:

Tel. Residencial:                            Tel. Comercial:

Celular:

1. A validade da proposta é de [xxxx] [xxxx] dias.
2. A empresa vencedora é responsável pela qualidade e integridade do produto durante o período de validade e, inclusive, pelo seu transporte. Constatado qualquer problema, cabe ao Contratado efetuar a troca do produto nos termos do Edital e da legislação vigente.
3. O preço unitário estimado para o objeto encontra-se com a carga tributária completa. Nas operações previstas com o benefício do ICMS, na proposta de preço, o valor não pode ser maior do que o máximo UNITÁRIO estimado para o item.
4. O arrematante atesta o atendimento das exigências técnicas conforme Anexo I do Edital.
5. O arrematante DECLARA que, para fins do disposto no § 1.º do art. 63 da Lei Federal n.º 14.133/2021, a proposta 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 desta proposta.

Local: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

(assinatura e identificação do representante legal/procurador da proponente)

Nome: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

**Nota: Este Modelo deverá ser impresso em papel timbrado da empresa licitante, com indicação do seu subscritor.**

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 120 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## ANEXO III - DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO

Eu \_\_\_\_\_ (nome completo); RG n° \_\_\_\_\_; Representante Legal da \_\_\_\_\_ (denominação da pessoa jurídica); CNPJ n° \_\_\_\_\_; DECLARO, sob as penas da lei (especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro), que:

- a) A proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) A intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) O licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) O conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) O conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas;
- f) O representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.
- g) O licitante não possui cônjuge, companheiro ou parente, consanguíneo ou afim, até o terceiro grau civil, inclusive, nalinha reta ou colateral, de autoridades do Executivo e/ou Legislativo Municipal ou de servidor investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento da mesma pessoa jurídica.

DECLARO, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013, tais como:

*I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;*

*II- comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;*

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 121 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

*III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;*

*IV – no tocante a licitações e contratos:*

*a) Frustar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;*

*b) Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;*

*c) Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;*

*d) Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;*

*e) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;*

*f) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou*

*g) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico – financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;*

*V- Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgão, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema nacional.*

*A empresa cumpre plenamente as exigências e os requisitos de habilitação previstos no instrumento convocatório do Pregão Eletrônico realizado pela Prefeitura do Município de Cajamar; inexistindo qualquer fato impeditivo de sua participação neste certame.*

Local: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20XX.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Local: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20XX.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 122 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## ANEXO IV - MODELO DE PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: XXXXXXXX, pessoa jurídica de direito privado, neste ato representado por XXXXXXXX,, portador da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXX,, CPF n.º XXXXXXXX,, residente e domiciliado na Rua XXXXXXXX, n.º XXXXXXXX, Cidade XXXXXXXX, Estado XXXXXXXX, CEP XXXXXXXX.

OUTORGADO: XXXXXXXX, portador da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXX, e do CPF n.º XXXXXXXX, residente e domiciliado no(a) XXXXXXXX, n.º XXXXXXXX, Cidade XXXXXXXX, Estado XXXXXXXX, CEP XXXXXXXX.

PODERES: Por este instrumento, o OUTORGANTE confere ao OUTORGADO os mais amplos e gerais poderes, para em seu nome representá-lo no (a) Pregão Eletrônico n.º XXXX/XXXX, podendo para tanto protocolar e receber documentos, assinar declarações, propostas e contratos de fornecimento, interpor recurso, efetuar e efetivar lances no pregão, enfim, todos os atos necessários ao fiel e cabal cumprimento deste mandato.

Local: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
OUTORGANTE

**A procuração deverá ser acompanhada de cópia do documento oficial de identidade do outorgado**

Nota: Este Modelo deverá ser impresso em papel timbrado da empresa licitante, com indicação do seu subscritor.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 123 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÃO;

XXXXXXXXXX, inscrito no CNPJ n.º XXXXXXXXXX, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) XXXXXXXXXX, portador(a) da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXXXX e do CPF n.º XXXXXXXXXX, **DECLARA**, para os devidos fins, que tem pleno conhecimento das regras contidas no edital de licitação e que possui as condições de habilitação previstas no edital, bem como:

