



Coren/SC

Fls. nº \_\_\_\_\_

## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO N.º 032/2019

### PREGÃO ELETRÔNICO N.º 019/2019

### PROCESSO LICITATÓR N.º 020.926208/2019

### PAD N.º 455/2019

**CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA – COREN/SC**, Autarquia Federal nos termos da Lei n.º 5.905/73, dotada de personalidade jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 75.308.106/0001-56, com sede Av. Mauro Ramos, n.º 224, Edifício Centro Executivo Mauro Ramos, 6º, 7º e 8º andares, Centro, Florianópolis/SC, neste ato representado por sua Presidente, **Msc. HELGA REGINA BRESCIANI**, brasileira, casada, portadora do RG n.º 6R1211232 - SSP/SC e do CPF/MF n.º 444.983.659-68.

**FORNECEDOR: INFOTV COMUNICAÇÕES LTDA**, Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrito no CNPJ sob n.º 05.388.357/0001-02, com sede na Rua Luiz da Costa Freysleben, n.º 215, Itagaçu, na cidade de Florianópolis/SC, CEP: 88.085-500, neste ato representada por seus representantes legais o Sr. Éder de Oliveira, portador do RG n.º 4025952, inscrito no CPF sob o n.º 005.441.929-82 e o Sr. André de Oliveira, portador do RG n.º 3845729, inscrito no CPF sob o n.º 022.332.209-19.

**PREPOSTO:** Éder de Oliveira, sócio diretor, inscrito no CPF sob n.º, telefone(48) 3330-1200, e-mail [eder@infotv.com.br](mailto:eder@infotv.com.br).

**FISCAIS DE CONTRATO:** Fiscal Sede (Florianópolis/SC): **Michel Rocheles Kannenberg**, Técnico Administrador de Redes, inscrita no CPF sob n.º 016.744.919-21, telefone (48) 3224-9091 – ramal 220, e-mail [michel.kannenberg@corensc.gov.br](mailto:michel.kannenberg@corensc.gov.br).

#### Fiscais Subseções:

**Tsharytza Cardozo de Castro** (Blumenau/SC), Auxiliar Administrativo do Coren/SC, inscrita no CPF sob n.º 048.891.605-40, telefones: (47) 3222-3524, e-mail [tsharytza.franzoni@corensc.gov.br](mailto:tsharytza.franzoni@corensc.gov.br);

**Maristela dos Santos Pacheco Vilas Boas** (Chapecó/SC); Auxiliar Administrativo do Coren/SC, inscrita no CPF sob n.º 663.860.399-04, telefones: (49) 3323-6470, e-mail [maristela.vilasboas@corensc.gov.br](mailto:maristela.vilasboas@corensc.gov.br);

**Liziane Gomes Nazário** (Criciúma/SC), Auxiliar Administrativo do Coren/SC, inscrita no CPF sob n.º 026.418.699-00, telefones: (48) 3439-5274, e-mail [liziane.nazario@corensc.gov.br](mailto:liziane.nazario@corensc.gov.br);

**Amadisa S. Maguerroski** (Caçador/SC), Auxiliar Administrativo do Coren/SC, inscrita no CPF sob n.º 020.081.639-03, telefones: (49) 3563-8545, e-mail [amadisa.maguerroski@corensc.gov.br](mailto:amadisa.maguerroski@corensc.gov.br);

**Patricia Bueno Silvestrin** (Lages/SC), Auxiliar Administrativo do Coren/SC, inscrita no CPF sob n.º 050.397.929-56, telefones: (49) 3227-1583, e-mail [patricia.silvestrin@corensc.gov.br](mailto:patricia.silvestrin@corensc.gov.br).

**Carolina Gabriele Chiarelli** (Joinville/SC), Auxiliar Administrativo do Coren/SC, inscrita no CPF sob n.º 055.364.419-06, telefones: (47) 3423-4132, e-mail [patricia.silvestrin@corensc.gov.br](mailto:patricia.silvestrin@corensc.gov.br).



Coren/SC

Fls. nº \_\_\_\_

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

Tendo em vista o resultado da Licitação na modalidade Pregão Eletrônico n.º 019/2019 – Locação de Solução Completa de Gestão de Atendimento, bem como a classificação obtida no certame, formulamos e homologamos o presente CONTRATO, de acordo com as especificações, quantitativos e preços ofertados pela empresa classificada no Processo Licitatório n.º 020.926208/2019.

**Cláusula 1ª DO OBJETO**

- 1.1 O presente Contrato tem por objeto a locação de solução completa de gestão do atendimento, contemplando sistema de gestão do atendimento, exibição de conteúdo, monitoramento, emissor de senhas, pesquisa de satisfação, aparelhos de TVs, mini-pc e serviços.

**Cláusula 2ª VALOR CONTRATO**

- 2.1 O presente Contrato obedece aos seguintes valores:

| Item                                | Descrição                                                                                                          | Quantidade de meses | Custo Médio Mensal (R\$) | Custo Médio Total (R\$) |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|
| 01                                  | Locação de 01 totem com tela de 15,6", touchscreen, com impressora A4                                              | 12                  | R\$ 883,50               | R\$ 10.602,00           |
| 02                                  | Locação de 07 totem com tela de 8,9" com impressora térmica (incluindo bobinas)                                    | 12                  | R\$ 2.593,50             | R\$ 31.122,00           |
| 03                                  | Locação de 06 TVs de no mínimo 32"                                                                                 | 12                  | R\$ 1.342,35             | R\$ 16.108,20           |
| 04                                  | Locação de 07 mini-pcs para serem utilizados nas TVs                                                               | 12                  | R\$ 1.372,67             | R\$ 16.472,05           |
| 05                                  | Locação de 11 aparelhos para avaliação do atendimento                                                              | 12                  | R\$ 661,83               | R\$ 7.942,00            |
| 06                                  | Locação de Software de Gestão de Atendimento para os sete pontos de atendimento                                    | 12                  | R\$ 3.080,61             | R\$ 36.967,35           |
| 07                                  | Locação de Software de Gestão de Conteúdo para os sete pontos de atendimento                                       | 12                  | R\$ 1.296,75             | R\$ 15.561,00           |
| 08                                  | Fornecimento de 09 caixas de bobinas, com 30 bobinas de 40 metros (suficiente para impressão de 12.000 mil senhas) | 01                  | R\$ 14.748,80            | R\$ 14.748,80           |
| 09                                  | Instalação e treinamento em todas as unidades do Coren/SC                                                          | 01                  | R\$ 10.987,09            | R\$ 10.987,09           |
| <b>Valor total do Contrato.....</b> |                                                                                                                    |                     |                          | <b>R\$ 160.510,49</b>   |

**Cláusula 3ª ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

| Item | Descrição                                                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 01   | Locação de 01 totem com tela de 15,6", touchscreen, com impressora A4           |
| 02   | Locação de 07 totem com tela de 8,9" com impressora térmica (incluindo bobinas) |
| 03   | Locação de 06 TVs de no mínimo 32"                                              |
| 04   | Locação de 07 mini-pcs para serem utilizados nas TVs                            |

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

|    |                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 05 | Locação de 11 aparelhos para avaliação do atendimento                                                              |
| 06 | Locação de Software de Gestão de Atendimento para os sete pontos de atendimento                                    |
| 07 | Locação de Software de Gestão de Conteúdo para os sete pontos de atendimento                                       |
| 08 | Fornecimento de 09 caixas de bobinas, com 30 bobinas de 40 metros (suficiente para impressão de 12.000 mil senhas) |
| 09 | Instalação e treinamento em todas as unidades do Coren/SC                                                          |

**12.1. CARACTERÍSTICAS E COMPATIBILIDADE DA APLICAÇÃO**

A aplicação deve atender aos seguintes requisitos:

- 12.1.1. Toda comunicação entre os módulos cliente e servidor devem ser criptografadas com base no protocolo de criptografia TLS 1.2 ou superiores;
- 12.1.2. O Sistema deve possuir quantidade ilimitada de usuários para acessar a aplicação;
- 12.1.3. Permitir a geração de relatórios em tela, impressoras locais, em rede e na extensão .PDF;
- 12.1.4. Apresentar-se na língua portuguesa (Brasil);

**12.2. MÓDULO SERVIDOR**

12.2.1. A CONTRATADA deverá ficar encarregada de fornecer para a Contratante servidor Cloud – Tier III, com as seguintes configurações mínimas:

- 12.2.1.1. Permitir balanceamento de carga entre múltiplos servidores;
- 12.2.1.2. Possuir arquitetura de 64 bits;
- 12.2.1.3. Funcionar sobre o sistema operacional Windows Server 2012 ou superior, ou Linux;
- 12.2.1.4. Servidor de aplicação construído em ambiente de contêiner podendo ser utilizado IIS (Internet Information Services) versão 10 ou superior ou Apache;
- 12.2.1.5. Funcionar sobre os bancos de dados PostgreSQL 9.6 ou superior, ou Oracle 11 G ou superior;
  - 12.2.1.5.1. Utilização de sistema de replicação síncrona em dois servidores, permitindo o failover automático em caso de falhas;
- 12.2.1.6. Possuir política de backup e expurgo de dados, com abrangência de dados e dias/horários de execução da rotina de forma configurável;
- 12.2.1.7. Possuir a funcionalidade de envio de e-mails por meio de SMTP;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

12.2.1.8. A aplicação deve possuir mecanismos de armazenamento de logs, contendo minimamente: IP de origem, porta de acesso, usuário, data, hora, transações que acessou, alterações realizadas e tentativas inválidas de acesso.

