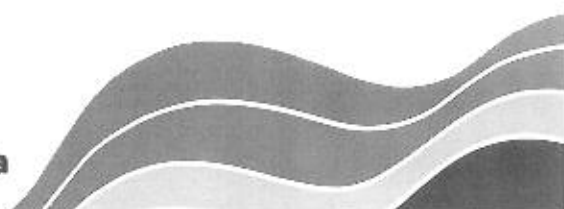




**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

# **GESTÃO INTEGRADA DE UNIDADES DE ATENDIMENTO**



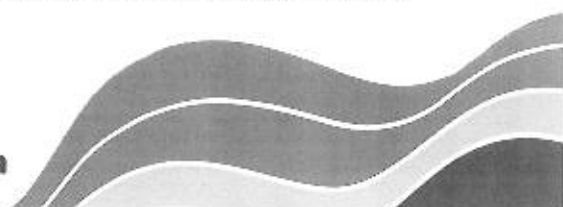


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>8</b>
A.	ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES .....	8
B.	DA LICITAÇÃO .....	12
2.1	DIMENSIONAMENTO .....	12
2.1.1	UNIDADES FIXAS .....	12
2.1.2	UNIDADES MÓVEIS .....	13
2.1.3	ATENDIMENTO FORA DO HORÁRIO, DA LOCALIDADE OU DA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA .....	14
2.2	SERVIÇOS OBJETO DA CONTRATAÇÃO .....	14
2.3	LOCALIDADES E ROTEIROS DAS UNIDADES MÓVEIS .....	15
<b>3</b>	<b>QUALIFICAÇÃO TÉCNICA .....</b>	<b>17</b>
3.1	CERTIFICADO DE VISITA TÉCNICA .....	18
3.2	ATESTADO DE SERVIÇOS DE ADEQUAÇÃO DE UNIDADES DE ATENDIMENTO FIXAS .....	18
3.3	ATESTADO DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO FIXA .....	18
3.4	ATESTADO DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO MÓVEL .....	18
3.5	ATESTADO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO SIMULTÂNEA DE UNIDADES DE ATENDIMENTO .....	18
3.6	ATESTADO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO .....	19
3.7	ADEQUAÇÃO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO .....	19
3.7.1	PROJETO BÁSICO DE ARQUITETURA .....	19
3.7.2	LAYOUT COMPLETO .....	19
3.7.3	MAQUETE 3D .....	19
<b>4</b>	<b>CONSÓRCIO .....</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>ETAPAS .....</b>	<b>19</b>
5.1	CRONOGRAMA SINTÉTICO DE IMPLANTAÇÃO .....	20
5.2	CRONOGRAMA DETALHADO DE IMPLANTAÇÃO .....	21
<b>6</b>	<b>RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>21</b>
6.1	IMPLANTAÇÃO / ADEQUAÇÃO .....	22
6.2	OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO .....	24
<b>7</b>	<b>MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO .....</b>	<b>27</b>
7.1	IMPLANTAÇÃO / ADEQUAÇÃO .....	27
7.2	OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO .....	27
7.3	CONDIÇÕES PARA O PAGAMENTO .....	27
<b>8</b>	<b>SERVIÇOS PAGOS POR MEIO DE ADITIVO CONTRATUAL .....</b>	<b>28</b>
<b>9</b>	<b>VIGÊNCIA DO CONTRATO .....</b>	<b>28</b>
<b>10</b>	<b>REAJUSTE .....</b>	<b>28</b>
<b>11</b>	<b>PADRÃO DE QUALIDADE .....</b>	<b>29</b>
11.1	FASE DE IMPLANTAÇÃO / ADEQUAÇÃO .....	29
11.2	FASE DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO .....	29
11.2.1	INFRAESTRUTURA .....	29
11.2.2	GESTÃO .....	29
11.2.3	ATENDIMENTO .....	29
11.2.4	PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS / ENTREGA DOS DOCUMENTOS .....	30
11.2.5	POSTOS DE TRABALHO .....	30