- a) Declaro para os devidos fins e direito, sob as penas da lei que, atendendo a todos os requisitos de Habilitação, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma, não havendo fato impeditivo à nossa habilitação, sob pena de sujeição às penalidades previstas no Edital;
- b) Declaro, sob as penas da lei, não possuir qualquer relação de parentesco natural ou civil, na linha reta ou colateral, até o terceiro grau, inclusive parentesco por afinidade, aí abrangidos cônjuges ou companheiros, avós, pais, filhos, irmãos, tios e sobrinhos, alcançando, ainda, o parente colateral de terceiro grau do cônjuge ou companheiro, de quaisquer das pessoas ocupantes de cargo de direção, chefia ou assessoramento, em especial, do Prefeito Municipal, dos Vereadores, do Vice-Prefeito, dos Secretários Municipais, dos Chefes de Gabinete, do Procurador-Geral do Município ou cargo equivalente.
- c) Declaro para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;
- d) Declaro que não possuo, em minha cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art.1º e no inciso III do art.5º da Constituição Federal;
- e) Declaro que, estou ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da minha empresa, atendo às regras de acessibilidade previstas na legislação;
- f) Declaro sob as penas da Lei, que cumpro a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no artigo 116 da Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021;
- g) Declaro que não fomos declarados inidôneos por ato do Poder Público ou fomos suspensos do direito de licitar ou contratar com a Administração Municipal;
- h) Declaro que não nos encontramos em processo de falência, concurso de credores, dissolução e liquidação;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 124 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

- i) Declaro que não fomos punidos com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Prefeitura municipal de Cajamar, desde que o ato tenha sido publicado no Diário Oficial da União, do Estado ou do Município, pelo Órgão que o praticou;
- j) Declaro que não temos qualquer participação societária ou temos sócios comum, independente da participação societária, com outra proponente;

Local: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

(Assinatura e identificação do representante legal/procurador da proponente)

Nota: Este Modelo deverá ser impresso em papel timbrado da empresa licitante, com indicação do seu subscritor.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 125 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## ANEXO VI - MINUTA DE CONTRATO

### PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR

(Processo Administrativo nº228/2025.)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ...../...., QUE FAZEM ENTRE SI O MUNICÍPIO DE CAJAMAR, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE .....  
..... E .....

O **MUNICÍPIO DE CAJAMAR** por intermédio da Secretaria Municipal de ....., com sede na Praça José Rodrigues do Nascimento, na cidade de Cajamar /Estado São Paulo, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 46.523.023/0001-81, neste ato representado(a) pelo(a) Secretário Municipal de ....., (nome) ....., doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) ....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por ..... (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. .../..., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços contínuos de ....., a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1					
2					

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 126 de 155



3					
...					

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

## CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de ..... contados do(a) ....., podendo ser prorrogado de acordo com os [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.1.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

3.1 A O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato, bem como aos (preencher com disposições do edital)

## CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

## CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1 O valor mensal da contratação é de R\$ ..... (.....), perfazendo o valor total de R\$ ..... (.....).

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



5.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

## CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1 O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes, encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em   /  /   (DD/MM/AAAA).

7.2 Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA/IBGE (ou outro índice que venha a substituí-lo), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5 Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6 Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



7.8 O reajuste será realizado por apostilamento

#### **CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

8.1 São obrigações do Contratante:

8.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4 Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6 Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#);

8.7 Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

8.8 Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9 Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.9.1 A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



8.10 Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

8.11 Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.12 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1 A contratada obriga-se ao cumprimento de cota de aprendizes, em seu percentual mínimo de 5% (cinco por cento), conforme determinação do artigo 429 da CLT e artigo 116 da Lei nº 14.133/2021;

9.2 A Contratante poderá fiscalizar a Contratada, solicitando comprovação do cumprimento das disposições contidas no subitem.

9.3 O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.4 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor ([Lei nº 8.078, de 1990](#));

9.5 Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

9.6 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

9.7 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.8 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.9 Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10 Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.11 Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

9.12 Paralisar, por determinação do 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.

9.13 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

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

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 131 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

9.15 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.16 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

9.17 Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.18 Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

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

9.20 Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.21 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.

