



MEMORANDO Nº 146/2025 – SMMTI

Cajamar, 13 de agosto de 2025.
Quarta-feira.

À
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA E GESTÃO ESTRATÉGICA
A/C: Departamento de Compras e Licitações

Referente: Processo Administrativo 228/2025
Assunto: Encaminhamento de Ata – Prova de Conceito

Prezados

Encaminho, para ciência e providências julgadas cabíveis, a Ata da Prova de Conceito realizada em 13 de agosto de 2025, referente aos serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da Central de Atendimento ao Município, objeto do Pregão Eletrônico nº 44/2025, cujo resultado foi a aprovação da solução apresentada pela empresa SERVICE SOLUTIONS SOLUÇÕES EM CONTACT CENTER LTDA – ME.

Sendo o que tínhamos para o momento, renovamos nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

BRUNO DI FRANCISCANTONIO
Secretário Municipal de Modernização, Tecnologia e Inovação

**ATA - PROVA DE CONCEITO**

ITEM: Serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da Central de atendimento ao Município

Aos treze dias do mês de agosto do ano de dois mil e vinte e cinco, às 09:35h, na sala de reuniões do Gabinete, localizada no Paço Municipal, situado à Praça José Rodrigues do Nascimento, 30 - Cajamar/SP, foi realizada, sob comando do Secretário de Modernização, Tecnologia e Inovação, Sr. Bruno Di Francescantonio, CPF [REDACTED] a Prova de Conceito referente Serviços de implantação, customização, operação e gerenciamento da Central de atendimento ao Município, conforme Edital da licitação referente ao Pregão Eletrônico nº 44/2025. Na presença dos servidores representantes das Secretarias de Modernização, Tecnologia e Inovação e Secretaria de Fazenda e Gestão Estratégica, senhores Bruno Di Francescantonio, CPF [REDACTED], Rômulo Guitarrari Azzone, CPF [REDACTED], CPF [REDACTED], Moises Henrique Gatera Oliveira, CPF [REDACTED] e dos membros representantes da empresa SERVICE SOLUTIONS SOLUÇÕES EM CONTACT CENTER LTDA-ME, declarada vencedora provisória do Processo Licitatório, sendo eles:, senhor Norberto Pinheiro Neto CPF: [REDACTED], André Roberto Roveder CPF: [REDACTED], Patricia Faria de Miranda CPF: [REDACTED], Claudio Generoso da Silva Junior CPF: [REDACTED], Aline Cristina Brunasso CPF: [REDACTED]. Ao início da prova de conceito, o Secretário Bruno Di Francescantonio estabeleceu aos representantes presentes as regras gerais de permanência no local durante o processo como evitar entradas e saídas, o momento oportuno para os apontamentos por parte dos credenciados e o rígido respeito à sequência e obediência aos critérios de julgamento contidos no Edital. Deu-se prosseguimento à Prova de Conceito demonstrando item a item conforme Edital publicado.

Iniciou a apresentação dos itens o Sr. Claudio discorrendo sobre o sistema de forma ordenada ao solicitado no ANEXO III do Edital, em especial os itens 01 à 18 referenciados as solicitações e protocolos de atendimento, atendendo ao solicitado em edital, posteriormente passou a apresentar os itens 19 a 24 relacionados



a saúde, também atendendo ao solicitado. Passou as 10:59 a palavra a Sra. Patricia para demonstração dos itens 25 a 42, atendendo ao solicitado em edital.

Foram expostas dúvidas pelo sr. Moises e Bruno, quanto as funcionalidades, e as mesmas foram sanadas no decorrer da apresentação.

Após a demonstração completa realizada pela empresa SERVICE SOLUTIONS SOLUÇÕES EM CONTACT CENTER LTDA-ME, conforme documento anexo, o Sr. Bruno Di Francescantonio abriu espaço para eventuais questionamentos, não havendo indagações por parte dos integrantes da Prefeitura.