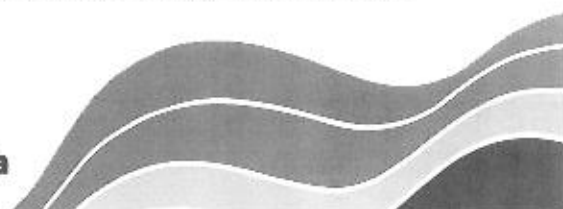




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

11.2.6	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	30
11.2.7	FOLHETERIA DE INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO .....	30
<b>12</b>	<b>ESPAÇO FÍSICO .....</b>	<b>30</b>
12.1	DIRETRIZES GERAIS .....	30
12.2	PROGRAMA ARQUITETÔNICO .....	30
12.2.1	ÁREAS ADMINISTRATIVAS .....	31
12.2.2	ÁREAS DE PÚBLICO .....	32
12.3	ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO .....	32
12.4	MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS E DA INFRAESTRUTURA MÓVEL .....	33
<b>13</b>	<b>COMUNICAÇÃO VISUAL .....</b>	<b>33</b>
13.1	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS .....	33
<b>14</b>	<b>MOBILIÁRIO .....</b>	<b>33</b>
14.1	DIMENSIONAMENTO .....	33
14.2	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS .....	59
<b>15</b>	<b>INFORMÁTICA E RÁDIO COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>59</b>
15.1	DIMENSIONAMENTO .....	59
15.2	ESPECIFICAÇÕES .....	76
15.3	REGRAS GERAIS DE MANUTENÇÃO .....	76
15.4	MANUTENÇÃO CORRETIVA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO .....	77
15.5	MANUTENÇÃO PREVENTIVA .....	77
15.6	FERRAMENTAL TÉCNICO .....	77
15.7	FORNECIMENTO DE INSUMOS E CONSUMÍVEIS .....	77
15.8	TESTES DE FUNCIONAMENTO .....	78
<b>16</b>	<b>MATERIAL DE USO CONTINUO E DE CONSUMO PARA ATENDIMENTO .....</b>	<b>78</b>
16.1	MATERIAL DE USO CONTÍNUO – FORNECIMENTO ÚNICO .....	78
16.2	MATERIAL DE CONSUMO PARA O ATENDIMENTO – PREVISÃO DE CONSUMO MENSAL .....	84
<b>17</b>	<b>FOLHETERIA .....</b>	<b>103</b>
17.1	DIMENSIONAMENTO .....	103
<b>18</b>	<b>EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>104</b>
<b>19</b>	<b>PESSOAL .....</b>	<b>105</b>
19.1	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	105
19.2	DISTRIBUIÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO .....	106
19.2.1	SERVIDORES PÚBLICOS .....	106
19.2.2	POSTOS DE TRABALHO .....	106
19.2.3	ADMINISTRAÇÃO .....	108
19.3	CONTRATO DE TRABALHO .....	109
19.4	JORNADA DE TRABALHO .....	109
19.5	QUALIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES .....	109
<b>20</b>	<b>PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO .....</b>	<b>110</b>
20.1	REQUISITOS .....	110
20.2	PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DURANTE A FASE DE IMPLANTAÇÃO / ADEQUAÇÃO .....	110
20.2.1	TREINAMENTO COMPORTAMENTAL .....	110
20.2.2	TREINAMENTO COMPORTAMENTAL – LIDERANÇA .....	111
20.2.3	TREINAMENTO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS .....	111





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

20.2.4	TREINAMENTO TÉCNICO DE INFORMÁTICA .....	111
20.2.5	UTILIZAÇÃO DE UNIFORME.....	112
20.3	PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO PARA UNIDADES EM OPERAÇÃO .....	112
<b>21</b>	<b>UNIFORME .....</b>	<b>112</b>
21.1	COMPOSIÇÃO DO KIT DE UNIFORME.....	112
21.2	SUBSTITUIÇÃO DE UNIFORMES .....	113
21.3	REPOSIÇÃO DE UNIFORMES .....	113
21.4	DEVOLUÇÃO DE UNIFORMES .....	113
21.5	ESPECIFICAÇÃO.....	113
<b>22</b>	<b>CRACHÁS.....</b>	<b>114</b>
22.1	DIMENSIONAMENTO.....	114
22.2	REPOSIÇÃO DE CRACHÁS .....	114
22.3	DEVOLUÇÃO DE CRACHÁS .....	114
22.4	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....	114
<b>23</b>	<b>SERVIÇOS DE APOIO À ADMINISTRAÇÃO .....</b>	<b>114</b>
23.1	VIGILÂNCIA .....	114
23.1.1	DIMENSIONAMENTO .....	114
23.2	LIMPEZA .....	115
23.2.1	CARACTERIZAÇÃO DO PESSOAL.....	115
23.2.2	MATERIAIS E EQUIPAMENTOS A SEREM FORNECIDOS E UTILIZADOS.....	115
23.2.3	DIMENSIONAMENTO .....	116
23.2.4	ESPECIFICAÇÕES.....	116
23.3	COPEIRAGEM.....	116
23.3.1	DIMENSIONAMENTO:.....	116
23.4	TRANSPORTE .....	117
23.4.1	DIMENSIONAMENTO:.....	117
23.4.2	ESPECIFICAÇÕES.....	117
<b>24</b>	<b>SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO .....</b>	<b>117</b>
<b>25</b>	<b>SISTEMAS DE APOIO AO ATENDIMENTO .....</b>	<b>117</b>
25.1	DIMENSIONAMENTO.....	118
25.2	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....	127
<b>26</b>	<b>CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL .....</b>	<b>128</b>
26.1	DIMENSIONAMENTO.....	128
26.2	FORNECIMENTO DOS DADOS E BACKUP DA PLATAFORMA DIGITAL AO FINAL DO CONTRATO.....	128
26.3	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....	129
<b>27</b>	<b>RELAÇÃO DE ANEXOS .....</b>	<b>129</b>
<b>28</b>	<b>DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA .....</b>	<b>129</b>
<b>29</b>	<b>DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE .....</b>	<b>130</b>
<b>30</b>	<b>SANÇÕES ADMINISTRATIVAS .....</b>	<b>131</b>
<b>31</b>	<b>GARANTIA CONTRATUAL .....</b>	<b>131</b>
<b>32</b>	<b>DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>132</b>
<b>33</b>	<b>DECLARAÇÃO DO SOLICITANTE .....</b>	<b>132</b>
<b>34</b>	<b>RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA .....</b>	<b>133</b>



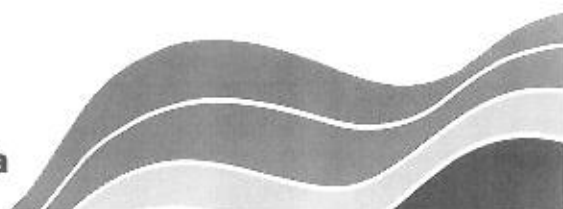




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

35	APROVAÇÃO DO ORDENADOR.....	133
----	-----------------------------	-----





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 1 JUSTIFICATIVA

A SEJUSC-AM definiu como uma de suas prioridades a disseminação do acesso aos serviços públicos, assim como a oferta de um atendimento de qualidade ao Cidadão.