12.2.1.8.1. A contratante poderá considerar outras variáveis caso julgue necessário;

12.2.1.8.2. O Sistema deverá permitir que as variáveis supracitadas sejam configuradas indicando quais delas serão armazenadas nos logs;

12.2.1.8.3. O Sistema se encarregará de expurgar logs anteriores a 30 dias e renová-los diariamente.

### 12.3. MÓDULO CLIENTE (Gestão do atendimento)

12.3.1. Ser compatível com o sistema operacional Windows 7, ou superior, nas versões 32 e 64 bits;

12.3.2. Permitir integração com AD – Active Directory – para autenticação e autorização de usuários;

12.3.2.1. A Autorização de acesso às funcionalidades deve ser totalmente configurável por usuário e grupos de usuários.

12.3.3. A aplicação deverá ser WEB e para esse caso:

12.3.3.1. Funcionar sem qualquer limitação nos Browsers EDGE, Mozilla Firefox e Chrome

12.3.3.2. Deverá, necessariamente se comunicar via protocolo HTTPS;

12.3.3.3. A aplicação deve possuir mecanismo de segurança a fim de não permitir ataques do tipo: Injection, Broken Authentication, Cross Site Script (XSS), XML External Entities (XXE) e todos os demais Top 10 destacados no documento OWASP Top 10 – 2017 (The Ten Most Critical Web Application Security Risks);

### 12.4. CENTRALIZAÇÃO DE DADOS

12.4.1. As unidades de atendimento deverão ser cadastradas de forma hierárquica, permitindo agrupamentos para melhor segmentação organizacional ou geográfica. Assim, os dados de monitoramento e relatórios poderão ser consolidados entre várias unidades de atendimento.

### 12.5. CONDIÇÕES DE MONITORAMENTO DO SISTEMA

12.5.1. O monitoramento local, na própria unidade de atendimento, deverá ser em tempo real. O monitoramento remoto também deverá ser em tempo real, porém poderá ter um atraso máximo de atualização de até 5 minutos, compreendido entre a coleta de dados e sua disponibilização.

### 12.6. CONDIÇÕES DE DISPONIBILIDADE DE LINK



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

12.6.1. Em caso de queda de link entre a unidade de atendimento e o servidor corporativo, a emissão e chamada de senhas localmente devem continuar funcionando normalmente, não havendo impacto aos usuários. Ao restabelecer a comunicação, todos os eventos relacionados ao atendimento devem ser enviados ao servidor central automaticamente sincronizando as bases de dados.

### 12.7. RERQUISITOS DO MÓDULO DE ATENDIMENTO

12.7.1. O módulo de atendimento é utilizado para chamada, cancelamentos, redirecionamentos e outras ações pertinentes ao atendimento de uma senha. Deve contemplar no mínimo o seguinte:

#### 12.7.1.1. Funcionalidades gerais

- a) Possuir login e logoff do atendente, com senha;
- b) Permitir ao Perfil de Gestor selecionar qual terminal de atendimento irá utilizar, ao realizar login;
- c) Chamada de senhas, indicando na tela de atendimento qual senha está sendo chamada, tempo de espera, tipo de prioridade e a qual fila ela pertence;
- d) Chamar novamente uma mesma senha, sendo que a quantidade máxima de chamadas deve ser configurável;
- e) Cancelar uma senha chamada, indicando desistência do usuário, ou outro motivo previamente cadastrado;
- f) Redirecionamento de uma senha para outra fila de atendimento, prevendo a possibilidade de priorização de uma fila de atendimento existente;
- g) Detalhamento dos atendimentos ao gestor, informando quais serviços estão sendo prestados na medida em que eles ocorrerem;
- h) Retorno de uma senha já chamada a uma fila de atendimento, sendo incluído na fila como próxima senha a ser chamada;
- i) Considerar o cumprimento do atendimento para o horário previamente agendado pelo cliente.
- j) Caso o Atendimento seja suspenso por alguma eventualidade, deve-se permitir que se inclua a descrição, previamente cadastrada, do evento motivador da suspensão dos serviços;
- k) O Sistema deve prover mecanismo para que o atendente não inicie o atendimento sem registrar o início do mesmo. O objetivo é evitar que não haja a possibilidade do registro incorreto do tempo do atendimento, ou seja o atendente cancelar a senha mesmo realizando o atendimento.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- l) Suspensão automática do módulo de atendimento, após *timeout* configurável. Deve exigir a senha novamente para acesso ao software;
- m) Suspensão manual do módulo de atendimento, devendo ser possível indicar o motivo do intervalo, previamente cadastrado. Deve exigir a senha novamente para acesso ao software;
- n) Indicação do estado do atendente: desconectado, disponível, intervalo, atendendo, pausado, codificando, chamando;
- o) Indicação do tempo real do atendimento em curso;
- p) Monitoramento local do atendimento, considerando:
  - a. Condições de cada fila:
    - i. total de senhas em espera e atendidos;
    - ii. número da última senha chamada;
    - iii. tempo médio de espera;
    - iv. tempo médio de atendimento;
    - v. condição de criticidade (de acordo com as metas previamente configuradas na aplicação);
    - vi. Emitir alertas ao gestor sempre que atingir as metas preestabelecidas para: Tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, quantidade de senhas por serviço em espera;
  - b. Serviços realizados:
    - i. tempos médios e máximos de atendimento.
- q) Monitoramento, mostrando o nome dos atendentes logados (se houverem), o número do guichê, e o estado de cada um (ex.: desconectado, disponível, intervalo, atendendo, pausado, codificando, chamando), o número da senha, serviço e tempo de atendimento atual (se houver) e sua média de atendimento, em minutos;
  - a) Agendamentos de atendimento previstos para o dia em curso, contendo o nome do cliente, telefone, CPF, número da senha e horário agendado. Este agendamento deve ser configurável para que possa ser agendado por tipo de serviço;
  - b) Emitir alerta ao atendente, quando o tempo máximo de atendimento, previamente configurado, for atingido;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- c) Ordenar automaticamente a senha com o tempo de espera crítico para o próximo cliente a ser atendido.

### 12.7.1.2. Pesquisa de satisfação

- a) A solução deverá permitir a realização de pesquisa de satisfação vinculada a senha que o cliente recebeu atendimento.
- b) Devem possuir no mínimo as seguintes características:
- Realizar automaticamente o vínculo entre a senha em atendimento e o atendente, permitindo rastrear o histórico do atendimento e dados da avaliação;
  - Votação qualitativa, com no mínimo cinco faixas (Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Cancelar);
  - Não permitir ao atendente chamar nova senha sem que o cliente anterior tenha opinado;
  - Não permitir ao atendente a visualização da nota recebida pelo cliente.

## 12.8. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO NA EMISSÃO DE SENHA E EXIBIÇÃO DAS OPÇÕES DE SERVIÇOS

- 12.8.1. A árvore de serviços deve ser configurável e dinâmica, podendo haver paginação com mais de uma tela, com painel de senhas totalmente configurável e com menu e submenus de atendimento, que garantam uma compreensão dos usuários (clientes e atendentes).
- 12.8.2. Deverá possibilitar a inclusão de logomarca e cores da identidade visual da Contratante.
- 12.8.3. Deverá possuir opção para emissão de senhas preferenciais e octogenários por serviço.
- 12.8.4. Deverá possuir configuração para faixas de intervalo da numeração de senha, por serviço e tipo de prioridade.
- 12.8.5. Deverá permitir a impressão da senha com a continuidade de numeração configurada, mesmo sem conexão de internet/intranet e com o banco de dados do sistema;

## 12.9. REQUISITOS DE CONTROLE, EMISSÃO E CHAMADA DE SENHAS.

- 12.9.1. O processo de emissão e chamada de senhas devem atender aos seguintes requisitos:
- As senhas emitidas devem possuir dois caracteres alfanumérico para identificação do serviço e 4 (quatro) dígitos numéricos para identificar o número da senha;
  - O número impresso no ticket da senha (caractere alfanumérico + número) deve ter no mínimo 1 cm de altura;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- c) Deve ser possível, durante a chamada de uma senha, enviar o número chamado e número do guichê do atendente para monitor ou TV;
- d) O tempo de exposição na TV ou painel, bem como o som de chamada, deve ser configurável por fila de atendimento;
- e) Deve haver também opção para vocalização do número e letra da senha, número do guichê, tipo do atendimento, se normal, preferencial ou octogenário, nome do serviço e nome do cliente;
- f) A sequência das senhas chamadas deve respeitar as prioridades definidas nos modos de atendimento, considerando as diversas filas existentes;
- g) O cancelamento manual de uma senha deve ser permitido de duas formas: durante a chamada pelo módulo de atendimento (indica não comparecimento) e através de uma tela de monitoramento, onde deve ser possível escolher qualquer uma das senhas em espera e cancelá-la;
- h) Ao chamar uma mesma senha mais vezes que o máximo configurado para rechamadas, ela deve apresentar a opção para ser cancelada manualmente.