## **CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

10.1 As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), regulamentada pelo Decreto Municipal nº 6.884, de 28 de dezembro de 2022, quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 132 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2 Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3 É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4 A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5 Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6 É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7 O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8 O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9 O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10 Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 133 de 155



10.10.1 Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11 O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12 Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII e XIII)**

11.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução; **ou, competira a autoridade competente eleger uma das modalidades previstas no artigo 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, observados eventuais parâmetros previstos no edital da licitação.**

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. As penalidades administrativas são aquelas previstas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, concomitantemente com as disposições do Decreto Municipal nº 7.144, de 2024.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

13.1 O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contratantes.

13.2 O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.2.1 A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.2.2 Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



13.3 O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.3.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.3.2 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.3.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.4 O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.4.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3 Indenizações e multas.

13.5 A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

14.2 O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3 Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I. Unidade Executora:
- II. Função/Sub-função:
- III. Programa:
- IV. Projeto/Atividade/Oper.Especia:
- V. Classificação Econômica:
- VI. Destinação do Recurso:
- VII. Ficha:

15.2 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1 Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1 Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#).

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ANTICORRUPÇÃO

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

18.1 Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

## CLÁUSULA DÉCIMA NONA– FORO

19.1 Fica eleito o Foro da Comarca de Cajamar/SP para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

*[Local], [dia] de [mês] de [ano].*

\_\_\_\_\_  
Representante legal do CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal do CONTRATADO

### TESTEMUNHAS:

1-

2-

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 137 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## ANEXO VII - MINUTA DE PEDIDO DE FORNECIMENTO



### PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJAMAR

PRAÇA JOSÉ RODRIGUES DO NASCIMENTO, 30 - CENTRO - CAJAMAR/ SP - CEP: 07750-020

CNPJ: 46.523.023/0001-81

Departamento de Compras e Contratos

Data: / /

Emitido por: / /

Página / /

Sistema CECAM

### PEDIDO DE COMPRA

Nº/Ano Pedido: / / Data: / /  
 Modalidade: - Nº/Ano: / /  
 Fundamento Legal: -  
 Contrato: / Nº/Ano Solicitação:  
 Proc. Adm.: / Nº Proc. Pagto:  
 Aplicação: utilização pela ADMINISTRAÇÃO DIRETA E AUTÁRQUICA do Município de Cajamar  
 Justificativa:  
 Tipo de Objeto:  
 Objeto:  
 Nome/ Razão Social:  
 CPF/CNPJ:  
 Endereço:  
 Telefone E-mail:

Local de Entrega/Serviço:  
 Endereço:  
 Prazo de Entrega:  
 Condição de Pagamento:  
 Responsável:

Observação: Os Materiais/Serviços que não estiverem de acordo com este pedido serão DEVOLVIDOS. O número deste pedido deverá constar em sua NOTA FISCAL.

Endereço para: PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJAMAR  
 CPNJ: 46.523.023/0001-81  
 Endereço: PRAÇA JOSÉ RODRIGUES DO NASCIMENTO, CENTRO - CAJAMAR - SP - 07750-020  
 Telefone:

Queira fornecer a esta ENTIDADE/INSTITUIÇÃO, o(s) bens/serviços abaixo especificados:

Assinam:  
 O pedido / /:  
 Centro de Custo: Infantil - GERAL - PODER EXECUTIVO -

Sequência	Produto/Serviço	U.M.	Qty.	VI. Unit.	VI. Líquido

Ficha	Dotação Orçamentária	Dest. Recurso	Categoria Econômica	Valor

Total por Centro de Custo

Total Geral

CAJAMAR, de de

\_\_\_\_\_  
 CPF: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 CPF: \_\_\_\_\_

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## ANEXO VIII - SANÇÕES.



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO Nº 7.144, DE 9 DE FEVEREIRO DE 2024

PUBLICADO NO  
D.O.M  
Edição nº: 1133  
Data: 09 / 02 / 2024

“ESTABELECE REGRAS E DIRETRIZES PARA APURAÇÃO DE INFRAÇÕES E APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS AOS LICITANTES E EMPRESAS CONTRATADAS, NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, NOS TERMOS DA LEI FEDERAL Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”

**DANILO BARBOSA MACHADO**, Prefeito do Município de Cajamar, Estado de São Paulo, no exercício de suas atribuições legais, especialmente as que lhe são conferidas pelo art. 86, incisos li e VIII, da Lei Orgânica do Município, e

**Considerando** as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, que dispõe sobre Licitações e Contratos Administrativos, regulamentada, em âmbito Municipal pelo Decreto nº 7.139, de 05 de fevereiro de 2024;

**Considerando** a necessidade de estabelecer regras e diretrizes para apuração de infrações e aplicação de sanções administrativas, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021; e

**Considerando**, por fim, o que consta no Processo Administrativo nº 1.294/2024.

**DECRETA:**

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

#### Seção I Objeto e âmbito de aplicação

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta o procedimento de apuração de infrações e aplicação de sanções administrativas aos licitantes e empresas contratadas, nos termos dos artigos 155 a 163, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município de Cajamar.