O Estado do Amazonas conta com 62 municípios, distribuídos num território de 1.559.167 km<sup>2</sup>, equivalente a 18,31% do território brasileiro, e população de 4,27 milhões de habitantes (estimativa de 2021 do IBGE).

A cidade mais populosa do Amazonas é Manaus, a capital estadual, com mais de 2,25 milhões habitantes. Em seguida, vem Parintins, com 116 mil, Itacoatiara, com 104 mil, Manacapuru, com 99 mil, Coari e Tabatinga, com 86 mil e 68 mil habitantes, respectivamente.

O programa de PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC foi criado pelo decreto nº 18.125 de 15 de setembro de 1997 e conta atualmente com 13 (treze) unidades fixas de atendimento, sendo 9 (nove) delas em Manaus e 4 (quatro) no interior do Estado (Parintins, Itacoatiara, Manacapuru e Iranduba).

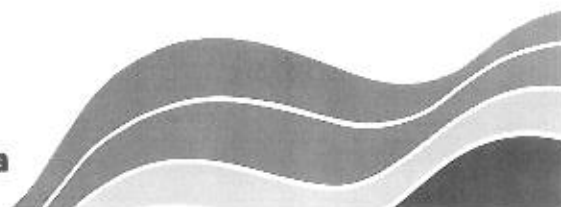
A tabela abaixo apresenta o quadro populacional do Estado do Amazonas (população estimada – IBGE 2021):

RANKING	MUNICÍPIO	POPULAÇÃO
1	Manaus	2.255.903
2	Parintins	116.439
3	Itacoatiara	104.046
4	Manacapuru	99.613
5	Coari	86.713
6	Tabatinga	68.502
7	Maués	66.159
8	Tefé	59.250
9	Manicoré	57.405
10	Humaitá	57.195
11	Iranduba	49.718
12	Lábrea	47.685
13	São Gabriel da Cachoeira	47.031
14	Benjamin Constant	44.873
15	Borba	42.328
16	Autazes	41.005

RANKING	MUNICÍPIO	POPULAÇÃO
17	São Paulo de Olivença	40.837
18	Careiro	38.820
19	Nova Olinda do Norte	38.665
20	Presidente Figueiredo	38.095
21	Eirunepé	36.121
22	Boca do Acre	34.958
23	Rio Preto da Eva	34.856
24	Manaquiri	33.981
25	Barreirinha	32.919
26	Careiro da Várzea	31.459
27	Ipixuna	31.172
28	Codajás	29.691
29	Carauari	28.719
30	Barcelos	27.772
31	Santa Isabel do Rio Negro	26.566
32	Novo Aripuanã	26.443

RANKING	MUNICÍPIO	POPULAÇÃO
33	Urucurituba	24.098
34	Apuí	22.739
35	Anori	21.937
36	Nhamundá	21.710
37	Santo Antônio do Içá	20.889

RANKING	MUNICÍPIO	POPULAÇÃO
48	Fonte Boa	16.409
49	Alvarães	16.396
50	Urucará	16.007
51	Canutama	15.981
52	Juruá	15.495





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RANKING	MUNICÍPIO	POPULAÇÃO
38	Atalaia do Norte	20.868
39	Envira	20.748
40	Beruri	20.503
41	Novo Airão	20.395
42	Boa Vista do Ramos	20.040
43	Pauini	19.616
44	Tonantins	19.038
45	Maraã	18.298
46	Guajará	17.193
47	Tapauá	16.876

RANKING	MUNICÍPIO	POPULAÇÃO
53	São Sebastião do Uatumã	14.678
54	Anamã	14.292
55	Uarini	13.839
56	Caapiranga	13.482
57	Jutaí	13.462
58	Amaturá	11.934
59	Itapiranga	9.312
60	Silves	9.289
61	Itamarati	7.777
62	Japurá	1.755

A Região Metropolitana de Manaus – RMM, também conhecida como Grande Manaus, foi instituída em 30 de maio de 2007, por meio da Lei Complementar nº 52, com vistas à organização, ao planejamento e à execução de funções públicas e serviços de interesse metropolitano ou comuns. Esta Lei instituiu a RMM, composta pelos municípios de Careiro da Várzea, Iranduba, Itacoatiara, Manaus, Novo Airão, Presidente Figueiredo e Rio Preto da Eva. Em 27 de dezembro de 2007, o município de Manacapuru é incluído na Região Metropolitana.

A RMM representa em torno de 84% da economia e 61% da população do Estado do Amazonas.

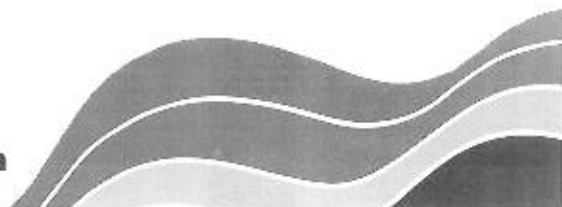
Para atingir o conjunto da população residente nas regiões afastadas das Unidades de Atendimento, ou em Municípios que não contam com uma Unidade de Atendimento, evitando que ela se desloque para os grandes centros urbanos, gastando tempo e dinheiro, a SEJUSC-AM resolveu estabelecer um novo paradigma no serviço público no que diz respeito ao padrão de atendimento ao cidadão, oferecendo serviços públicos com eficiência, qualidade e rapidez. Para tanto será realizado a modernização das Unidades de Atendimento, combinado com expansão do território de atendimento através da implantação de 8 (oito) Unidades Móveis.