### 12.10. MODOS DE ATENDIMENTO

12.10.1. Deve ser possível atribuir diferentes modos de atendimento para cada um dos atendentes de atendimento (Todos configuráveis), considerando no mínimo as seguintes possibilidades:

- a) Chamar senha com maior tempo de espera das filas selecionadas;
- b) Modo prioritário: Chama senhas de uma ou mais filas que tenham prioridade e após nenhuma senha emita com prioridades chama senhas sem prioridades;
- c) Modo manual: Chama senhas das filas selecionadas pelo atendente em ordem de prioridade, hora de chegada ou alterna entre uma quantidade configurada de senhas sem prioridade para uma senha com prioridade;
- d) Modo alternado: Chama senhas de uma ou mais filas alternando entre uma quantidade configurada de senhas sem prioridade para uma senha com prioridade;
- e) Tempo máximo de espera da fila excedido: Coloca em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela fila;
- f) Tempo máximo de espera da unidade de atendimento excedido: Coloca em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela unidade de atendimento.
- g) Chama senha específica, digitando ou selecionando a senha à ser chamada no painel;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- h) Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo atendente, sem limites por tipo de configuração ou quantidade de filas envolvidas.

### 12.11. REQUISITOS DO MÓDULO DE CONFIGURAÇÃO

12.11.1. Esse módulo deve permitir executar remotamente tarefas gerais de administração do sistema bem como de parametrização das unidades de atendimento.

12.11.2. Requisitos Mínimos:

- a) Cadastrar a árvore de serviços que será ofertada para cada unidade ou grupo de unidade;
- b) Cadastramento das unidades de atendimento de forma hierárquica, permitindo agrupamentos para melhor segmentação organizacional ou geográfica;
- c) Atribuição de níveis de acesso às configurações, unidades de atendimento, relatórios e dados de monitoramento em tempo real;
- d) Configuração de todos os parâmetros para funcionamento de cada unidade de atendimento, como filas de atendimento, terminais de atendimento, serviços, motivos de intervalo dos atendentes, motivos de pausa, motivos de cancelamento, pesquisas de satisfação, TVs para chamada, emissores de senha / mensagens de impressão;
- e) Não deve haver limitação para a quantidade de cadastro de serviços, caso não caiba todos os serviços em uma tela, deve ser direcionado para uma próxima tela.
- f) Deve ser possível a qualquer tempo associar as configurações de uma unidade de atendimento de/para outra(s), facilitando o processo de organização.

12.11.3. Parâmetros Gerais:

A solução deve dispor no mínimo dos seguintes parâmetros gerais de configuração, válidos para todas as unidades de atendimento:

- a) Configuração de figura monocromática com a logomarca da contratante a ser impressa nos tickets de senhas;
- b) Configuração de um campo livre de texto para informações adicionais a serem acrescentadas;
- c) Configuração e personalização da tela de emissão de senhas, podendo dentro do próprio sistema o usuário escolher quais serviços, nomes, cores e padrões dos botões, colocar cor ou imagem de fundo, inserir textos em qualquer lugar da tela;

### 12.11.4. Filas de Atendimento

A solução não deverá impor limites à criação de filas de atendimento. Cada fila cadastrada deve ter no mínimo os seguintes atributos:



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- a) Identificador alfanumérico com no mínimo dois caracteres;
- b) Descrição com no mínimo 30 caracteres;
- c) Configuração de tempo de retardo, em segundos, para indicar quanto tempo após emissão da senha ela deverá estar disponível para ser chamada;
- d) Configuração das seguintes grandezas, para envio de alarmes aos gestores via e-mail ou mensagem SMS:
  - i. Tempo de Espera Máximo;
  - ii. Limite do Tempo Médio de Espera;
  - iii. Número Máximo de Senhas na Fila;
  - iv. Tempo de atendimento máximo;
  - v. Nível de serviço abaixo do configurado;
- e) Associação de um ou mais subserviços a um serviço de atendimento;
- f) Personalização do texto de impressão dos tickets de senhas comuns e prioritárias;
- g) Especificação se o identificador alfanumérico da fila será apresentado ou não na impressão / chamada da senha;

### 12.11.5. Terminais de Atendimento

A solução não deverá impor limites à criação de terminais de atendimento. E cada terminal de atendimento deverá ter no mínimo as seguintes características:

- a) Configuração dos setores de atendimento (ex: setor A, setor B, setor C, etc...)
- b) Configuração do número do guichê de atendimento, único para cada setor;
- c) Configuração do número do guichê que será mostrado nos terminais de TV, podendo ser repetido em uma mesma unidade de atendimento;
- d) Configuração do modo de atendimento, conforme descrito no item 31.11;
- e) Configuração da meta de tempo médio de atendimento para geração de alarmes;
- f) Configuração do número máximo de vezes que uma mesma senha pode ser rechamada;
- g) Configuração para atendimento sem a necessidade da emissão de senha (senha virtual);
- h) Configuração para obrigatoriedade de codificação de no mínimo um serviço prestado durante o atendimento;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- i) Configuração para permitir a inserção de informações do usuário durante o atendimento, de forma obrigatória ou não;
- j) Possibilidade de habilitação individual de todas as funcionalidades previstas no módulo de atendimento.

### 12.11.6. Unidade de Atendimento

Cada unidade de atendimento cadastrada deve possuir no mínimo as seguintes informações:

- a) Nome, código e descrição: Campos de digitação livre (Permitir letras números e caracteres);
- b) Endereço;
- c) Telefone;
- d) Horário para cancelamento automático das senhas em espera, deve ser configurável, evitando que aquelas não chamadas estejam disponíveis no dia seguinte;

### 12.11.7. Dispositivo de Emissão de Senhas

O sistema deve permitir a utilização de diferentes tipos de emissores de senhas (Conforme configuração do item 31.18.3) em uma mesma unidade de atendimento, sem limitação de quantidade. Os requisitos mínimos que devem ser parametrizáveis para esses equipamentos são os seguintes:

- a) Nome do equipamento, para identificação;
- b) Seleção de quais filas o dispositivo emitirá senhas, sem limitação de quantidade;
- c) Associação dos botões para cada fila de atendimento disponíveis no equipamento;
- d) Associação do layout personalizado a um ou vários dispositivos;

### 12.11.8. Parâmetros Críticos

O sistema deve permitir configurar as grandezas pelas quais serão atribuídas as colorações azul, amarela ou vermelha às unidades de atendimento/filas/senhas nas funcionalidades de monitoramento. No mínimo os seguintes parâmetros devem ser considerados:

- a) Quantidade de senhas na fila;
- b) Quantidade de senhas emitidas por fila;
- c) Tempo médio de espera;
- d) Tempo máximo de espera;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- e) Tempo médio de atendimento;
- f) Tempo máximo de atendimento;
- g) Nível de serviço de espera;
- h) Nível de serviço de atendimento;
- i) Quantidade máxima de intervalo por usuário;

### 12.12. REQUISITOS DO MÓDULO DE MONITORAMENTO REMOTO

A solução deve dispor de diferentes funcionalidades que permitam monitorar remotamente todas as grandezas pertinentes ao fluxo de atendimento, em diferentes níveis de detalhamento e consolidação. Os recursos essenciais são os seguintes:

#### 12.12.1. Painel de Monitoramento Consolidado

- a) Em uma única tela (acessível via Web) deve ser possível monitorar os principais parâmetros de espera e atendimento das unidades, especificados abaixo, atualizadas em tempo real, facilitando a detecção de problemas e tomada de decisão:
  - i. Nome da unidade;
  - ii. Agrupamento hierárquico à qual ela pertence;
  - iii. Total de clientes em espera;
  - iv. Total de clientes atendidos;
  - v. Tempo médio de espera dos clientes que estão aguardando;
  - vi. Tempo médio de espera dos clientes já atendidos;
  - vii. Tempo médio de atendimento;
  - viii. Percentual de clientes cuja espera superou o nível de serviço configurado;
  - ix. Percentual de clientes cujo atendimento superou o nível de serviço configurado;
  - x. Total de atendentes em operação;
  - xi. Data e hora em que as informações foram atualizadas;
  - xii. Total de atendentes em intervalo;
  - xiii. Total de senhas canceladas.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- b) Deve ser apresentada nessa mesma tela a quantidade total de unidades cadastradas e quantas estão conectadas (*online*) no momento.
- c) Deve permitir exibição em tela cheia (full screen);
- d) Deverá fazer atualização dos dados automaticamente no mínimo a cada 1 minuto;
- e) Deverá possuir cores diferentes para atendimentos que estão acontecendo, permitindo identificar quais estão dentro da meta estipulada e quais estão fora com tempos críticos;
- f) Deverá possuir mapa com os endereços cadastrados nas unidades com pino de cores diferente indicando a criticidade dos atendimentos realizados por cada unidade;

### 12.12.2. Monitoramento das Unidades de Atendimento

Para cada unidade de atendimento, deve ser possível para o Gestor monitorar no mínimo as seguintes informações referentes à situação geral do atendimento para o dia corrente:

#### 12.12.2.1. Monitorando Senhas em Espera

- a. Mostrar todas as senhas que estão aguardando atendimento. As seguintes informações devem ser exibidas de cada senha:
  - i. Número;
  - ii. Ordem prevista de chamada;
  - iii. Fila à qual pertence;
  - iv. Tempo de espera;
  - v. Horário de emissão;
  - vi. Tipo de prioridade;
  - vii. Tempo de espera crítico.

#### 12.12.2.2. Monitorando Filas de Atendimento

- a. Mostrar, todas as filas configuradas para aquela unidade de atendimento. As seguintes informações de cada fila devem ser exibidas:
  - i. Código alfanumérico;
  - ii. Descrição;
  - iii. Total de clientes em espera;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- iv. Total de clientes atendidos;
- v. Total de senhas canceladas;
- vi. Código da última senha chamada;
- vii. Tempo médio de espera dos clientes que estão aguardando;
- viii. Tempo médio de espera dos clientes já atendidos;
- ix. Tempo médio de atendimento;
- x. Quantidade de Senhas Canceladas.

### 12.12.2.3. Ações Possíveis ao Monitorar as Filas de Atendimento

- a. Através de permissões específicas, deve ser possível ao operador do sistema acessar o monitoramento de senhas a partir de uma das filas, permitindo visualizar o detalhamento das informações.

### 12.12.2.4. Monitorando Terminais de atendimento

- a. Mostrar todos os atendentes configurados para aquela unidade de atendimento. As seguintes informações devem ser exibidas de cada atendente:
  - i. Matrícula e nome do atendente logado;
  - ii. Estado do atendente: desconectado, disponível, intervalo, atendendo, pausado, codificando, chamando;
  - iii. Código da senha que está atendendo, se houver;
  - iv. Fila da senha que está atendendo, se houver;
  - v. Tempo total no estado "Atendendo";
  - vi. Tempo total no estado intervalo;
  - vii. Motivo pelo qual está no estado intervalo, caso esteja nesse estado;
  - viii. Tempo médio de atendimento;
  - ix. Total de clientes atendidos;

### 12.12.3. Monitoramento por Gráficos

- 12.12.3.1. O sistema deve possuir módulo de Painel que reúne informações do atendimento em uma única tela com diversos gráficos;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 12.12.3.2. Nessa tela deve ser possível visualizar as informações do atendimento em qualquer agrupamento de unidades, com opção de se fazer comparações entre elas;
- 12.12.3.3. Deve também ser possível adicionar, remover ou alterar a distribuição de gráficos dos tipos pizza, barras, linhas, para as mais diversas grandezas de atendimento medidas pelo sistema;
- 12.12.3.4. A atualização das informações deve ser feita de forma automática de acordo com o tempo configurado;
- 12.12.3.5. O layout de visualização dos gráficos dever ser personalizável por usuário, que ao realizar login na ferramenta automaticamente encontra a distribuição dos elementos conforme configurado na última utilização.

### 12.13. REQUISITOS DO MÓDULO PAINEL DE INFORMAÇÕES (DASHBOARD)

- 12.13.1. O sistema deve possuir módulo de Painel de Informações, ferramenta gerencial que reúne informações do atendimento em uma única tela com diversos gráficos, permitindo imediata percepção na evolução das principais métricas do sistema e com isso agilidade e assertividade nas intervenções;
- 12.13.2. Nessa tela deve ser possível visualizar as informações do atendimento em qualquer agrupamento de unidades ou regiões, com opção de se fazer comparações entre elas frente a uma determinada meta em comum, configurada pelo sistema (ex.: Meta do tempo de espera ou de atendimento);
- 12.13.3. Deve também ser possível adicionar, remover ou alterar a distribuição de gráficos dos tipos pizza, barras, linhas, para as mais diversas grandezas de atendimento medidas pelo sistema;
- 12.13.4. A atualização das informações deve ser feita de forma automática de acordo com o tempo configurado.
- 12.13.5. O layout de visualização dos gráficos dever ser personalizável por usuário, que ao realizar login na ferramenta automaticamente encontra a distribuição dos elementos conforme configurado na última utilização;
- 12.13.6. Deve possuir tabela de agendamentos com atendimento realizado e agendado, mas sem comparecimento (não compareceu);
- 12.13.7. Deve possuir mapa referenciado de todas as unidades com alertas de coloração do status da unidade (ex: azul com os tempos dentro da meta, amarelo, com tempos próximos da meta e vermelho com tempos acima da meta).

### 12.14. CONTEÚDO ÁUDIOVISUAL ESPECÍFICOS PARA CHAMADA DE SENHA

A aplicação deve possuir recursos específicos para configuração de molduras que possibilitem:



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 12.14.1. No momento da chamada de uma senha, o Dispositivo de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas deve exibir em mesma tela de exibição de conteúdo o número da senha, guichê de atendimento, serviço, tipo de prioridade, com vocalização em português e/ou sinal sonoro (configurável).
- 12.14.2. *Layout* da tela de chamada de senhas deve apresentar no mínimo: nome do serviço, tipo de prioridade, letra e número de senha e guichê de atendimento;
- 12.14.3. A tela de programação deve ser compartilhada simultaneamente entre as mídias (vídeos, TV aberta, imagens e RSS) e as informações da senha chamada, e dos últimos 3 atendimentos (número da senha e do guichê de atendimento);
- 12.14.4. Possibilitar que o áudio do chamador de senhas esteja desvinculado do áudio das mídias (vídeos, etc), possibilitando que o volume da mídia possa ser alterado sem afetar o volume do chamador de senha.

### 12.15. REQUISITOS DOS MÓDULOS DE RELATÓRIO

A solução deve permitir o gerenciamento remoto de todas as unidades de atendimento, através de relatórios estatísticos contendo informações de tempos de atendimento, espera, produtividade de atendentes, entre outros. Os seguintes tipos de relatórios são necessários:

#### 12.15.1. Relatórios Pré-Definidos

A solução deve dispor de ferramenta para geração de relatórios pré-definidos, cabendo ao usuário somente fazer a escolha de alguns parâmetros como data/período, unidade de atendimento, fila, etc. Em todos os relatórios pré-definidos deve ser possível gerar informações consolidadas pelo agrupamento de unidades de atendimento, quando a informação gerada for pertinente a esse tipo de operação. No mínimo os seguintes relatórios pré-definidos devem ser disponibilizados:

- a) Número de clientes atendidos, com separação por faixas de horário e tempo de atendimento;
- b) Número de clientes atendidos, com separação por faixas de horário e tempo de espera;
- c) Quantidade de serviços realizados, constando tempo médio de atendimento;
- d) Tempo médio de espera por fila, com separação por faixas de tempo;
- e) Tempo médio de atendimento por fila, com separação por faixas de tempo;
- f) Tempo mínimo, médio e máximo de espera do usuário na unidade de atendimento, com separação por faixa de horário;
- g) Dias de pico por quantidade de usuários atendidos e tempo de espera;
- h) Tempo mínimo, médio e máximo de atendimento dos atendentes;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- i) Eficiência dos atendentes, considerando o tempo de atendimento, a quantidade de usuários atendidos e o tipo de serviço ou fila (cada serviço possui uma meta de atendimento configurada previamente);
- j) Detalhamentos das informações por senha;
- k) Informações de alterações de configuração, constando nome e/ou matrícula dos operadores a parâmetros alterados;
- l) Pesquisas de satisfação, informando dados das senhas, atendentes, tempos e consolidação do resultado da pesquisa;
- m) Agendamentos de atendimento, constando a quantidade e percentuais de confirmações e desistências;
- n) Quantidade de envios, por e-mail, de alertas por tipo (Alertas de proximidade de atendimento, senha de atendimento, Alarme aos gestores).
- o) Todos os relatórios pré-definidos devem ser exportáveis para planilha eletrônica (.xls) e pdf

