

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Aquisição de um sistema emissor de senhas, com instalação, configuração e treinamento para os usuários, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	OBJETO	IDENTIFICAÇÃO CATMAT	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR REFERENCIAL
1	Sistema Emissor de Senha – Sistema de Autoatendimento	137618	UN	1	R\$ 13.782,95

1.2. Detalhamento do objeto

1.2.1. O sistema deverá atender aos seguintes requisitos:

1.2.1.1. A solução poderá ser orientada a web e projetado para atender todos os tipos de necessidades para a contratante e gestão de atendimento ao público, incluindo funcionalidades dedicadas ao público, atendentes, chefias, gerentes e diretores;

1.2.1.2. Deverá ter configuração padronizada, facilitando a comparação entre unidades, realizada de forma remota ponto a ponto ou por região/grupo, adaptando-se à necessidade de cada local, oferecendo a opção de padronizar os serviços comuns e acrescentando peculiaridades regionais de cada ponto de atendimento a fim de definir quais serviços adicionais poderão ser solicitados. Deverá ter disponível a opção de reprodução de informações ao usuário no momento da emissão de senha, referentes ao tempo estimado de espera, de maneira qualitativa, e total de pessoas na fila;

1.2.1.3. O sistema de gerenciamento de atendimento deve prover a organização do atendimento, o monitoramento, geração de dados estatísticos de tempo de espera, atendimento e da produtividade dos funcionários em todas as unidades de atendimento;

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

1.2.1.5. Compatível com equipamentos do tipo: Televisão/Monitor (LCD ou LED), Monitores de vídeo, dispensadores de senhas, totem emissor de senha e impressora;

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



CRCRJ

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO RIO DE JANEIRO

Proc.	2019/0066
Fis.	1150
Rubrica	

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

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

1.2.1.9. A solução deverá ser capaz de emitir senhas individuais diferenciadas por filas, proporcionar encaminhamentos de uma senha para nova fila, visando atendimento complementar, manter registros das atividades realizadas e, a partir de tais registros, proporcionar monitoramento das atividades em tempo real e relatórios que auxiliam a gestão na tomada de decisões além de possuir um completo módulo configurador, todos acessados por browser;

1.2.1.10. O sistema deverá ser capaz de gerenciar o atendimento ao público, organizando todas as unidades de atendimento em número de filas e de prioridades de atendimento e deverão ser configurados para executar chamadas de modo diferente, de acordo com a necessidade de cada unidade.

1.2.1.11. Cada fila deverá possuir uma faixa numérica de senhas geradas e impressas nos equipamentos de autoatendimento ou nos computadores da recepção;

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

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

1.2.1.14. Os tempos de espera e de atendimento serão computados para cada usuário em todas as etapas, permitindo a rastreabilidade desde seu ingresso até a sua saída do CRCRJ;

1.2.2. O sistema deverá ser composto, no mínimo, pelos seguintes módulos e características:

1.2.2.1. Configuração do sistema

1.2.2.1.1. Apresentar painel de configurações com possibilidade de cadastro e configuração de filas, pontos de atendimento, atendentes, emissores de senhas, dispositivos de apresentação de senhas, serviços, gestão de monitoramento de filas, relatórios gerenciais, atualização do sistema e gerenciamento de administradores;

1.2.2.1.2. Apresentar no mínimo 3 (três) perfis básicos para usuários: a) Administrador (com acesso a todos os recursos operacionais e configurações do sistema); b) Administrador Adicional

(com acesso aos recursos de gestão do sistema de acordo com os parâmetros de acesso definidos às funcionalidades determinadas); c) Atendente (realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de filas e pontos de atendimento).

