



JUSTIÇA ELEITORAL

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Administração - Aquisição - Bens de Consumo - 0005737-17.2021.6.21.8000

Termo de Referência - TR - doc. SEI n. 0761357.

1 OBJETO

1.1 Descrição

Assinatura de licença do software de gerenciamento de filas da Central de Atendimento ao Eleitor de Porto Alegre (SCA-Fila) por 36 meses.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Motivação

A Central de Atendimento ao Eleitor de Porto Alegre, devido ao grande fluxo de eleitores e a fim de agilizar, medir, controlar o atendimento ao eleitor e buscar a melhoria contínua do serviço prestado à população, necessita manter uma solução de gerenciamento de filas.

2.2 Objetivos a serem alcançados por meio da contratação

- Otimização do tempo de espera do público que procura a CAE;
- Liberação de servidores para gerenciar o fluxo das pessoas;
- Distribuição de senhas para guichês específicos;
- Viabilização da retirada das senhas sem supervisão de servidor;
- Informação de quanto tempo, em média, será a espera para atendimento;
- Geração de relatórios para tomadas de decisões gerenciais.

2.3 Benefícios diretos e indiretos alcançados por meio da contratação

- Diminuição do tempo de espera do eleitor;
- Manutenção da capacidade de atendimentos diários;
- Monitorar as atividades na Central de Atendimento ao Eleitor.

2.4 Alinhamento entre a contratação e o planejamento existente

A aquisição da assinatura faz parte dos objetivos, metas e ações do planejamento do TRE e STI.

2.4.1 Planejamento estratégico institucional

- Assegurar a legitimidade e o aprimoramento do processo eleitoral
- Promover a efetiva prestação jurisdicional
- Fomentar a aproximação da Justiça Eleitoral com a sociedade
- Aperfeiçoar a governança institucional
- Buscar a excelência na gestão
- Promover a responsabilidade socioambiental e a acessibilidade na Justiça Eleitoral
- Aprimorar a comunicação interna
- Fortalecer o engajamento de servidores e colaboradores
- Aperfeiçoar a infraestrutura de TI

- Aperfeiçoar a infraestrutura física

2.4.2 Planejamento estratégico de TI (PETI)

- Garantir o cumprimento do PDTIC;

2.4.3 Plano de Contratações

- A demanda está incluída no Plano de Contratação de 2021 identificada pelo ID 12509 - Suporte para Sistema de Gerenciamento de Atendimento CAEPOA.

2.5 Referência aos estudos preliminares

Para a presente contratação foi elaborado o documento Análise da Viabilidade da Contratação, documento nº 0758213 do processo SEI 0005737-17.2021.6.21.8000. Os estudos foram elaborados de acordo com a IN 39/2014, da Presidência do TRE-RS.

2.6 Relação entre a demanda prevista e quantidade de bens a serem contratados

A demanda consiste na aquisição de assinatura de licenciamento do software já em uso na CAE (SCA-Fila).

2.7 Análise do mercado de Tecnologia da Informação e justificativa da escolha da solução

Houve consultas aos sites dos fabricantes na Internet e a fornecedores para identificação das funcionalidades das soluções e modalidades de contratação. Há duas possibilidades de atendimento da demanda: apenas o licenciamento e instalação do software no equipamento existente e aquisição da solução com licença e equipamento.

A assinatura de licença do sistema atualmente implantado é a solução com menor custo sendo que, a assinatura da licença do software já em uso, SCA-Fila, dispensa aquisição de novos equipamentos, reduzindo o impacto ambiental e, sem necessidade de treinamento/adequação dos gestores à nova ferramenta. O equipamento em uso no TRE é bem recente e deve ter uma vida útil de mais 3 anos, no mínimo.

A ferramenta atual atende totalmente às necessidades da CAE, além de não ter limitação de guichês, podendo ser ampliada a quantidade quando houver maior demanda, como por exemplo fechamento do cadastro e recadastramento biométrico, sem custo adicional, para atendimento em um único local.

2.8 Natureza do objeto

O objeto pretendido é de natureza comum no âmbito do mercado de tecnologia da informação.

2.9 Parcelamento do objeto

Não haverá parcelamento do objeto.