#### CONCEITOS E PRINCÍPIOS:

- Reunião de vários órgãos prestadores de serviços públicos, entidades da sociedade civil e empresas prestadoras de serviços de natureza pública num único espaço.
- Qualidade de atendimento com economia de tempo e de esforço do cidadão.
- Melhoria contínua do atendimento por meio da desburocratização e da simplificação de processos sempre que possível, sem ferir a legislação existente.
- Acesso facilitado às informações e aos serviços públicos para o cidadão.
- Formas de atendimento:
  - Atendimento presencial.
  - Totens de autoatendimento.

#### OBJETIVOS GERAIS:

- Acesso democrático e transparente a informações e serviços de natureza pública para a população.
- Economia de tempo e custo, evitando que a população tenha que se deslocar a outros centros urbanos para solicitação de serviços públicos.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

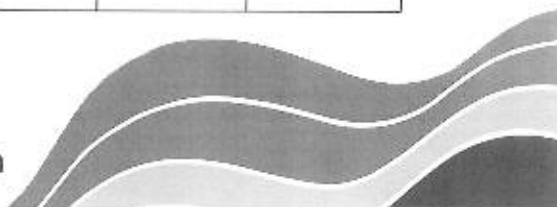
- O Estado se aproxime mais da população, indo até onde ela se encontra, estreitando este relacionamento.

## 2 OBJETO

EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA, POR INTERMÉDIO DE REGISTRO DE PREÇOS, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE UNIDADES DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, ABRANGENDO A PRESTAÇÃO INTEGRADA DOS SERVIÇOS DE: ADEQUAÇÃO DE IMÓVEL, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE UNIDADES DE ATENDIMENTO FIXAS; E ADAPTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA MÓVEL, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE UNIDADES DE ATENDIMENTO MÓVEIS.

### A. ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES

LOTE ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QUANT.	PREÇO	
				VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
			A	B	C = A x B
1	ID (137541) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 1).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
2	ID (137542) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 2).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
3	ID (137543) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 3).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
4	ID (137544) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada	SERVIÇO	1	R\$	R\$

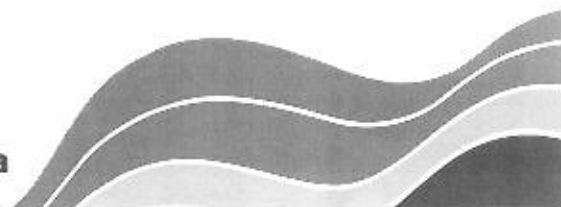




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

LOTE ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QUANT.	PREÇO	
				VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
			A	B	C = A x B
	dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 4).				
5	ID (137545) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 5).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
6	ID (137546) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 6).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
7	ID (137547) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 7).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
8	ID (137548) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 8).	SERVIÇO	1	R\$	R\$



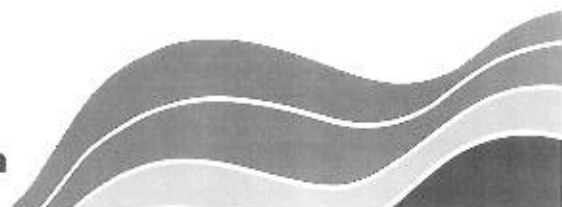




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

LOTE ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QUANT.	PREÇO	
				VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
			A	B	C = A x B
9	ID (137549) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 9).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
10	ID (137550) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 10).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
11	ID (137551) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 11).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
12	ID (137552) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 12).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
13	ID (137553) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de	SERVIÇO	1	R\$	R\$

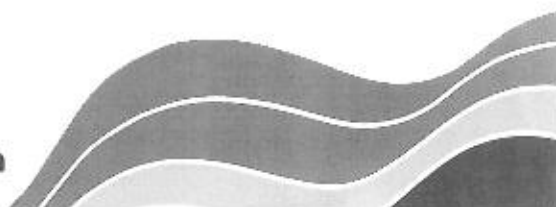




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

LOTE ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QUANT.	PREÇO	
				VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
			A	B	C = A x B
	infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 13).				
14	ID (137554) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 14).	SERVIÇO	4	R\$	R\$
15	ID (137555) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 15).	SERVIÇO	4	R\$	R\$
16	ID (137556) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 16).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
17	ID (137557) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 17).	SERVIÇO	1	R\$	R\$
18	ID (137558) SERVIÇOS DE GESTÃO, Prestação de serviços de gestão nas unidades de atendimento ao cidadão, abrangendo a prestação integrada	SERVIÇO	1	R\$	R\$





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

LOTE ÚNICO				
ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QUANT.	PREÇO
				VALOR UNITÁRIO
			A	B
	dos serviços de: Adequação de imóvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento fixas; Adaptação de infraestrutura móvel, implantação, operação e manutenção de unidades de atendimento móveis, conforme projeto básico, (Tipo 18).			C = A x B
VALOR GLOBAL				R\$ -

Para o cálculo do fator de BDI – (Benefício e Despesas Indiretas) a LICITANTE deverá respeitar o estabelecido no acordo nº 2622/2013 – TCU (Tribunal de Contas da União) - critérios para cálculo do BDI.