### 12.16. SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO E MONITORAMENTO

#### 12.16.1. Sistema de Gestão de Comunicação para Exibição de Conteúdos nas TVs

- a) Sistema deve permitir a programação remota de grade de conteúdo a serem exibidos nos totens, minimamente com a seguinte especificação do Software de Administrador e Gerenciador:
- b) O Sistema deve ser multiusuário;
- c) O sistema deverá obrigatoriamente exigir a autenticação (login) do usuário no sistema por meio da sua credencial de acesso (usuário e senha);
- d) Permitir rodar utilizando banco de dados ou Oracle ou PostgreSQL ou MySQL;
- e) Possuir rotinas de backup e restauração do banco de dados;
- f) Permitir rodar em servidor com máquina virtual (VM);
- g) Permitir o cadastro completo de usuários do sistema;
- h) Permitir o controle de acesso de usuários;
- i) Permitir a exibição de diferentes conteúdos do Coren/SC nas telas de maneira independente por tela;
- j) Permitir a criação de novas unidades automaticamente;

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- k) Permitir o agrupamento de unidades;
- l) Permitir a criação grupos de mídias (ex.: um mesmo cliente com vários arquivos de vídeo);
- m) Permitir cadastros de campanhas/mídias por categorias e com os seguintes formatos: PNG, JPG, TIFF, BMP, MPEG, AVI, MOV, WMV, M4V, M1V, SWF, MP3, DV e MP4;
- n) Permitir inserir data de início e fim para cada arquivo de mídia cadastrado;
- o) Sistema deve alertar quando inserido um arquivo de mídia com data fim inferior a data atual;
- p) Permitir configuração no cadastro do arquivo de mídia para que o player não exiba o arquivo se a data fim da campanha estiver inferior a data atual;
- q) Permitir o cadastro de Categoria de mídias separada por cor;
- r) Permitir o cadastro de servidores FTP;
- s) Permitir cadastro de Grade de Programação;
- t) Possuir opção de copiar grades anteriores para alterar;
- u) Permitir a inserção de conteúdos por horários determinados;
- v) Permitir a inserção de conteúdo sem determinação de horário, em looping;
- w) Permitir configurar a hora inicial e final da grade em looping;
- x) Permitir inserir uma descrição para cada grade criada;
- y) Permitir a inserção de mídias entre duas mídias já inclusas;
- z) Permitir a cópia de programas já inclusos;
- aa) Remover um ou todos os programas selecionados;
- bb) Calcular o tempo total da grade automaticamente conforme vai inserindo novos vídeos;
- cc) Calcular automaticamente o tempo de início do novo arquivo inserido conforme o ultimo ou anterior ao que está sendo inserido;
- dd) Disponibilizar programas de conteúdo padrão (notícias do UOL por categoria, previsão de tempo das cidades de Santa Catarina;
- ee) Integração automática com portais de notícias através de RSS;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- ff) Integração automática com o twitter, podendo exibir automaticamente no player todas os posts realizados pelo proprietário da conta do twitter ou exibindo somente os posts filtrando por hashtag específicas;
- gg) Permitir a inserção de programa com a hora certa, contendo o dia da semana e a hora no formato (HH-MM);
- hh) Permitir a inclusão de playlist dentro da linha do tempo da grade, sendo a grade por horários definidos ou playlist looping, ou seja, playlists dentro da playlist primária;
- ii) Permitir a inclusão de um link web na grade para ser exibido no player;
- jj) Permitir a inclusão de um intervalo na programação da grade, podendo a tela ficar com uma imagem fixa ou a tela preta pelo tempo definido na grade;
- kk) Permitir a inclusão de programação online, ao vivo e gravado diretamente de endereço do servidor streaming;
- ll) Permitir a visualização da mídia antes de incluir na programação;
- mm) Permitir a visualização da grade de programação antes de publicar;
- nn) Permitir a separação dos programas conforme separação feita por categorias;
- oo) Permitir criação de grade para data atual ou data futura;
- pp) Garantir independência, continuidade operacional e respectiva integridade dos dados, mesmo ocorrendo falhas no acesso ao banco de dados ou interrupção do link de acesso a internet;
- qq) Atualização da grade deverá ser em no máximo 15 minutos;
- rr) Ter avisos quando a grade for baixada pelo ponto/exibidor;
- ss) Imprimir, visualizar e enviar por e-mail, relatórios e logs de atualização;
- tt) Gerar relatório da grade de programação compacto contendo para cada arquivo da grade o total de inserção;
- uu) Gerar relatório da grade de programação detalhado contendo o horário que cada arquivo da grade irá ser exibido;
- vv) Gerar relatório das inserções, para mostrar quantas vezes um conteúdo foi exibido em um dia, ou em um período definido. Ele pode ser simples, mostrando apenas o número total de inserções por dia, ou detalhado, onde mostra data e horário de cada inserção e comparando o projetado na grade com o realizado que realmente foi exibido pelo player;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- ww) Gerar relatório de Grade com a relação de todos os conteúdos que são exibidos na grade e detalhar o tempo de duração de cada conteúdo, a soma total do tempo do bloco, e quantas vezes cada conteúdo é exibido por bloco (grade);
- xx) Permitir o envio de informativos on-line para o módulo player, que interrompem a programação por um período determinado, retornando para a programação original, após a exibição;
- yy) Permitir segmentação de várias inserções de conteúdo, na mesma tela do totem;
- zz) Permitir a configuração de layout, para particionar a tela em vários fragmentos, possibilitando a inserção de vários conteúdos, ao mesmo tempo;
- aaa) O sistema deve permitir configuração de intervalo de tempos máximos ou intervalo de horários específicos para baixar novas grades cadastradas;
- bbb) O sistema deve permitir exibir conteúdo com ou sem áudio;
- ccc) Permitir o monitoramento online de todos os pontos de exibição, indicando se estão comunicando com o servidor e banco de dados;
- ddd) Possuir recurso para validar se o conteúdo exibido na tela da TV foi gerado e liberado pelo contratante mesmo que o computador da TV seja trocado por outro, não deixando exibir qualquer outro conteúdo a não ser o conteúdo validado e liberado pelo Contratante, desligando a tela da TV automaticamente em casos de conteúdos não validados.
- eee) Permitir a geração de grade de conteúdo para ser enviada via bluetooth (panfletagem digital);
- fff) O sistema deve possuir recurso de enviar, por bluetooth, arquivos cadastrados, aos dispositivos móveis com o dispositivo bluetooth ativado, e deve ser registrado em log se o arquivo foi aceito ou não pelo usuário, enviando ao servidor para ser importada na base de dados, para fins de relatório de estatística desses dados
- ggg) Sistema player deve possuir recurso para impedir pop-up ou alertas do sistema operacional na tela;
- hhh) O Sistema não pode parar a exibição caso ocorra erro ao exibir algum arquivo de mídia;
- iii) Deve possuir controle ao baixar campanhas. Caso o link de internet caia, o download deve começar de onde parou;
- jjj) Deve possuir recurso de identificação de arquivos já baixados por grades anteriores para não fazer o download novamente do mesmo arquivo de mídia;
- kkk) Possuir a opção de gerenciamento de grade feito pela empresa contratada;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

III) No caso de travamento do player, possuir recurso de verificação que o reiniciará automaticamente;

mmm) Permitir programação de horário para ligar e desligar o computador da TV;

### 12.16.2. Sistema de Monitoramento Dos Totens Emissores de Senhas e dos Computadores das TVs

- a) Sistema em nuvem web, usado para monitorar os totens e as TVs em tempo real, acessado por navegador e por dispositivo mobile através de login e senha;
- b) Cada totem/TV deve comunicar ao monitoramento centralizado no mínimo;
- c) Identificador ou nome do computador do totem;
- d) Sistema operacional e versão;
- e) Versões dos aplicativos rodando no totem;
- f) Espaço livre em disco;
- g) Totem/TV ligado ou desligado;
- h) Falhas de conexão com a internet;
- i) Tela do totem/TV desligado;
- j) Conteúdo da TV não confiável, caso não seja o conteúdo programado que esteja sendo exibido na TV;
- k) Impressora com erro, sem papel ou pouco papel;
- l) Dashboard permitindo o agrupamento de totem/TV por status (Comunicando, Alerta, e Crítico), ou por nome e separados por cor conforme o status;
- m) Mapa georreferenciado mostrando o status de cada totem/tv em suas localidades;
- n) Relatórios de taxa de funcionamento por totem/TV.