2.10 Impacto ambiental

Não haverá impacto ambiental significativo que demande alguma ação por parte da CONTRATADA ou da CONTRATANTE. Não haverá desfazimento de equipamentos.

2.11 Seleção do Fornecedor

A proposta que apresentar o MENOR VALOR TOTAL DA LICENÇA POR 36 MESES e que atender a todas as exigências deste Termo de Referência será considerada como a mais vantajosa.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 Detalhamento do objeto:

Assinatura da licença de software de gerenciamento de filas SCA-Fila.

3.2 Período de 36 meses

3.3 Códigos SIASG – 27502

4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Software SCA-Fila

4.1.1 Rodar na nuvem com possibilidade de instalação em servidor interno do TRE;

4.1.2 Suporte e licenciamento para até 41 pontos de atendimento simultâneos;

4.1.2.1 Cada ponto de atendimento deve ter opção de, no mínimo:

4.1.2.1.1 Chamar senha;

4.1.2.1.2 Re-chamar senha;

4.1.2.1.3 Início e finalização do atendimento;

4.1.2.1.4 Realocação de senhas;

4.1.2.1.5 Protocolar recebimento de documentos.

4.1.3 Suporte e licenciamento de 1 ponto de acesso de gerenciamento do sistema com, no mínimo, as seguintes funções:

4.1.3.1 Cadastro / configuração do sistema:

4.1.3.1.1 Cadastro de equipamentos;

4.1.3.1.2 Cadastro de usuários;

4.1.3.1.3 Cadastro de tipos de atendimento;

4.1.3.1.4 Cadastro de prioridades;

4.1.3.1.5 Cadastro de guichês prioritários;

4.1.3.1.6 Configuração do ticket de senha (layout do ticket, tempo de espera, informações);

4.1.3.1.7 Configuração do layout do display;

4.1.3.1.8 Configuração dos avisos informativos;

4.1.3.1.9 Configuração da quantidade de senhas já chamadas mostradas no display;

4.1.3.1.10 Definição de guichês para filas específicas;

4.1.3.1.11 Cadastro de alertas por tempo de espera.

4.1.3.2 Gestão dos sistemas:

4.1.3.2.1 Controle dos tempos de atendimento:

4.1.3.2.1.1 Visualização dos tempos de atendimento, desde a retirada da senha, até a finalização do atendimento;

4.1.3.2.1.2 Visualização dos tempos médios de atendimento das filas individualmente (Normal, Preferencial, etc).

4.1.3.2.2 Controle dos avisos de chamada;

4.1.3.2.3 Aviso de tempo máximo de espera excedido;

4.1.3.2.4 Gestão do conteúdo de mídia (vídeo) do display de senhas.

4.1.3.3 Relatórios do sistema:

4.1.3.3.1 Relação de serviços atendidos e tempo médio de espera;

4.1.3.3.2 Tempo médio de atendimento por senha;

- 4.1.3.3.3 Tempo médio de atendimento por atendente;
- 4.1.3.3.4 Tempo logado por atendente;
- 4.1.3.3.5 Tempo médio de espera por senha;
- 4.1.3.3.6 Tempo logado x Tempo em atendimento por atendente.

4.1.4 Funcionalidades do módulo display

- 4.1.4.1 Mostrar senha chamada e guichê de atendimento;
- 4.1.4.2 Mostrar últimas senhas chamadas com seu respectivo guichê de atendimento;
- 4.1.4.3 Área reservada para apresentação de mídias, mínimo 30% da área do display;
- 4.1.4.4 Emissão de aviso sonoro na chamada de senhas.

5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Prazos e condições

- 5.1.1 O acesso à ferramenta deverá estar disponível no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar do aceite da Nota de Empenho;
- 5.1.2 As entregas eletrônicas deverão ser encaminhadas para o e-mail secot@tre-rs.jus.br;
- 5.1.3 Constatada a ocorrência de divergência na especificação do produto entregue, fica a CONTRATADA obrigada a providenciar a substituição em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento da notificação da ocorrência por parte da CONTRATANTE.

5.2 Obrigações do Contratante

- 5.2.1 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 5.2.2 Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos produtos recebidos provisoriamente com as especificações constantes deste Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 5.2.3 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre inconsistências detectadas no produto, para que seja substituído;
- 5.2.4 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência.