## B. DA LICITAÇÃO

1. A licitação será composta de um único LOTE e as LICITANTES deverão fazer suas propostas para 100% de cada item.
2. O critério de julgamento será o de menor preço global do LOTE ÚNICO.
3. A ata de registro de preços oriunda dessa licitação terá validade de 12 (doze) meses após a assinatura da mesma pela LICITANTE vencedora.
4. O prazo para início da prestação de serviço está descrito no item 5 - ETAPAS e 5.1 - CRONOGRAMA SINTÉTICO DE IMPLANTAÇÃO.
5. A padronização em Lote Único decorre da necessidade de garantir a uniformização da prestação do serviço, com o intuito de viabilizar o melhor atendimento ao cidadão. Dessa maneira, a unificação dos referidos serviços em um único lote proporcionará uma melhor gestão e fiscalização sobre a execução do objeto. Outrossim, uma vez que o objeto tem natureza de serviço comum, o lote único favorecerá a competitividade entre os licitantes especializados no objeto, aumentando disputa de preço sobre o lote, garantindo um preço vantajoso à Administração, assim, evitando que haja itens fracassados ou desertos, caso houvesse a divisão em lotes ou por itens. Dessa maneira, a escolha pelo Lote Único proporcionará a coesão do Programa de Atendimento ao Cidadão – PAC, como um todo, em relação aos aspectos gerenciais, operacionais do atendimento presencial e remoto, exigindo dos licitantes a especialização necessária à execução do serviço, inclusive, garantindo o ganho de economia de escala na apresentação das propostas de cada licitante.

### 2.1 DIMENSIONAMENTO

#### 2.1.1 UNIDADES FIXAS

A tabela abaixo apresenta a localização e o dimensionamento das 13 (treze) Unidades Fixas.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM	UNIDADE E ÁREA (m²)	QTDE	ENDEREÇO
<b>MANAUS</b>			
1	F.1 - 818,40 m² (ALVORADA)	1	Av Desembargador João Machado, 4.922, Alvorada
2	F.2 - 1.331,50 m² (COMPENSA)	1	Avenida Brasil, 1.325, Compensa I
3	F.3 - 616,20 m² (EDUCANDOS)	1	Avenida Lourenço da Silva Braga, S/N, Educandos
4	F.4 - 597,60 m² (GALERIA)	1	Rua Miranda Leão, 82, Centro
5	F.5 - 600,00 m² (LESTE)	1	Av. Autaz Mirim, 288 – Shopping Cidade Leste, Tancredo Neves, Manaus
6	F.6 - 683,00 m² (PARQUE DEZ)	1	Av Tancredo Neves, 668-716, Minishopping Parque 10 Mall, Parque 10 de Novembro
7	F.7 - 1.058,80 m² (SÃO JOSÉ)	1	Avenida Cosme Ferreira, 4.605, Uai Shopping, São José
8	F.8 - 1.133,74 m² (SUMAÚMA)	1	Av Noel Nutels, 1.350, Shopping Sumaúma, Cidade Nova I
9	F.9 - 1.212,40 m² (VIA NORTE)	1	Av José Henriques, Shopping Manaus Vianorte, Nova Cidade
<b>INTERIOR</b>			
10	F.10 - 232,20 m² (IRANDUBA)	1	Rodovia Carlos Braga, S/N
11	F.11 - 500,45 m² (ITACOATIARA)	1	Rua Torquato Tapajós, 762, Centro
12	F.12 - 1.046,60 m² (MANACAPURU)	1	Rua Boulevard Pedro Rates, 1.685, Terra Preta
13	F.13 - 953,10 m² (PARINTINS)	1	Rua Jonathas Pedrosa, quadra 63, setor I, lote 217, Centro

As Unidades de Atendimento Fixas funcionarão rotineiramente nos dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 07:45 às 17:15, com abertura ao público das 8h às 17h.

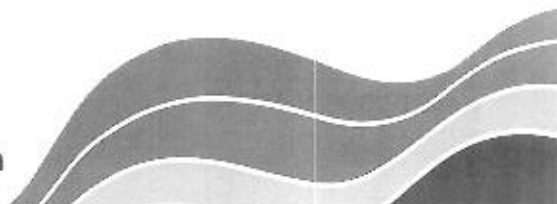
## 2.1.2 UNIDADES MÓVEIS

A tabela abaixo apresenta as áreas de abrangência e o dimensionamento das 8 (oito) Unidades Móveis.

ITEM	UNIDADE E ÁREA (m²)	QTDE	ÁREA DE ABRANGÊNCIA
<b>RMM – REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS</b>			
14	M.1 - 60,00 m² (METROPOLITANA)	4	Região Metropolitana de Manaus
<b>INTERIOR</b>			
15	M.2 - 60,00 m² (INTERIOR)	4	Interior

A região de abrangência de cada uma das 8 (oito) unidades móveis está descrita no item 2.3 - LOCALIDADES E ROTEIROS DAS UNIDADES MÓVEIS.

Nas Unidades Móveis a carga horária semanal para a prestação dos serviços deverá ser de 40 (quarenta) horas, computado o tempo de deslocamento da equipe e atendimento ao público.







## 2.1.3 ATENDIMENTO FORA DO HORÁRIO, DA LOCALIDADE OU DA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA

### 2.1.3.1 UNIDADES FIXAS

Esporadicamente, a CONTRATANTE, mediante aviso prévio, poderá solicitar o deslocamento de Postos de Trabalho para o funcionamento em fins de semana e feriados e em outras localidades para a realização de eventos especiais de prestação de serviços.