### 12.17. DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS A SEREM LOCADOS PARA GESTÃO DO ATENDIMENTO E CONTÚDO

#### 12.17.1. Computador tipo set-top para acoplar na TV

- 12.17.1.1. Processador quad-core 1.6 Ghz;
- 12.17.1.2. HD 80 GB ou SSD 32 GB;
- 12.17.1.3. Memória 2 RAM GB;

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 12.17.1.4. Fonte externa bivolt;
- 12.17.1.5. Dimensões aproximadas: 180 x 180 x 30 mm;
- 12.17.1.6. Sistema operacional: Windows 10 (licença já inclusa);

**12.17.2. TV Led ou Monitor**

- 12.17.2.1. **TV Led ou Monitor Profissional com no mínimo 32 polegadas**
- 12.17.2.2. Qualidade de imagem HD ou Full HD com caixas de som acopladas;
- 12.17.2.3. Entrada de vídeo HDMI ou VGA;
- 12.17.2.4. Cabo HDMI
- 12.17.2.5. Suporte Articulado

**12.17.3. Totem de Triagem (dispositivo emissor de senhas)**

- 12.17.3.1. Torre (totem) com armação em aço e pintura eletrostática;
- 12.17.3.2. Dimensões da CPU: 188 x 118 x 50 mm
- 12.17.3.3. Dimensões da torre (totem): 1000 mm x 199 mm x 188 mm;
- 12.17.3.4. Dimensões da base: 219 x 269 mm;
- 12.17.3.5. Altura da impressora térmica em relação ao solo: 800 mm;
- 12.17.3.6. Impressora térmica não fiscal (Daruma modelo DR800 H ou L, CIS PR 3000, Diebold Perfecta);
- 12.17.3.7. Sistema Operacional (licença já inclusa): Windows 10;
- 12.17.3.8. Processador: CPU X86 Intel Z3736F quad core
- 12.17.3.9. Gráfico: Intel Gen7
- 12.17.3.10. Display: tela entre sete e nove polegadas, 1280x800 pixels; IPS, G + G screen
- 12.17.3.11. Memória: RAM - 2GB DDR3 ROM - 64GB
- 12.17.3.12. Memória expansível: Cartão TF até 32GB
- 12.17.3.13. Conectividade: WiFi 802.11 b/g/n; Bluetooth 4.0
- 12.17.3.14. Formatos de vídeos suportados: AVI, RM, RMVB, MKV, WMV, MOV, MP4, DAT, VOB, PMP, MPEG, MPG, FLV, ASF, TS, TP, 3GP, MPG
- 12.17.3.15. Formatos de áudios suportados: FLAC, APE, WAV



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 12.17.3.16. Formatos de imagens suportados: JPG, BMP, PNG, GIF
- 12.17.3.17. Portas I/O: Fone de ouvido 3.5mm; 4x USB; 1x Micro USB; 1x HDMI; 1x slot para cartão TF; 1x Porta RJ45
- 12.17.3.18. Rodízios para facilitar o transporte;
- 12.17.3.19. Fonte bivolt 220/110 v;
- 12.17.3.20. Peso aproximado do conjunto: 15 kg;
- 12.17.3.21. Regulagem interna para bobinas de 57, 76, 80 e 82 mm de largura e 40 metros de comprimento.

### 12.17.4. Totem de Autoatendimento

- 12.17.4.1. Totem com armação em aço de aproximadamente 1520 mm x 469 mm x 550 mm;
- 12.17.4.2. Base de aproximadamente 469 x 550 mm;
- 12.17.4.3. Pintura eletrostática;
- 12.17.4.4. Tela LED/LCD *touchscreen* capacitivo 15,6";
- 12.17.4.5. Tecnologia de Touchscreen capacitivo.
- 12.17.4.6. Configuração mínima: processador Celeron 2.60 GHz, Memória 2GB, HD 160GB;
- 12.17.4.7. Altura da tela de 15,6" em relação ao chão: aproximadamente 1300 mm;
- 12.17.4.8. Inclinação mínima de 20 graus da tela em relação ao pé para melhor ergonomia e visualização pelo usuário;
- 12.17.4.9. Impressora laser para folha A4 de fácil manuseio e reposição de papel e toner;
- 12.17.4.10. Altura aproximada da impressora em relação ao chão: 840 mm;
- 12.17.4.11. Porta RJ 45;
- 12.17.4.12. Funcionar sem qualquer limitação nos Browsers EDGE, Mozilla Firefox e Chrome;
- 12.17.4.13. Rodízios para facilitar o transporte;
- 12.17.4.14. Fonte bivolt 220/110 automática;
- 12.17.4.15. Peso aproximado: 55 kg;

### 12.17.5. Terminal de Avaliação Individual

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 12.17.5.1. Estrutura do corpo do dispositivo em acrílico;
- 12.17.5.2. Conexão via USB no computador;
- 12.17.5.3. Com no mínimo 5 botões ergonômicos de pressão com as opções ótimo, bom, regular, ruim e nulo.
- 12.17.5.4. Não requer fonte de alimentação externa;
- 12.17.5.5. Dimensões: 184 x 100 x 75 mm.

**12.18. QUANTIDADE DOS EQUIPAMENTOS A SEREM LOCADOS PARA GESTÃO DO ATENDIMENTO E CONTEÚDO**

12.18.1. A tabela 02 expressa a quantidade de equipamentos a serem locados

| Item | Descrição                                                         | Quantidade |
|------|-------------------------------------------------------------------|------------|
| 01   | Totem com tela de 15,6", touchscreen, com impressora A4           | 01         |
| 02   | Totem com tela de 8,9" com impressora térmica (incluindo bobinas) | 07         |
| 03   | TVs de no mínimo 32"                                              | 06         |
| 04   | Mini-pcs para serem utilizados nas TVs                            | 07         |
| 05   | Aparelhos para avaliação do atendimento                           | 11         |

**12.19. IMPLANTAÇÃO, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA**

- a) A instalação e configuração da Solução deverão ser realizadas pela CONTRATADA nas dependências de cada uma das unidades indicadas pelo CONTRATANTE;
  - i. A CONTRATANTE irá indicar à CONTRATADA, a quantidade e os equipamentos descritos no item 31.19.1 tabela 02 - Equipamentos, que serão entregues, instalados e configurados nas dependências de cada uma das unidades da CONTRATANTE;
  - ii. A CONTRADA deverá fornecer uma bobina de 40 (quarenta) metros (suficiente para impressão de 12.000 (doze mil) senhas) em cada uma das unidades e sede para o primeiro uso no ato da instalação do item 02 da Tabela 02 – Equipamentos.
- b) A CONTRATADA deverá ser encarregada de instalar nas dependências do COREN/SC e suas unidades, equipamentos novos, sem marcas de uso;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- c) A CONTRATADA deverá instalar a TV Led ou Monitor Profissional com as características descritas no item 31.18.2. com suporte articulado no locais indicados pela CONTRATANTE;
- d) A CONTRATADA deverá fornecer todos os cabos necessários o funcionamento da solução, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

### 12.19.1. Treinamento

- a) A CONTRATADA deverá fornecer treinamento com carga horária mínima de 06 (seis) horas, ministrado para técnicos da CONTRATANTE envolvendo toda a estrutura da solução e seus módulos, para as equipes de atendimento, para os gestores e para os funcionários técnicos de cada unidade indicada pela CONTRATANTE, permitindo após o treinamento que técnicos da CONTRATANTE estejam aptos utilizar o sistema em sua plenitude.
- b) Deverá ser apresentado pela CONTRATADA, após a assinatura do contrato, manual da aplicação e cronograma de execução do treinamento para aprovação e planejamento da CONTRATANTE, contemplando o conteúdo descrito abaixo:

#### a. Coordenadores e Multiplicadores

##### i. Introdução ao Sistema

- 1. Conceitos Básicos
- 2. Introdução ao Módulo Gerencial
- 3. Configurações Globais do Sistema

##### ii. Relatórios e Gráficos

- 1. Geração de Relatórios e Gráficos
- 2. Filtragem de Relatórios e Gráficos
- 3. Análise dos Principais Relatórios e Gráficos

##### iii. Funcionalidades Específicas

- 1. Senhas Prioritárias
- 2. Canal de Comunicação Direta
- 3. Criação de Usuários
- 4. Alarmes

##### iv. Suporte

- 1. Introdução ao canal de suporte ao usuário



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

2. Criação e Acompanhamento dos Chamados
3. Criação de usuários
4. Nível de Serviço-SLA

### b. Usuários

#### i. Instalação e configuração do produto

1. Orientações Técnicas sobre o produto
2. Configurações Básicas
3. Troca de Bobinas

#### ii. Introdução ao Sistema

1. Conceitos básicos

#### c. Acesso ao sistema

### iii. Principais Funções

1. Login e Logout
2. Iniciar Atendimento
3. Registro de intervalo
4. Classificação dos serviços
5. Cancelamento de Senha
6. Ausência do Consumidor

### iv. Suporte

1. Introdução ao canal de suporte ao usuário
2. Criação e Acompanhamento dos Chamados
3. Nível de Serviço

### v. Relatórios

1. Noções Gerais dos Principais Relatórios
2. Noções Gerais sobre Painel de Controle



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

### 12.20. SERVIÇO DE MONITORAMENTO DO FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO

12.20.1. A CONTRATADA deverá fornecer Serviço de Monitoramento, que consiste no suporte preventivo das unidades que apresentarem instabilidade (falta de conexão internet, problemas no sistema operacional, não atualização de conteúdo) evitando a parada do sistema.