1.2.2.2. Emissão de senhas

1.2.2.2.1. Deverá permitir a utilização de dispositivos de emissores de senhas responsáveis pela seleção de atendimento requerido e emissão senha ao usuário;

1.2.2.2.2. As senhas deverão apresentar o logotipo do CRCRJ, o nome da fila, a senha, data e hora de chegada do cidadão;

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

1.2.2.2.4. Deverá estar disponível para impressão na senha o tempo médio de espera, cabendo ao administrador ativa ou não a impressão;

1.2.2.3. Filas

1.2.2.3.1. O sistema deverá permitir a criação ilimitadas filas de atendimento;

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

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

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

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

1.2.2.3.6. Configuração dos parâmetros tempo máximo de espera, a serem utilizados como referência nas funcionalidades de monitoramento, relatórios e termômetro de tempo de espera;

1.2.2.3.7. Permitir configuração como "fila única de atendimento sequencial": chamando senhas em ordem sequencial.

1.2.2.4. Atendentes e chamadas de senha

1.2.2.4.1. O acesso dos atendentes ao sistema deve ser feito via browser através de um computador ou outro dispositivo móvel digital (como Tablets e Smartphones), ligados à rede de computadores onde está conectado o console gerenciador. Deverá apresentar os seguintes recursos para os Atendentes e Pontos de Atendimento:



CRCRJ

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO RIO DE JANEIRO

Proc.	0019/0066
Fis.	1-16 v
Rubrica	

1.2.2.4.1.1. Acesso ao ponto de atendimento

1.2.2.4.1.1.1. Login e senha de atendentes cadastrados;

1.2.2.4.1.1.2. Desconexão de atendente por ociosidade;

1.2.2.4.1.2. Seleção de filas

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

1.2.2.4.1.3. Chamadas de senhas

1.2.2.4.1.3.1. Ponto de atendimento configurado para chamada de senhas via browser;

1.2.2.4.1.3.2. Chamar próxima senha;

1.2.2.4.1.3.3. Re-chamar senha;

1.2.2.4.1.3.4. Início e finalização do atendimento;

1.2.2.4.1.4. Cancelar atendimento

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

1.2.2.4.1.5. Redirecionamento de senhas

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

1.2.2.4.1.6. Chamada de senha específica

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

1.2.2.4.1.7. Visualização do tempo de espera da próxima senha

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

1.2.2.4.1.8. Visualização do número de pessoas em espera

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

1.2.2.4.1.9. Visualização do tempo médio de espera de cada fila

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

1.2.2.5. Apresentação de Senhas

1.2.2.5.1. Este módulo deverá ser responsável pela apresentação de informações que serão exibidas ao público. Deverá funcionar através de um console gerenciador do sistema, ligado a rede e integrado ao monitor ou televisor LCD/LED, apresentando em tela as seguintes informações:

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

1.2.2.5.1.2. Número do ponto de atendimento;

1.2.2.5.1.3. Nome da Fila;

1.2.2.5.1.4. Conteúdo multimídia com os seguintes recursos:

1.2.2.5.1.4.1. Apresentação de vídeos nos formatos AVI, MPEG e WMV definidos conforme programação da playlist de exibição;

1.2.2.5.1.4.2. Apresentação de hora certa;

1.2.2.5.1.5. Chamada por voz, para as opções de expressões pré-definidas no sistema;

1.2.2.5.1.6. Possibilidade de configurar um rótulo personalizado para as informações de senha e ponto de atendimento;

1.2.2.5.1.7. O módulo de apresentação de senhas ainda deverá permitir controlar as seguintes funcionalidades:

1.2.2.5.1.7.1. Escolha do rótulo para ponto de atendimento (balcão, mesa, sala ou personalizado);

1.2.2.5.1.7.2. Seleção da opção de ocultamento (ou não) do vídeo exibido na ocasião da apresentação da chamada de senha;

1.2.2.5.1.7.3. Seleção da opção de ocultamento (ou não) do sinal de TV ou vídeo exibido na ocasião da apresentação da chamada de senha;

1.2.2.5.1.7.4. Inserção e exclusão de vídeos em uma lista (playlist);

1.2.2.5.1.7.5. Ativação/Desativação temporária de grupos de vídeos;

1.2.2.5.1.7.6. Criação, edição e exibição livre na programação de uma mensagem de texto, exibida no rodapé da tela;

1.2.2.5.1.7.7. Ativação/desativação do áudio.

1.2.2.5.1.8. O sistema deverá ser autoexecutável, inicializando automaticamente a exibição do conteúdo- do programado e as chamadas de senhas sem necessidade de intervenção do usuário.

1.2.2.6. Avaliação do Atendimento

1.2.2.6.1. Módulo responsável para avaliação do atendimento recém-finalizado, que deverá ser o Indicador de qualidade comandado pelo usuário, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento.