**Parágrafo único.** Os órgãos da Administração Indireta ficarão sujeitos às regras deste Decreto, no que couber, podendo editar regulamentos complementares em razão das peculiaridades da entidade, desde que não conflitem com as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

**Art. 2º** Os órgãos e entidades da Administração Direta, autárquica e fundacional, quando executarem recursos da União decorrentes de transferências voluntárias, deverão observar as regras vigentes que regulamentam o respectivo procedimento em âmbito federal, exceto nos casos em que a lei, a regulamentação específica ou o termo de transferência dispuser de forma diversa sobre as contratações com os recursos do repasse.

Handwritten initials and numbers: "A 2" and "20"

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 139 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



## Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

Decreto nº 7.144/2024- fls. 02

### Seção II Definições

**Art. 3º** Para os efeitos do disposto neste Decreto, considera-se:

**I – descumprimento de pequena relevância:** descumprimento de obrigações ou deveres instrumentais ou formais que não impactam objetivamente na execução do contrato, bem como não causem prejuízos à Administração.

**II – multa compensatória:** aplicada nas hipóteses de descumprimento de obrigações contratuais, sendo estabelecida em razão do grau de importância da obrigação desatendida, na forma prevista em instrumento convocatório ou contrato, objetivando-se a compensação das eventuais perdas nas quais a Administração tenha incorrido.

**III – multa de mora:** aplicada nas hipóteses de atraso injustificado na execução do contrato, na forma prevista em instrumento convocatório ou contrato, conforme art. 162 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

### CAPÍTULO II DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**Art. 4º** Ao licitante ou contratado responsável pelas infrações administrativas dispostas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, serão aplicadas as seguintes sanções, observado o devido processo legal e assegurados o contraditório e a ampla defesa:

I - advertência;

II - multa;

a) compensatória;

b) de mora.

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

§ 1º A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Decreto.

§ 2º As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II, alínea "a".

**Art. 5º** A sanção de advertência será aplicada como instrumento de diálogo e correção de conduta nas seguintes hipóteses, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:

20  
f

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 140 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



## Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

### Decreto nº 7.144/2024- fls. 03

I – descumprimento de pequena relevância;

II – inexecução parcial de obrigação contratual.

**Art. 6º** A sanção de multa compensatória será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, calculada na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

I - de 0,5% (cinco décimos por cento) a 1% (um por cento) do valor contratado, para aquele que:

a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

b) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

II - 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual;

III - 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato;

IV - 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado, em caso de:

a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;

c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;

d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

f) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

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

h) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

A 4  
2

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 141 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



## Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

### Decreto nº 7.144/2024- fls. 04

Parágrafo único. Nos contratos e atas que ainda não foram celebrados, o percentual de que trata este artigo para cálculo da multa compensatória incidirá sobre o valor estimado da contratação.

**Art. 7º** O valor da multa de mora ou compensatória aplicada será:

**I** – retido dos pagamentos devidos pelo órgão ou entidade, inclusive pagamentos decorrentes de outros contratos firmados com o contratado;

**II** – desconto do valor da garantia prestada;

**III** – pago por meio de Documento de Arrecadação Municipal (DAM); ou

**IV** – cobrado judicialmente.

**Art. 8º** Será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

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

**II** - dar causa à inexecução total do contrato;

**III** - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

**IV** - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

**VI** - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

§ 1º Aos responsáveis pelas infrações administrativas previstas nos incisos I, III, IV e V do caput deste artigo será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal pelo prazo de até 2 (dois) anos.

§ 2º Aos responsáveis pela infração administrativa prevista no inciso II do caput deste artigo será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal pelo prazo de até 3 (três) anos.

§ 3º Aos responsáveis pela infração administrativa prevista no inciso VI do caput deste artigo será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal pelo prazo de até 1 (um) ano.

f  
s

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 142 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## Decreto nº 7.144/2024- fls. 05

**Art. 9º** Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Direta e Indireta, de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

**I** - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

**II** - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

**III** - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

**IV** - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

**V** - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**§ 1º** Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta, de todos os entes federativos, no caso das infrações previstas no art. 8º deste Decreto, pelo prazo máximo de 6 (seis) anos, quando se justificar a imposição de penalidade mais grave.