O deslocamento dos Postos de Trabalho de atendimento para dias não rotineiros implica proporcional redução de Postos de Trabalho no período de funcionamento rotineiro, não acarretando aumento da disponibilidade mensal total de Postos de Trabalho, exceto para os Postos de Administração Local, que precisam estar cobertas em todos os dias da semana.

Esporadicamente e a critério da CONTRATANTE, os postos de Administração Local terão a responsabilidade de acompanhar manutenções, entrega de materiais e equipamentos e outras atividades necessárias, fora do horário habitual de funcionamento da Unidade Fixa.

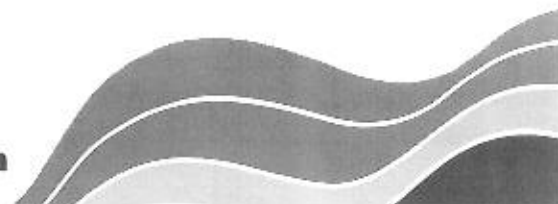
Os custos referentes às despesas com estadia, alimentação, transporte e horas extras da equipe serão reembolsados mediante apresentação de cópia das despesas, juntamente com Nota de Débito.

### 2.1.3.2 UNIDADES MÓVEIS

A CONTRATANTE, mediante aviso prévio, poderá solicitar a instalação das Unidades Móveis fora de suas áreas de abrangência. As providências referentes às despesas com estadia, alimentação e transporte da equipe serão realizadas diretamente pela CONTRATANTE.

## 2.2 SERVIÇOS OBJETO DA CONTRATAÇÃO

DESCRIÇÃO	UNIDADE	
	FIXA	MÓVEL
Fornecimento de mão de obra para o desenvolvimento dos serviços de informação, orientação e atendimento presencial ao público, em apoio aos órgãos e entidades instalados na unidade, ressalvada a atividade fim da administração pública, e os necessários à sua administração.	Sim	Sim
Adequação da Edificação, incluindo a elaboração de projetos executivos e a execução da infraestrutura elétrica, lógica, hidrossanitária e ar-condicionado, bem como sua manutenção durante o prazo de vigência contratual, além do fornecimento de todos os equipamentos necessários à operação.	Sim	
Adequação da Infraestrutura Móvel, incluindo a elaboração de projetos executivos e a execução da infraestrutura elétrica, lógica, hidrossanitária e ar-condicionado, bem como sua manutenção durante o prazo de vigência contratual, além do fornecimento de todos os equipamentos necessários à operação.		Sim
Fornecimento, montagem e manutenção do mobiliário.	Sim	Sim
Fornecimento, instalação e operação de recursos de teleinformática e de informática, incluindo softwares, hardwares e demais equipamentos necessários aos serviços de apoio à operação dos órgãos e entidades, e os necessários à sua administração.	Sim	Sim







# AMAZONAS

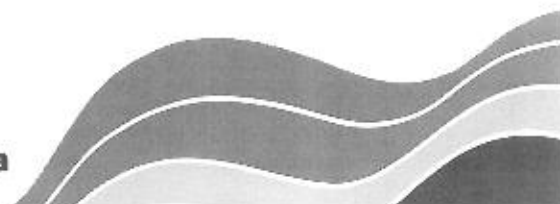
GOVERNO DO ESTADO

DESCRIÇÃO	UNIDADE	
	FIXA	MÓVEL
Fornecimento e manutenção dos equipamentos de comunicação por rádio para operação e acompanhamento das atividades de recepção, orientação, vigilância e limpeza.	Sim	
Fornecimento e manutenção dos equipamentos do Sistema de Gerenciamento de Atendimento para todos os órgãos e entidades.	Sim	Sim
Fornecimento de serviço de foto e copiadora, através de terceiros.	Sim	
Fornecimento de serviço de foto e copiadora, diretamente, às suas expensas.		Sim
Fornecimento e manutenção de equipamentos específicos para os órgãos e entidades.	Sim	Sim
Fornecimento de infraestrutura e apoio logístico para o treinamento de todos os funcionários.	Sim	Sim
Realização de Treinamento Comportamental e Educação Continuada para todos os funcionários.	Sim	Sim
Fornecimento de todos os suprimentos necessários à execução dos serviços de administração da unidade, tais como carimbos, coletores, pastas, etc., bem como para os órgãos e entidades.	Sim	Sim
Fornecimento e reposição de Uniformes e Crachás, anualmente ou de acordo com o desgaste das peças, para todos os funcionários da administração e de todos os órgãos e entidades.	Sim	Sim
Fornecimento, manutenção e instalação do sistema de Comunicação Visual.	Sim	Sim
Manutenção da infraestrutura em geral e de equipamentos, compreendendo todos os serviços de reparos necessários à continuidade de funcionamento da unidade, incluindo as instalações hidrossanitárias, elétricas, lógicas, e de ar-condicionado, mantendo-as em condições normais de funcionamento.	Sim	Sim
Execução e reposição da folheteria e de impressos.	Sim	Sim
Prestação do serviço de vigilância.	Sim	
Prestação do serviço de limpeza.	Sim	Sim
Prestação do serviço de copa para atendimento aos funcionários.	Sim	
Prestação do serviço de transporte de malotes.	Sim	Sim

O detalhamento, as características e especificações técnicas dos serviços objeto deste Edital, inclusive quanto à adequação do imóvel e da infraestrutura móvel, instalações, mobiliário, equipamentos, incluindo-se os de teleinformática, equipe de atendimento nos postos de serviços e demais condições exigidas para a implementação, operação e manutenção dos serviços, encontram-se descritos nos Anexos e na Minuta de Contrato.