1.2.2.6.1.1. A Avaliação deverá ser comandada pelo usuário através de um terminal de avaliação, instalado junto ao Ponto de Atendimento, permitindo realizar o vínculo entre a senha em atendimento e o atendente e rastrear o histórico do atendimento;

1.2.2.6.1.2. O Terminal deverá disponibilizar até 05 opções de voto, sendo: ÓTIMO, BOM, REGULAR E RUIM, NÃO OPINAR;

1.2.2.6.1.3. As opções de voto deverão ser exibidas com desenhos característicos e simbólicos relativos ao estado da avaliação, e seus botões permitirem a leitura em braile;

1.2.2.7. Monitoramento

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

1.2.2.7.1.1. Seleção de filas ou pontos de atendimento a monitorar;

1.2.2.7.1.2. Total de pessoas nas filas;

1.2.2.7.1.3. Total de pessoas sendo atendidas no momento;

1.2.2.7.1.4. Total de atendentes conectados;

1.2.2.7.1.5. Tempo médio de espera, referente à última hora;

1.2.2.7.1.6. Exibição de monitoramento em tela cheia com atualização automática dos dados referentes à evolução do tempo de espera do atendimento através de gráficos e dados tabulados.

1.2.2.8. Administração

1.2.2.8.1. Deverá oferecer os seguintes requisitos funcionais e de configuração:

1.2.2.8.1.1. Data e Hora do Sistema;

1.2.2.8.1.2. Cadastrar e configurar administradores com diversas permissões de acesso;

1.2.2.8.1.3. Cadastrar e configurar atendentes;



- 1.2.2.8.1.4. Cadastrar e configurar filas e grupo de filas;
- 1.2.2.8.1.5. Cadastrar e configurar pontos de atendimentos;
- 1.2.2.8.1.6. Cadastrar e configurar serviços;
- 1.2.2.8.1.7. Cadastrar e configurar emissores de senhas;
- 1.2.2.8.1.8. Cadastrar e configurar painéis e TVs de apresentação de senhas;
- 1.2.2.8.1.9. Comunicados aos atendentes;
- 1.2.2.8.1.10. Monitoramento de filas em tempo real;
- 1.2.2.8.1.11. Gerenciamento de senhas em tempo real;
- 1.2.2.8.1.12. Usuários conectados;
- 1.2.2.8.1.13. Relatórios gerenciais.

1.2.2.9. Relatórios

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

- 1.2.2.9.1.1. Desempenho de atendimentos por filas;
- 1.2.2.9.1.2. Desempenho de atendimentos por atendente;

1.2.2.9.2. Contemplar as seguintes informações:

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

1.2.2.9.2.2. Atendimentos válidos e inválidos: atendimentos válidos são aqueles cujo tempo de atendimento encontra-se no intervalo entre o "Tempo Mínimo de Atendimento" e o "Tempo Máximo de Atendimento" parametrizados no sistema. Atendimentos inválidos encontram-se fora desses parâmetros. .

1.2.2.10. Horário de pico de Atendimento

1.2.2.10.1. Esse relatório deverá demonstrar, através de um gráfico e uma tabela, o horário no qual aconteceu o pico de atendimento para a(s) fila(s) selecionada(s). Apresentar os picos de senhas atendidas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento. Senhas atendidas (detalhado por filas) e por (atendentes) A partir da definição do período (data inicial e final), permitir a escolha da(s) fila(s) ou do(s) atendente(s) a exibir, e até mesmo de uma senha específica, e uma tabela com as seguintes colunas de informação:

- 1.2.2.10.1.1. Data: data do atendimento;
- 1.2.2.10.1.2. Fila: fila onde foi realizado o atendimento;



CRCRJ

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO RIO DE JANEIRO

Proc.	001910066
Fis.	1180
Rubrica	

- 1.2.2.10.1.3. Senha: senha do respectivo atendimento;
- 1.2.2.10.1.4. Atendente responsável pelo atendimento;
- 1.2.2.10.1.5. Hora em que a senha foi chamada pelo atendente;
- 1.2.2.10.1.6. Hora em que o atendente iniciou o atendimento;
- 1.2.2.10.1.7. Hora em que o atendente finalizou o atendimento;
- 1.2.2.10.1.8. Tempo de espera do cliente antes de ser chamado;
- 1.2.2.10.1.9. Tempo entre a chamada da senha e o início do atendimento através da interface do acionador de senhas;
- 1.2.2.10.1.10. Tempo de atendimento do cliente;
- 1.2.2.10.1.11. Mostra se o cliente esteve ausente ou não.