5.3 Obrigações da Contratada

- 5.3.1 Proceder a entrega dos produtos, em conformidade com o quantitativo e especificações constantes neste Termo de Referência;
- 5.3.2 Fornecer o link para acesso/download da licença de software de gerenciamento de filas SCA-Fila;
- 5.3.3 Fornecer suporte técnico para instalação, acesso e ativação da licença de software de gerenciamento de filas SCA-Fila;
- 5.3.5 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078, de 1990)

6 MODELO PARA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

6.1 Papéis a serem desempenhados

- 6.1.1 Fiscal técnico:
 - 6.1.1.1 Verificar a conformidade das especificações da solução entregue com o constante neste Termo de Referência e no edital.

6.1.2 Gestor:

6.1.2.1 Baseado nas informações prestadas pelo Fiscal Técnico, proceder o aceite definitivo da solução e encaminhar notas fiscais para pagamento;

6.1.2.2 Entrar em contato com a CONTRATADA, caso seja necessário.

6.2 Mecanismos formais de comunicação

A comunicação entre as partes se dará por escrito, através de e-mail endereçados aos gestores do contrato designados pelas partes, exceto a abertura de chamados de suporte, que poderá ser realizada também por telefone ou aplicativo web.

6.3 Metodologia de avaliação da qualidade do objeto

O objeto será avaliado apenas quanto ao atendimento dos requisitos exigidos na especificação técnica.

6.4 Forma de recebimento

6.4.1 O recebimento das licenças será feito em duas etapas, conforme abaixo:

6.4.1.1 Provisoriamente, quando da liberação da licença e emissão do documento fiscal da licença;

6.4.1.2 Definitivamente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento provisório, após a verificação das especificações em conformidade com o exigido neste Termo de Referência e com o constante da proposta de preços da empresa vencedora.

6.5 Condições para pagamento

6.5.1 Atestado o recebimento definitivo da licença, o pagamento será efetuado por intermédio de ordem bancária;

6.5.2 O documento fiscal deverá estar de acordo com as descrições contidas na nota de empenho;

6.5.3 Caberá à CONTRATADA informar, no documento fiscal ou em documento apartado, o número da conta-corrente, da agência e do estabelecimento bancário no qual lhe poderá ser feito o pagamento;

6.5.4 O prazo para o pagamento será de até 5 (cinco) dias úteis;

6.5.4.1 Caso o valor ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei n. 8.666/93, o prazo para o pagamento será de até 10 (dez) dias úteis.

6.5.5 Os pagamentos estarão sujeitos, quando for o caso, à retenção dos tributos e contribuições na forma determinada em lei, ficando a CONTRATADA incumbida de fazer as comprovações necessárias na hipótese de não retenção.

6.6 Penalidades

6.6.1 A inobservância injustificada dos prazos acordados sujeitará o fornecedor à multa moratória diária, a ser aplicada sobre o valor da contratação, nos percentuais discriminados a seguir, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e aplicação das demais sanções previstas na Lei n. 10.520, de 2002:

6.6.1.1 0,25%, do 1º ao 15º dia de atraso; e

6.6.1.2 0,75%, do 16º ao 30º dia de atraso.

6.6.2 Na hipótese de a contratação perder a utilidade em decorrência do atraso na prestação das obrigações assumidas, será aplicada multa compensatória de 20% do valor da contratação, por inexecução total;

6.6.3 No caso de inexecução parcial das obrigações, o percentual previsto no item anterior incidirá sobre o valor das unidades não entregues/consertadas.

Equipe de Planejamento da Contratação
<i>Thomas Rocha</i> Integrante demandante
<i>Leandro Barboza Rembold e Mara Lange</i> Integrante técnico
<i>Sérgio Casaril</i> Integrante administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Sérgio Casaril, Chefe de Seção**, em 15/09/2021, às 16:44, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Mara Lange, Chefe de Seção**, em 15/09/2021, às 16:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Leandro Barboza Rembold, Técnico Judiciário**, em 15/09/2021, às 17:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Thomas Rocha, Chefe de Seção Substituto**, em 15/09/2021, às 17:04, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0761357** e o código CRC **471CE9DD**.

Avenida Padre Cacique, 96 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/RS - CEP 90810-240
www.tre-rs.jus.br - Fone: 3294 8404