### 2.3 LOCALIDADES E ROTEIROS DAS UNIDADES MÓVEIS

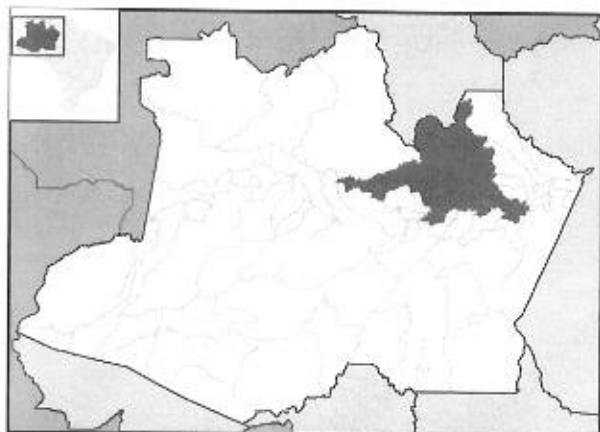
- 4 (quatro) Unidades Móveis atenderão a Região Metropolitana de Manaus. A área de abrangência é composta por 8 Municípios, descritos na tabela abaixo:





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



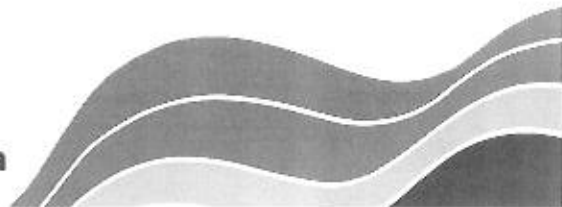
RANKING	RMM	POPULAÇÃO
1	Manaus	2.255.903
3	Itacoatiara	104.046
4	Manacapuru	99.613
11	Itanduba	49.718
20	Presidente Figueiredo	38.095
23	Rio Preto da Eva	34.856
26	Careiro da Várzea	31.459
41	Novo Airão	20.395
TOTAL		2.634.085

- 4 (quatro) Unidades Móveis atenderão o interior do Estado do Amazonas. A área de abrangência é composta pelas regiões de Coari, Humaitá, São Gabriel da Cachoeira e Tabatinga.



RANKING	MUNICÍPIO	POPULAÇÃO
5	Coari	86.713
6	Tabatinga	68.502
10	Humaitá	57.195
13	São Gabriel da Cachoeira	47.031
TOTAL		259.441

- A CONTRATADA será responsável pela definição do Município-sede para cada Unidade Móvel. A fim de facilitar e otimizar o tempo de deslocamento da equipe de atendimento, o Município-sede deverá ser localizada estrategicamente em um dos Municípios que compõem as regiões atendidas.
- O itinerário/roteiro da Unidade Móvel será definido pela CONTRATANTE e apresentado à CONTRATADA para o planejamento das atividades, sendo que a programação será trimestral e disponibilizada com 30 dias de antecedência do primeiro mês de cada trimestre. O itinerário/roteiro poderá se alterando conforme necessidade e em comum acordo entre as partes.
- O roteiro é o escalamento de um determinado Município com o seu respectivo período de permanência para atendimento. A Unidade Móvel terá permanência mínima de 2 (duas) semanas em cada roteiro, contemplando desta forma 6 (seis) deslocamentos por trimestre.
- Os locais para a instalação da Unidades Móveis serão indicados pela CONTRATANTE, em geral, serão selecionados segundo os seguintes critérios:
  - a. Locais de visibilidade para a população.





- b. Pontos estratégicos para atingir diferentes bairros, vilas e distritos.
  - c. Facilidade de acesso ao transporte público.
  - d. Condições físicas (terreno, apoio logístico etc.) para instalação da unidade.
  - e. Possibilidade para estabelecer parcerias.
- A CONTRATADA poderá sugerir os locais de acordo com as diretrizes definidas pela CONTRATANTE e pela Prefeitura do Município onde o equipamento será instalado.
  - Deverá ser realizada vistoria conjunta entre os representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA para a definição do endereço onde será instalada a Unidade Móvel no roteiro pré-estabelecido, antes de sua oficialização. A CONTRATADA deverá produzir e entregar um Relatório de Vistoria.
  - Nas mudanças de roteiro, a CONTRATANTE será responsável pelas providências relacionadas ao deslocamento da Unidade Móvel e a CONTRATADA será responsável pela montagem da infraestrutura no novo local de instalação, assim como pela ativação do sistema elétrica, hidrossanitária e comunicação de dados.

### 3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Aptidão Técnica, para comprovar a sua efetiva execução, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o bom e regular prestação de serviços similares ao objeto do Edital e seus anexos, em condições compatíveis de quantidades e prazos, atendendo necessariamente os requisitos estipulados no Edital.

Com a finalidade de tornar objetivo o julgamento da documentação de qualificação técnica, considera (m)-se compatível (eis) o (s) atestado (s) que expressamente certifique (m) que a LICITANTE já executou pelo menos 25% (vinte e cinco por cento) das quantidades descritas na proposta de preços apresentada nesta licitação.

A LICITANTE poderá apresentar tantos atestados de aptidão técnica quantos julgar necessários para comprovar que já executou objeto similar ao da licitação, destacando-se a necessidade desse (s) atestado (s) demonstrar (em) que o interessado forneceu anteriormente, pelo menos, 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade que está propondo neste certame.