**§ 2º** Aos responsáveis pela infração administrativa prevista no inciso I do caput deste artigo será aplicada sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos pelo prazo de até 4 (quatro) anos.

**§ 3º** Aos responsáveis pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III e V deste artigo caput deste artigo será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos pelo prazo de até 6 (seis) anos.

**§ 4º** Aos responsáveis pela infração administrativa prevista no inciso IV do caput deste artigo será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

**Art. 10.** A aplicação da declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta deve ser precedida de análise jurídica e será de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade.

**Art. 11.** O cometimento de mais de uma infração em uma mesma licitação ou relação contratual sujeitará o infrator à sanção cabível para a mais grave entre elas, ou se iguais, somente uma delas, sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante.

*[Handwritten signature]*

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 143 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



## Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

### Decreto nº 7.144/2024- fls. 06

§ 1º Não se aplica a regra prevista no caput se já houver ocorrido o julgamento ou, pelo estágio processual, revelar-se inconveniente a avaliação conjunta dos fatos.

§ 2º O disposto no caput desse artigo não afasta a possibilidade de aplicação da pena de multa compensatória cumulativamente à sanção mais grave.

**Art. 12.** Na aplicação das sanções, a Administração deverá observar:

**I** - a natureza e a gravidade da infração cometida;

**II** - as peculiaridades do caso concreto;

**III** - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

**IV** - os danos que dela provierem para a Administração, para o funcionamento dos serviços públicos ou para o interesse coletivo;

**V** - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável pela infração, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;

§ 1º São circunstâncias **agravantes**:

**I** - a prática da infração com violação de dever inerente a cargo, ofício ou profissão;

**II** - o conluio entre fornecedores para a prática da infração;

**III** - a apresentação de documento falso no curso do processo administrativo de apuração de responsabilidade;

**IV** - a reincidência;

**V** - a prática de qualquer de infrações absorvidas, na forma do disposto no art. 11 deste Decreto.

§ 2º Verifica-se a reincidência quando o acusado comete nova infração, depois de condenado definitivamente por infração anterior.

§ 3º Para efeito de **reincidência**:

**I** - considera-se a decisão proferida no âmbito da Administração Direta e Indireta de todos os entes federativos, se imposta a pena de declaração de inidoneidade de licitar e contratar;

**II** - não prevalece a condenação anterior, se entre a data da publicação da decisão definitiva dessa e a do cometimento da nova infração tiver decorrido período de tempo superior a 5 (cinco) anos;

**III** - não se verifica, se tiver ocorrido a reabilitação em relação a infração anterior.

f p  
g

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 144 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



## Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

### Decreto nº 7.144/2024- fls. 07

§ 4º São circunstâncias **atenuantes**:

- I – a primariedade;
- II - procurar evitar ou minorar as consequências da infração antes do julgamento;
- III - reparar o dano antes do julgamento;
- IV - confessar a autoria da infração.

§ 5º Considera-se primário aquele que não tenha sido condenado definitivamente por infração administrativa prevista em lei ou já tenha sido reabilitado.

### CAPÍTULO III DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

#### Seção I Da instauração do processo administrativo punitivo

**Art. 13.** Constatada a ocorrência de infração administrativa disposta no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o agente público responsável pela licitação ou pela gestão do contrato deverá:

- I - notificar o licitante ou o contratado para apresentar justificativa e providências para a correção da irregularidade no prazo de 15 (quinze) dias úteis;
- II - analisar a justificativa de que trata o inciso I do deste artigo.

**Art. 14.** Rejeitada a justificativa de que tratam os incisos I e II do art. 13 deste Decreto, o agente público responsável pela licitação ou gestão do contrato emitirá parecer técnico fundamentado, ou documento equivalente, e o encaminhará ao respectivo Ordenador de Despesas.

**Parágrafo único.** O parecer técnico fundamentado ou documento equivalente de que trata este artigo deverá conter os dados de identificação do licitante ou do contratado, a descrição da infração constatada e a sanção correspondente, conforme dispositivos legais, regulamentares e contratuais.