Finalizado a Prova Conceito às 11h51, a solução foi aprovada e aceita para implementação. Informou-se também quanto ao prazo de publicação de acordo com Lei 14.133/21. Não havendo mais assuntos a tratar, e após a leitura e confirmação da conformidade, a presente Ata é assinada por todos os participantes supramencionados, e por mim, Rômulo Guitarrari Azzone, que secretariei e transcrevi.

moisés H. G. OLIVEIRA

André Roberto Povedan

Aline Cristina Baumusso

CÍNDIO GENESIO DA SILVA

Patrícia Faria de Miranda

NORBERTO PINHEIRO NETO

Rômulo Guitarrari Azzone



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

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 97 de 155

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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	6 – Demonstrar o Perfil Atendente realizando o Cadastro do Munipec de pessoa jurídica, com no mínimo os seguintes itens:		
	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	7 – Demonstrar o Perfil Atendente realizando abertura de protocolo, nesta tela de abertura deverá conter os seguintes itens:		
	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

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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)	✓	
9	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;		
	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;	✓	
	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.		
10	10 - Respostas dos Protocolos, ao acessar uma solicitação o usuário poderá realizar as ações a seguir;		
	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

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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	13 – Demonstrar o perfil munícipe consultando a resposta de protocolo através da internet, para realizar a abertura deverá conter no mínimo os seguintes itens:		
	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>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>		
<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;</p>		
<p>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.</p>		
<p>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</p>		



[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 106 de 155

[Handwritten signatures and initials]



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	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:	✓	
	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	17 – Demonstrar como o perfil Administrador gerar os relatórios gerenciais, sendo de Protocolos de Demanda, Informação, Usuários, Logradouro e Teleatendimento, conforme a seguir:	✓	
	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		

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 107 de 155

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right side of the page and several initials at the bottom right.



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	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 especialidade;		
	CRA – Deverá exibir o número de cadastrado do paciente mais antigo na fila de espera da especialidade;		
	QUANTIDADE DE PACIENTES – Deverá exibir o total de pacientes na fila de espera da especialidade;		
	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.		
	As linhas desta tabela de especialidades, 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.		
20	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:		
	Deverá ser mostrado em tabela, todos os exames cadastrados para que seja realizado os agendamentos, com no mínimo as seguintes colunas:		
	EXAMES – Deverá consta o nome do exame;		
	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;		

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

21	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:		
	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

[Handwritten signatures and marks]



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	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:		
	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

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

26	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:		
	a) Define-se o grupo que o usuário deve pertencer;	✓	
	b) Definem-se as permissões de cada grupo de usuários.	✓	
27	Demonstrar módulo de consulta de CPF/CNPJ, nome e inscrição.	✓	
	Disponibilizar ambiente para parametrizações e gerenciamento das cobranças de acordo com as estratégias traçadas, a partir das seguintes ações:		
28	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	Demonstrar módulo de georreferenciamento dos débitos.	✓	
30	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.	✓	
31	Possibilitar a visualização na mesma tela das dívidas e de outros contratos do mesmo devedor.	✓	
32	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.	✓	
33	Possuir módulo de Supervisão para geração de relatórios gerenciais por operador de cobrança, por equipe e por carteira.	✓	
34	Possibilitar alterações das estratégias de acionamentos das carteiras de cobrança em tempo	✓	

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

[Handwritten signatures and initials]



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

	real, sem prejudicar a produtividade dos operadores, a partir das seguintes ações:		
	a) Cancelar ou editar campanhas já vigentes;	✓	
	b) Distribuir tarefas das campanhas entre os operadores ou redistribuir tarefas já distribuídas.	✓	
35	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:		
	a) Contribuintes trabalhados com respectivos tipos de acionamento;	✓	
	b) Pagamentos efetuados, data do pagamento.	✓	
36	O sistema deverá rodar em plataforma web.	✓	
37	Demonstrar Consulta por Processo Administrativo e/ou Execução, a partir das seguintes ações:	✓	
	a) Busca por Processo Administrativo;	✓	
	b) Busca por Processo de Execução.	✓	
38	Emissão de aviso de cobrança através de e-mail, a partir das seguintes ações:		
	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.	✓	
39	Emissão de relatórios gerenciais de acompanhamento do processo, especialmente os seguintes:		
	a) Relatório de Ocorrências;	✓	
	b) Relatório de Baixas de Pagamentos;	✓	
	c) Relatório de Campanhas;	✓	
	d) Relatório de Inscrições da Campanha de E-mails	✓	
40	Alerta de aviso de débito na tela do contribuinte.	✓	
41	Demonstrar consulta por tipo de débito.	✓	

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