1.2.2.11. Senhas atendidas

1.2.2.11.1. Trata-se de um relatório para consulta rápida da situação existente no atendimento. Uma vez definido o período, deverá apresentar as seguintes informações:

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

1.2.2.12. Pesquisa de opinião

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

1.2.2.12.2. Apresentar o relatório, sendo que na tabela são acrescentadas colunas que identificam o atendente avaliado e o número da senha do cidadão que fez a avaliação.

1.2.2.13. Relatório de serviços

1.2.2.13.1. Uma vez determinado o período, identificar em gráficos do tipo "pizza" os serviços realizados separados por tipo (quando concluídos) e serviços concluídos e cancelados. Além disso, apresentar um gráfico "linhas", a evolução dos serviços concluídos e

cancelados para esse período. Após os gráficos apresentar uma tabela com as informações dos serviços com colunas, data, nome do serviço, quantidade de concluídos, quantidade de cancelados, tempo médio de atendimento e total de horas de atendimento.

1.2.2.14. Serviços

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

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

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

1.2.2.15. Gerenciamento de senhas

1.2.2.15.1. Módulo que permite a manipulação de senhas de atendimento de modo a gerenciar ocorrências não previstas no atendimento. Através dessa área é possível:

1.2.2.15.1.1. Excluir senhas de uma fila;

1.2.2.15.1.2. Encaminhar senhas para outra fila.

1.2.2.16. Relógio e data do sistema

1.2.2.16.1. O Sistema deverá opera com o relógio calendário do servidor.

1.2.2.17. Funcionamento contínuo do sistema

1.2.2.17.1. Ininterrupto, preparado para as rotinas de consolidação de dados do atendimento.

1.2.2.18. Emissor de senhas para triagem

1.2.2.18.1. Impressora com guilhotina;

1.2.2.18.2. Dimensões aproximadas: largura entre 117-150 mm; profundidade entre 155-200 mm e altura entre 148 a 230 mm;

1.2.2.18.3. Conectividade: Preferencialmente USB ou TCP/IP. Também serão aceitas com interface serial desde que haja drive para os sistemas operacionais Windows 8.1 e Windows 10;

1.2.2.18.4. Botões específicos para impressão de senha para atendimentos normais e prioritários.

Obs. 1: Escolhemos inicialmente uma botoeira como emissor de senha, mas dependendo da solução (custo x benefício) e modernidade, poderemos mudar para um totem emissor de senha.

Obs. 2: Não desejamos exibir canais abertos de TV somente vídeos institucionais.

2. DOS VALORES DE REFERÊNCIA

2.1. O valor de referência para a contratação do presente objeto é R\$ 13.782,95

(treze mil, setecentos e oitenta e dois reais e noventa e cinco centavos).

3. DA JUSTIFICATIVA

3.1. Tendo em vista que os atendimentos presenciais na sede o CRCRJ, que tem uma média diária de 3.655, são feitos por ordem de chegada, sendo a chamada de senha feita oralmente.

3.2. Considerando que essa forma de atendimento é inadequada e não permite que haja controles mais efetivos dos atendimentos e dificulta segregar os atendimentos normais dos prioritários.

3.3. Considerando a necessidade de um sistema que garanta um processo de atendimento mais eficiente, que possibilite gerenciar todo o processo desde a origem da necessidade de um serviço até a conclusão do atendimento.

3.4. Faz-se necessária a contratação de uma solução que permita a rastreabilidade de cada atendimento realizado, com a mensuração dos tempos envolvidos, possibilitando a otimização dos processos de atendimento, gerenciamento de filas nos pontos de atendimento presencial, treinamento operacional, software, hardware, implantação, configuração remota de todos os parâmetros de atendimento, emissão de relatórios estatísticos. Dessa forma será possível se fazer uma constante revisão contínua da capacidade operacional e a consequente redução de custos o CRCRJ.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMUNS

4.1. Nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520 de 2002, definimos a natureza dos serviços a serem contratados como comum.