**Art. 15.** O ordenador de despesas deverá realizar juízo de admissibilidade relativo ao parecer técnico fundamentado de que trata o art. 14 deste Decreto, com vistas a:

- I – avaliar se é cabível a instauração de processo administrativo punitivo;
- II – tomar medidas administrativas de saneamento para a mitigação de riscos de nova ocorrência na hipótese de simples impropriedade formal.

*Handwritten signature/initials*

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 145 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



## Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

### Decreto nº 7.144/2024- fls. 08

**Art. 16.** Admitido o juízo de admissibilidade de que trata o art. 15 deste Decreto, o ordenador de despesas deverá instaurar processo administrativo punitivo.

#### Seção II

#### Da condução do processo administrativo punitivo

**Art. 17.** O processo administrativo punitivo deverá ser conduzido por comissão processante composta por dois ou mais servidores estáveis.

**Parágrafo único.** O processo administrativo punitivo para apuração de infrações que impliquem apenas nas sanções de advertência ou multa poderá ser conduzido por servidor efetivo ou empregado público designado.

**Art. 18.** A comissão processante poderá solicitar a colaboração de outros órgãos para a instrução processual.

**Art. 19.** Iniciado o processo administrativo punitivo, o responsável pela sua condução ou a comissão processante deverá intimar o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretende produzir.

§ 1º A notificação de intimação conterà, no mínimo, a descrição dos fatos imputados, o dispositivo pertinente à infração, a identificação do licitante ou do contratado ou os elementos pelos quais se possa identificá-lo.

§ 2º A notificação a que se refere o §1º será enviada por uma das formas abaixo, observando-se a ordem de preferência:

I – envio ao endereço eletrônico dos representantes credenciados, do licitante ou contratado cadastrado, com comprovante de recebimento, ou;

II - envio pelo correio, com aviso de recebimento, ou;

III - entregue ao licitante ou ao contratado mediante recibo, ou;

IV - publicação no Diário Oficial do Município, quando começará a contar o prazo de 15 dias (quinze) úteis para apresentação de defesa prévia.

§ 3º Em observância ao disposto no § 4º do art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, os emitentes das garantias de contratações de obras, serviços e fornecimentos deverão ser notificados pelo contratante quanto ao início de processo administrativo punitivo.

**Art. 20.** Serão indeferidas pela comissão processante ou pelo responsável pela condução do processo administrativo punitivo, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

*Handwritten signature and initials*

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 146 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



## Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

### Decreto nº 7.144/2024- fls. 09

**Art. 21.** Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

**Art. 22.** A comissão processante ou o responsável pela condução do processo administrativo punitivo deverá elaborar e remeter ao ordenador de despesas relatório final conclusivo quanto à inocência ou à responsabilidade do licitante ou o contratado, que contenha:

I – os fatos analisados;

II – os dispositivos legais, regulamentares e contratuais infringidos, se for o caso;

III – a análise das manifestações de defesa apresentadas, se for o caso;

IV – as sanções a que está sujeito o licitante ou o contratado, se for o caso;

§ 1º O relatório de que trata este artigo poderá propor a absolvição por insuficiência de provas quanto à autoria e ou materialidade.

§ 2º O relatório de que trata este artigo poderá conter sugestões sobre medidas que podem ser adotadas pela Administração Pública Direta, objetivando evitar a repetição de fatos ou irregularidades semelhantes aos apurados no processo administrativo punitivo.

### Seção III

#### Da aplicação de sanção e fase recursal

**Art. 23.** O ordenador de despesas, deverá proferir sua decisão, podendo acolher no todo, parcialmente, ou recusar as razões expostas no relatório final de que trata o art. 22 deste Decreto.

§ 1º O licitante ou o contratado será informado da decisão de que trata o caput por ofício, nos termos do §2º do art. 19 deste Decreto, abrindo-se prazo para apresentação de recurso ou pedido de reconsideração.

§ 2º Tratando-se da sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, o ordenador de despesas encaminhará o processo para manifestação jurídica e fundamentará seu entendimento, conforme o disposto no art. 10 deste Decreto, e:

I - decidirá entre o acolhimento da defesa do licitante ou o contratado ou a aplicação da sanção; e

II - publicará o extrato da decisão no Diário Oficial.