12.20.2. Este serviço tem como principal objetivo o monitoramento remoto do funcionamento dos dispositivos, para verificar se o dispositivo está funcionando normalmente, se está fora do ar, instabilidade ou ausência de conexão. Deve verificar o status de atualização do sistema, aplicativos e a programação do conteúdo de forma remota.

### 12.21. GARANTIA E SUPORTE DOS SERVIÇOS

12.21.1. A CONTRATADA deverá oferecer um canal de suporte aos usuários, via Web, onde seja possível fazer a abertura e acompanhamento de chamados relacionados à instalação, desinstalação e substituição de equipamentos, pedidos de insumos, suporte de software e criação de usuários para acesso ao canal. Os chamados serão abertos de segunda a sexta-feira, no horário entre 08:00 e 18:00 horas, sem limite de chamados;

12.21.2. Esse canal de atendimento deverá fornecer aos gestores relatórios com os dados de todas as solicitações criadas, agrupadas por unidade, contendo informações sobre o motivo do chamado, o responsável pela abertura, o dia e horário de abertura e fechamento e o tempo total para encerramento do chamado. O motivo do chamado deverá estar enquadrado em uma das seguintes categorias: Instalação, Desinstalação e Substituição de equipamentos, Suporte de Software e Pedidos de Insumos, Criação de Usuários, entre outras, conforme necessidade da CONTRATANTE;

12.21.3. O relatório deverá estar disponível para consulta online e oferecer a opção de download nos formatos html, pdf, xlsx, xlm, txt e doc e permitir a utilização de filtros de pesquisa, como data, Subseção, motivo de abertura do chamado, entre outros, a critério da CONTRATANTE.

12.21.4. A CONTRATADA também deverá disponibilizar um telefone fixo para contato, com profissional(is) devidamente capacitado objetivando o esclarecimento de dúvidas e/ou suporte aos usuários;

12.21.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar para contratante um banco com 15 horas iniciais para disponibilizar a contratante, um canal via internet ou telefone, em horário comercial, para resolução de dúvidas e parametrizações a serem adaptadas na solução;

12.21.6. O canal de suporte da CONTRATADA deverá permitir, sem restrição de quantidade, a criação de usuários pelos administradores, conforme necessidade da CONTRATANTE.

12.21.7. Todos os custos relacionados ao Suporte são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

12.21.8. SLA (Acordo de Nível de Serviço) para Suporte Técnico

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA**

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

## 12.21.8.1. Para Software

- a) A contratada deverá corrigir todos os problemas de funcionamento incorreto ou não esperado da aplicação como um todo ou de determinado módulo ou relatório, podendo ser: falha que paralise o funcionamento do software ou impeça o funcionamento de determinada tarefa; causado por falha que permita uma operação incorreta dos usuários ou da construção do software;
- b) Os prazos estabelecidos para a atuação e correção dos problemas referentes ao software deverão obedecer aos tempos determinados, conforme tabela 3 – SLA para Software.

| SLA para Software                |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Crítérios                        | Falha com Paralisação do Sistema | Falha sem Paralisação do Sistema |
| Prazo para 1º atendimento        | 1 hora                           | 2 horas                          |
| Prazo para solução dos Problemas | 12 horas                         | 48 horas                         |

## 12.21.8.2. Para Equipamentos

- a) A contratada deverá substituir os equipamentos descritos no item 31.19.1 tabela 02 - Equipamentos, quando estes apresentarem problemas que prejudiquem seu funcionamento, com prazo para solução dos problemas com no máximo 3 dias.

**Cláusula 4ª CONDIÇÕES DE LOCAÇÃO**

- 4.1 A Contratada deverá entregar os equipamentos/solução nas dependências de cada unidade indicadas pela Contratante, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato;
- 4.2 Os sistemas/software instalados pela Contratada deverão ser compatíveis com os sistemas/software já instalados no parque computacional da Contratante;
- 4.3 A instalação, configuração, treinamento da Solução deverá ser realizada pela Contratada nas dependências de cada uma das unidades indicadas pela Contratante;
- 4.4 A Contratada deverá ser encarregada de instalar nas dependências do Coren/SC, equipamentos novos, sem marcas de uso;
- 4.5 A Contratada deverá fornecer treinamento com carga horária mínima de 06 (seis) horas, ministrado para técnicos da Contratante envolvendo toda a estrutura da solução e seus módulos, para as equipes de atendimento, para os gestores e para os funcionários técnicos de cada unidade indicada pela Contratante, permitindo após o treinamento que técnicos da Contratante estejam aptos utilizar o sistema em sua plenitude;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 4.6 Deverá ser apresentado pela Contratada, após a assinatura do contrato, manual da aplicação e cronograma de execução do treinamento para aprovação e planejamento da Contratante, contemplando o conteúdo do item 31.19.2;
- 4.7 A Contratada deverá oferecer um canal de suporte aos usuários, via Web, onde seja possível fazer a abertura e acompanhamento de chamados relacionados à instalação, desinstalação e substituição de equipamentos, pedidos de insumos, suporte de software e criação de usuários para acesso ao canal. Os chamados serão abertos de segunda a sexta-feira, no horário entre 08:00 e 18:00 horas, sem limite de chamados;
- 4.8 A Contratada também deverá disponibilizar um telefone fixo para contato, com profissional(is) devidamente capacitado objetivando o esclarecimento de dúvidas e/ou suporte aos usuários;
- 4.9 A Contratada deverá disponibilizar para contratante um banco com 15 horas iniciais para disponibilizar a contratante, um canal via internet ou telefone, em horário comercial, para resolução de dúvidas e parametrizações a serem adaptadas na solução;
- 4.10 A Contratada deverá fornecer Serviço de Monitoramento, que consiste no suporte preventivo das unidades que apresentarem instabilidade (falta de conexão internet, problemas no sistema operacional, não atualização de conteúdo) evitando a parada do sistema;
- 4.11 A contratada deverá realizar o fornecimento de 9 (nove) caixas de bobinas, contendo 30 (trinta) bobinas de 40 (quarenta) metros (suficiente para impressão de 12000 (doze mil) senhas), sendo o fornecimento único no início do contrato;
- 4.12 A contratada deverá fazer a entrega das caixas de bobinas na sede do Coren/SC.

### Cláusula 5ª DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1 A Contratada responsabiliza-se a:
  - 5.1.1 Fornecer o objeto de acordo com as especificações disposta neste Contrato;
  - 5.1.2 Executar os serviços de suporte de acordo com as especificações disposta neste Contrato;
  - 5.1.3 Cumprir o disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, de acordo com o previsto no inciso V do artigo 27 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, com a redação que lhe deu a Lei n.º 9.854, de 27 de outubro de 1999;
  - 5.1.4 Manter seus empregados quando em serviços de suporte, devidamente identificados;
  - 5.1.5 Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto deste contrato, cabendo-lhe, integralmente o ônus decorrente, independente da fiscalização exercida pela Contratante;
  - 5.1.6 Arcar com eventuais prejuízos causados à Contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus empregados, convenientes ou prepostos, na execução dos serviços de suporte do objeto deste Edital;
  - 5.1.7 Adotar todos os critérios de segurança, tanto para seus empregados, quando para a execução dos serviços de suporte em si;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 5.1.8 Manter os empregados sujeitos às normas disciplinadoras da Contratante, porém sem qualquer vínculo empregatício com este órgão, cabendo à Contratada vencedora todos os encargos e obrigações previstos na legislação social trabalhista em vigor;
- 5.1.9 Adotar todas as providências e assumir todas as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificados em dependências da Contratante;
- 5.1.10 A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre os dados e informações relativos aos serviços realizados;
- 5.1.11 Prestar esclarecimentos à Contratante sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação;
- 5.1.12 Manter todas as condições de habilitação do processo licitatório até o final do contrato;