5. DA ENTREGA E DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

5.1. O prazo de entrega do objeto é de até 10 (dez) dias, contados da autorização de fornecimento, que será encaminhada através de e-mail contendo cópia da nota de empenho, no seguinte endereço: Rua Primeiro de Março, nº 33, centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20010-000;

5.2. O objeto será recebido provisoriamente no prazo de 3 (três) dias, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência;

5.3. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituído no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

5.4. O objeto será recebido definitivamente no prazo de 2 (dois) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação dos termos de aceitação, mediante termo circunstanciado;

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

5.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

6. DAS OBRIGAÇÕES DO CRCRJ

6.1. São obrigações do CRCRJ:

6.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

6.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes deste Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

6.1.3. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

6.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

6.1.5. Efetuar o pagamento à contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência;

6.2. O CRCRJ não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência e em sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

7.1.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

7.1.1.1. O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

7.1.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto;

7.1.3. Substituir, reparar ou corrigir, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos sem qualquer ônus para o CRCRJ;

7.1.4. Comunicar ao CRCRJ, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

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

7.1.6. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

8. DA SUBCONTRATAÇÃO

8.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

9. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

9.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

10. DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

10.1. Será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

10.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CRCRJ ou de seus agentes e prepostos.

10.3. O representante do CRCRJ anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

10.4. A gestão e a fiscalização da execução desta contratação serão realizadas por representantes do CRCRJ, designados por Portaria, para esta finalidade.

11. DO PAGAMENTO

11.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 5 (cinco) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, mediante crédito em conta corrente do Banco do Brasil S/A, cujo número e agência deverão ser informados pela contratada quando do envio da nota fiscal/fatura.

11.1.1. No caso de a contratada não possuir conta no Banco do Brasil S/A, o pagamento será realizado por meio de boleto bancário, sem custo de cobrança para sua emissão. Em caso excepcional, devidamente autorizado pelo CRCRJ, o pagamento poderá ser realizado mediante transferência bancária, ficando a contratada responsável pelo pagamento da taxa referente à transferência, a qual será abatida do valor a ser pago.

11.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o CRCRJ atestar a execução do objeto do contrato.

11.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei Nº 8.666/93.

11.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31

da Instrução Normativa nº 3 de 26 de abril de 2018.

11.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento inicia-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CRCRJ.

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

11.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação.

11.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CRCRJ.

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

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

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

11.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

11.11.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do CRCRJ.

11.12. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

11.12.1. A contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/06, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**CRCRJ**CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DO RIO DE JANEIRO

Proc.	2019/1066
Fis.	121 v
Rubrica	P

11.13. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CRCRJ, entre a data do vencimento e o efetivo adimplimento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, sendo:

11.13.1. EM = Encargos moratórios;

11.13.2. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

11.13.3. VP = Valor da parcela a ser paga;

11.13.4. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado: $I = (TX) / 365$; TX = Percentual da taxa anual = 6%; $I = (6 / 100) / 365$; $I = 0,00016438$.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

12.1. Comete infração administrativa, a contratada que:

12.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

12.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

12.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

12.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; e

12.1.5. Cometer fraude fiscal.

12.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Termo de Referência, o CRCRJ pode aplicar à contratada as seguintes sanções:

12.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

12.2.2. Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;

12.2.3. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

12.2.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

12.2.5. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

12.2.6. Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

12.2.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da

punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir o CRCRJ pelos prejuízos causados;

12.3. As sanções previstas nos subitens 12.2.1, 12.3.3, 12.3.4 e 12.3.5 poderão ser aplicadas à contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

12.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666/93, as empresas ou profissionais que:

12.4.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

12.4.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

12.4.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com o CRCRJ em virtude de atos ilícitos praticados.

12.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada.

12.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao CRCRJ, observado o princípio da proporcionalidade.

12.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

13. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

13.1. Os recursos necessários à realização do objeto deste Termo de Referência estão consignados no Plano de Trabalho 2019, projeto 5010, subprojeto 310, rubrica 6.3.1.3.01.01.009 – AQUISIÇÃO DE SOFTWARES DE BASE.

Rio de Janeiro, 18 de novembro de 2019.



MARINÊS COSTA SANTA RITA

Chefe do Departamento de Registro

S