**Art. 24.** Da decisão que aplica as penalidades de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 147 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



## Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

### Decreto nº 7.144/2024- fls. 010

**Art. 25.** Da decisão que aplica a penalidade de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar caberá apenas pedido de reconsideração a ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data do recebimento da intimação.

**Art. 26.** O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

**Art. 27.** O recurso será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar a decisão no prazo de 5 (cinco) dias úteis, deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

#### **Seção IV Do cômputo das sanções**

**Art. 28.** Sobrevindo nova condenação, no curso do período de vigência das sanções indicadas nos incisos III e IV do art. 4º deste Decreto, será somado ao período remanescente o tempo fixado na nova decisão condenatória, reiniciando-se os efeitos das sanções.

**§1º** No cômputo das sanções, nos termos do *caput*, observar-se-á o prazo máximo de 6 (seis) anos em que o condenado ficará impedido de licitar ou contratar com a Administração Pública Municipal.

**§2º** Em qualquer caso, a unificação das sanções não poderá resultar em cumprimento inferior à metade do total fixado na condenação, ainda que ultrapasse o prazo de 6 (seis) anos previsto no §1º do deste artigo.

**§3º** No cômputo das sanções, nos termos do *caput*, contam-se as condenações em meses, desprezando-se os dias, respeitando-se o limite máximo previsto no §1º deste artigo, orientado pelo termo inicial da primeira condenação.

**Art. 29.** São independentes e operam efeitos independentes as infrações autônomas praticadas pelo licitante ou pelo contratado.

**Parágrafo único.** As sanções previstas nos incisos III e IV do art. 4º deste Decreto serão aplicadas de modo independente em relação a cada infração diversa cometida.

#### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **Seção I Da Reabilitação**

**Art. 30.** É admitida a reabilitação do licitante ou o contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

I - reparação integral do dano causado à Administração Pública;

II - pagamento da multa;

f 20  
2

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 148 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



## Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

### Decreto nº 7.144/2024- fls. 011

III - transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

IV - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

V - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

**Parágrafo único.** A sanção pelas infrações previstas nos incisos VIII e XII do caput do art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou o contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

#### Seção II

##### Da desconsideração da personalidade jurídica

**Art. 31.** A personalidade jurídica do infrator poderá ser desconsiderada, sempre que utilizada com abuso de direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática de atos ilícitos previstos na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou para provocar confusão patrimonial.

§ 1º Desconsiderada a personalidade jurídica, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado.

§ 2º Nas hipóteses desconsideração da personalidade jurídica de que trata este artigo, serão observados o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

§ 3º O processo poderá ser instaurado exclusivamente contra administradores e sócios que possuem poderes de administração, se identificada prática de subterfúgios, visando burlar os objetivos legais da própria sanção administrativa.

#### Seção III

##### Do julgamento conjunto de atos lesivos contra a Administração

**Art. 32.** Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846, de 2013, de 01 de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente.

#### Seção IV

##### Da Prescrição

*[Handwritten signature and initials]*

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 149 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO



## Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

### Decreto nº 7.144/2024- fls. 012

**Art. 33.** A prescrição ocorrerá em 05 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será interrompida ou suspensa conforme previsão do § 4º do art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

#### **CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 34.** A aplicação das sanções previstas neste Decreto não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

**Art. 35.** Fica facultado ao responsável pela condução do processo administrativo punitivo, à comissão processante e à autoridade instauradora do processo administrativo punitivo, submetê-lo à manifestação jurídica a qualquer tempo.


**Art. 36.** Os órgãos e entidades deverão assegurar o sigilo e a integridade dos dados e informações da ferramenta informatizada de que trata este Decreto, protegendo-os contra danos e utilizações indevidas ou desautorizadas no âmbito de sua atuação.

**Art. 37.** Os casos omissos decorrentes da aplicação deste Decreto serão dirimidos pela Secretaria Municipal de Fazenda e Gestão Estratégica, no âmbito de suas competências, que poderá expedir normas complementares e disponibilizar informações adicionais.

**Art. 38.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura do Município de Cajamar, 9 de fevereiro de 2024.

  
**DANILO BARBOSA MACHADO**  
Prefeito Municipal

  
**MICHAEL CAMPOS CUNHA**  
Secretário Municipal de Fazenda e Gestão Estratégica

Publicado no Diário Oficial do Município e arquivado em pasta própria, no local de costume.