### Cláusula 6ª DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1 A Contratante ficará obrigada a:
  - 6.1.1 Promover, através de seu representante, o acompanhamento e a fiscalização do objeto fornecido e serviços executados, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada;
  - 6.1.2 Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições estabelecidas no Contrato;
  - 6.1.3 A Contratante se reserva o direito de paralisar ou suspender, a qualquer tempo, a prestação dos serviços, mediante pagamento único e exclusivo dos serviços já realizados, por ajuste entre as partes;

### Cláusula 7ª DOS LOCAIS DA ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS, DA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E TREINAMENTOS

- 7.1 Os itens licitados devem ser entregues nos endereços abaixo, assim como a realização dos treinamentos, no horário das 08h às 17h:
  - 7.1.1 Sede Florianópolis: Av. Mauro Ramos, 224, 7º andar, Centro, Florianópolis/SC. CEP 88020-300;
  - 7.1.2 Subseção Blumenau: Rua XV de Novembro, 1336, Ed. Brasília, sala 47, Centro, Blumenau/SC, CEP 89010-002;
  - 7.1.3 Subseção Caçador: Av. Barão do Rio Branco, 1260, Ed. Caraguatá, sala 23, Centro, Caçador/SC, CEP 89500-000;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 7.1.4 Subseção Chapecó: Rua Marechal Deodoro, 400 E, Ed. Piemonte Executivo, sala 508, Centro, Chapecó/SC, CEP 89802-140;
- 7.1.5 Subseção Criciúma: Rua Getulio Vargas, 440, Centro Com. Empresarial Euclides Crevanzi, salas 202, Centro, Criciúma/SC, CEP 88801-500;
- 7.1.6 Subseção Joinville: Rua Dona Francisca, 260, Ed. Deville, 13º andar, salas 1.308 / 1.310, Centro, Joinville/SC, CEP 89201-250;
- 7.1.7 Subseção Lages: Rua Benjamin Constant, 28, Ed. Executivo Cepar, sala 100, Lages/SC, CEP 89502-100;

### Cláusula 8ª DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 8.1 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelos empregados a seguir.
- 8.1.1 Fiscal Master - Sede: Michel R. Kannenberg, Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação, telefone (48) 3224-9091;
- 8.1.2 Fiscais Operacionais - Subseções: as auxiliares administrativas Amadisa Soraia Maguerroski (Caçador), Patrícia Bueno Silvestrin (Lages), Liziane Gomes Nazário (Criciúma), Maristela Vilas Boas (Chapecó), Carolina Gabriele Chiarelli (Joinville) e Tsharytza Cardozo de Castro Franzoni (Blumenau).
- 8.2 Os fiscais do contrato terão autoridade para.
- 8.2.1 Exigir o cumprimento de todos os itens desta especificação;
- 8.2.2 Rejeitar todo e qualquer material de má qualidade ou não especificado e estipular o prazo para sua retirada do local da execução dos serviços;
- 8.3 A existência desse acompanhamento não exime a Contratada de quaisquer responsabilidades sobre erros ou omissões que surgirem ou vierem a ser constatados.

### Cláusula 9ª DA VIGÊNCIA

- 9.1 O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitado a sua duração a 48 (quarenta e oito) meses, nos termos previstos pelo artigo 57, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/1993.

### Cláusula 10ª DOS PAGAMENTOS

- 10.1 O pagamento deverá ser efetuado mediante a apresentação da Nota Fiscal, devidamente atestada pela Contratante;
- 10.2 O pagamento dos itens 08 e 09 serão pagos em uma única parcela. A Contratada deverá apresentar nota fiscal contendo o detalhamento do objeto entregue, conforme especificações deste termo de referência;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 10.3 O pagamento dos demais itens deverá ser feito mensalmente através de apresentação de nota fiscal impressa entregue no endereço do Coren/SC e deverá conter o detalhamento de cada item, conforme especificações deste termo de referência;
- 10.4 A nota fiscal que for apresentada com erro será devolvida à Contratada para retificação e reapresentação;
- 10.5 O pagamento da Nota Fiscal, devidamente atestada pelo fiscal do contrato, será de até 07 (sete) dias úteis, contados da data do atesto;
- 10.6 O pagamento será feito por meio de depósito na conta-corrente da Contratada ou boleto bancário, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal do fornecimento, acompanhada do atesto do Fiscal do Contrato;
- 10.7 Para execução do pagamento, a Contratada deverá fazer constar como beneficiário/cliente, da Nota Fiscal correspondente, o Conselho Regional de Enfermagem de Santa Catarina, CNPJ nº 75.308.106/0001-56, e ainda, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da Contratada, e a descrição clara e sucinta do objeto;
- 10.8 Sobre o valor da nota fiscal, a Contratante fará as retenções devidas ao INSS e as dos impostos e contribuições previstas na Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012;
- 10.9 A Contratada deverá, ainda, juntamente com a Nota Fiscal, apresentar os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista, exigidos no Edital de Licitação;
- 10.10 Caso a Contratada seja optante pelo "SIMPLES" (Lei nº 9.317/96), será obrigada a informar no corpo da nota fiscal e apresentar declaração, na forma da Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012, assinada pelo seu representante legal;
- 10.11 Nenhum pagamento será efetuado em caráter antecipado, ou antes, de quitada qualquer penalidade;

### Cláusula 11ª DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

- 11.1 Os recursos para a execução do objeto são próprios do Conselho Regional de Enfermagem de Santa Catarina, e correrá sob a seguinte rubrica orçamentária:
  - 11.1.1 Rubrica: 33.90.039.002.014 – Serviços Relacionados à Tecnologia da Informação.

### Cláusula 12ª DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto n.º 10.004/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada do SICAF, e do cadastro de fornecedores do Conselho Regional de Enfermagem de Santa Catarina, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor anual do Contrato, a empresa Contratada que:
  - 12.1.1 Apresentar documentação ou declaração falsa;
  - 12.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - 12.1.3 Falhar na execução do Contrato;
  - 12.1.4 Comportar-se de modo inidôneo;



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

- 12.1.5 Cometer fraude fiscal;
- 12.2 Para os fins do item 12.1.4, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95, 96 e 97, da Lei n.º 8.666/1993.
- 12.3 O Contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei n.º 8.666/93.
- 12.4 A Contratante ficará alheia à relação jurídica que se estabelecer entre a Contratada e os terceiros eventualmente prejudicados por tais danos.

### Cláusula 13ª DA RESCISÃO DO CONTRATO

- 13.1 A inexecução total ou parcial das condições avençadas poderá acarretar a rescisão do Contrato, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.
- 13.2 A rescisão do Contrato poderá ser:
- 13.2.1 Determinada por ato administrativo unilateral e motivado do Contratante, quando o Contratante, frente a situações de descumprimento de cláusulas contratuais por parte da Contratada, lentidão, atraso, paralisação ou por razões de interesse público, decidir rescindir o Contrato;
- 13.2.2 Amigável, por acordo formalizado no processo entre o Contratante e a Contratada, desde que haja conveniência para o Contratante;
- 13.2.3 Judicial, quando a rescisão for discutida em instância judicial e se dará conforme os termos de sentença transitada em julgado.
- 13.3 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo e, no procedimento que visa à rescisão do Contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a Contratada terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de o Contratante adotar, motivadamente, providências acauteladoras.
- 13.4 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.
- 13.5 No caso de rescisão provocada por inadimplemento da Contratada, o Contratante poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do Contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.
- 13.6 Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII, do artigo 78, da Lei n.º 8.666/1993, sem que haja culpa da Contratada, esta será ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados, tendo ainda direito a, principalmente:
- 13.6.1 Pagamento devido pela execução do Contrato até a data da rescisão;
- 13.6.2 Pagamento do custo de desmobilização.



Coren/SC

Fls. nº \_\_\_\_\_

## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SANTA CATARINA

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

### Cláusula 14ª DO FORO

- 14.1 Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, será competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Santa Catarina – Subseção Judiciária de Florianópolis.

E, assim, por estarem justas e contratadas, as partes, por seus representantes legais, assinam o presente contrato, em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só e jurídico efeito, perante as testemunhas abaixo assinados, a tudo presentes.

Florianópolis/SC, 18 de dezembro de 2019.

CONTRATANTE: .....

**Msc. Helga Regina Bresciani**  
**Presidente do Coren/SC**

CONTRATANTE: .....

**Alessandra Junkes Coutinho**  
**Tesoureira do Coren/SC**

CONTRATADO: .....

**Éder de Oliveira**  
**Infotv Comunicações Ltda**

CONTRATADO: .....

**André de Oliveira**  
**Infotv Comunicações Ltda**

Testemunhas:

1) \_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_