  
**RAFAEL PETROZZIELLO**  
Secretaria Municipal de Governo

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 150 de 155



**ANEXO IX - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO ME/EPP.**

XXXXXXXXXX, inscrito no CNPJ n.º XXXXXXXXXXXX, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) XXXXXXXXXXXX, portador(a) da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXXXXXX e do CPF n.º XXXXXXXXXXXX, DECLARA, para os fins dispostos no Pregão Eletrônico n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_\_, sob as penas da Lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

( ) **MICROEMPRESA**, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

( ) **EMPRESA DE PEQUENO PORTE**, conforme Inciso II do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

( ) **MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL**, conforme parágrafo 1º do artigo 18-A da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, com redação dada pela Lei Complementar nº 188, de 2021.

( ) **COOPERATIVA**, nos termos do Art. 34, da Lei Federal nº 11488/2007.

DECLARA ainda:

1. Que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

2. Que não extrapolou a receita bruta máxima relativa ao enquadramento como empresa de pequeno porte, de que trata o art. 3º, II da Lei Complementar nº 123, de 2006, em relação aos valores dos contratos celebrados com a Administração Pública no ano-calendário de realização da licitação.

Local: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

(Assinatura e identificação do representante legal/procurador da proponente)

Nota: Este Modelo deverá ser impresso em papel timbrado da empresa licitante, com indicação do seu subscritor.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



## ANEXO X - DECLARAÇÃO LGPD.

XXXXXXXXXX, inscrito no CNPJ n.º XXXXXXXXXX, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) XXXXXXXXXX, portador(a) da Carteira de Identidade n.º XXXXXXXXXX e do CPF n.º XXXXXXXXXX, DECLARA, para os devidos fins, que tem pleno conhecimento das regras contidas no edital de licitação e que possui as condições de habilitação previstas no edital, bem como tem ciência de que:

1. Como condição para participar desta licitação e ser contratado (a), o(a) interessado(a) deve fornecer para a Administração Pública diversos dados pessoais, entre eles:

- 1.1. Aqueles inerentes a documentos de identificação;
- 1.2. Referentes a participações societárias;
- 1.3. Informações inseridas em contratos sociais;
- 1.4. Endereços físicos e eletrônicos;
- 1.5. Estado civil;
- 1.6. Eventuais informações sobre cônjuges;
- 1.7. Relações de parentesco;
- 1.8. Número de telefone;
- 1.9. Sanções administrativas que esteja cumprindo perante a Administração Pública;
- 1.10. Informações sobre eventuais condenações no plano criminal ou por improbidade administrativa; dentre outros necessários à contratação.

2. Essas informações constarão do processo administrativo e serão objeto de tratamento por parte da Administração Pública.

3. O tratamento dos dados pessoais relacionados aos processos de contratação se presume válido, legítimo e, portanto, juridicamente adequado.

Local: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

(Assinatura e identificação do representante legal/procurador da proponente)

Nota: Este Modelo deverá ser impresso em papel timbrado da empresa licitante, com indicação do seu subscritor.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha



## ANEXO XI – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: \_\_\_\_\_

CONTRATADO: \_\_\_\_\_

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): \_\_\_\_\_

OBJETO: \_\_\_\_\_

ADVOGADO (S)/ Nº OAB/email: (\*) \_\_\_\_\_

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

### 1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

### 2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

**LOCAL e DATA:** \_\_\_\_\_

### AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 153 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## **RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

## **RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:**

### **Pelo contratante:**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

### **Pela contratada:**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

## **ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:**

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

(\*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.

Subscritor	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 154 de 155



# Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

## ANEXO XII - PREÇO DE REFERENCIA

ITEM	DESCRIÇÃO	QNTD	U.M	V. UNITÁRIO	V. TOTAL
1	Serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da central de atendimento ao munícipe, com fornecimento de plataforma digital de gestão das informações, agendamento de consultas e demandas municipais, como o objetivo de complementar o atendimento, orientação e informação	12	Mensal	R\$ 414.500,00	R\$ 4.974.000,00

Subscriber	Ordenador de despesa
Patrick Carnelos	Michael Campos Cunha

Edital de Pregão Eletrônico – P.A 228/2025

Praça José Rodrigues do Nascimento, nº 30, Água Fria – Cajamar/SP

Telefone: +55 (11) 4446-0000 – Ouvidoria: 0800-771-1223 Página 155 de 155