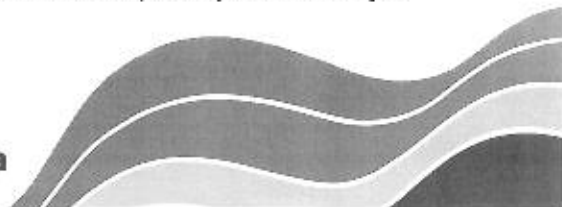
No caso de pessoa jurídica de direito público, o (s) atestado (s) deverá (ão) ser assinado (s) pelo titular da pasta ou pelo responsável do setor competente do órgão. Para pessoa jurídica de direito privado, o (s) atestado (s) deverá (ão) ser assinado (s) pelo representante legal.

A ausência de apresentação de atestado claro, legível e idôneo, conforme com este Edital, tendo em vista as características do objeto, é motivo de inabilitação, mediante decisão motivada do Pregoeiro.

As informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados poderão ser solicitadas para averiguação, quais sejam: cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço e telefones atuais dos gestores do contrato e local em que foram prestados os serviços.

Não será aceito a apresentação pelas LICITANTES de qualquer atestado de comprovação de capacidade técnica que tenham sido emitidos em favor de empresas integrantes do mesmo grupo econômico da LICITANTE.

Atestados de Capacidade Técnica emitidos para LICITANTES que participaram de CONSÓRCIO ou Sociedade de Propósito Específico (SPE), para comprovação da experiência na prestação dos serviços





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

e escopo deste Edital, será considerado na integralidade, independentemente da porcentagem de participação da LICITANTE no CONSÓRCIO ou SPE.

Para fins de comprovação da capacidade técnica e experiência anterior, a LICITANTE deverá apresentar os seguintes atestados:

### 3.1 CERTIFICADO DE VISITA TÉCNICA

A concorrente deverá apresentar Certificado de Visita Técnica de todas as Unidades de Atendimento, comprovando que o preposto da LICITANTE tem conhecimento das características, padrões e qualidade de instalações, equipamentos e aspectos operacionais do atendimento, de acordo com as condições exigidas em edital para o cumprimento das obrigações decorrentes do objeto desta licitação.

Caso a LICITANTE opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração que não efetuou a visita técnica, mas que concorda com todas as condições estabelecidas no Edital e Anexos, e que ainda, assume toda e qualquer responsabilidade pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação das condições para a execução do objeto do certame.

### 3.2 ATESTADO DE SERVIÇOS DE ADEQUAÇÃO DE UNIDADES DE ATENDIMENTO FIXAS

Atestado de Capacidade Técnica, para comprovação de experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta licitação, referente a realização de serviços de adequação civil, instalações elétricas e instalações hidráulicas em Unidades de Atendimento Fixas, contemplando pelo menos 2.694 (dois mil seiscentos e noventa e quatro) m<sup>2</sup>, equivalente a 25% dos serviços de adequação civil a serem executados.

### 3.3 ATESTADO DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO FIXA

Atestado de Capacidade Técnica, para comprovação de experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta licitação, referente a implantação, operação e manutenção de no mínimo 3 (três) Unidades de Atendimento Fixas, com área mínima (considerando todas as unidades) de 2.694 (dois mil seiscentos e noventa e quatro) m<sup>2</sup>, equivalente a 25% do objeto licitado.

Os atestados deverão englobar obrigatoriamente o fornecimento, implantação e operação de mobiliário e equipamentos de informática.

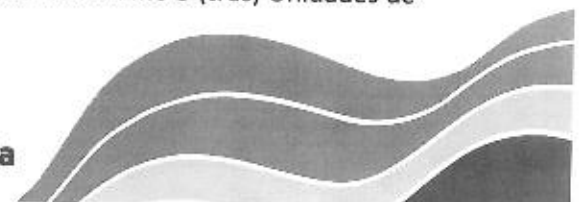
Não serão aceitos, por não guardarem pertinência ao objeto da licitação para fins de cumprimento deste item, atestados referentes a serviços de Help Desk, Teleatendimento (tipo 0800 ou similares) ainda que realizados em tempo real.

### 3.4 ATESTADO DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE UNIDADE DE ATENDIMENTO MÓVEL

Atestado de Capacidade Técnica, para comprovação de experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta licitação, referente a implantação, operação e manutenção de Infraestrutura Móvel, adaptada para operar como Unidade Móvel, comprovando o fornecimento de 2 (duas) Unidades Móveis, equivalente a 25% do objeto licitado.

### 3.5 ATESTADO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO SIMULTÂNEA DE UNIDADES DE ATENDIMENTO

Atestado de Capacidade Técnica, para comprovação de experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta licitação, referente a operação e manutenção de no mínimo 3 (três) Unidades de







# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Atendimento, de forma simultânea, por período mínimo de 12 (doze) meses, envolvendo o fornecimento dos serviços de recepção, informação, orientação e atendimento presencial ao público.

### **3.6 ATESTADO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO**

Atestado de Capacidade Técnica, para comprovação de experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta licitação, referente a implantação e operação de Sistema de Gerenciamento de Atendimento em Unidade de Atendimento Presencial ao cidadão, comprovando o fornecimento de sistema e equipamentos que ofereçam aos gestores a capacidade de acessar as informações referentes ao desempenho operacional de cada Unidade de Atendimento, contemplando no mínimo 100 (cem) pontos de atendimento em uma única operação ou contrato.

### **3.7 ADEQUAÇÃO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO**

A qualificação técnica será verificada quanto ao atendimento aos requisitos estabelecidos no Anexo 1 – Unidade Fixa.

A LICITANTE deverá apresentar minimamente os documentos elencados a seguir para cada Unidade de Atendimento Fixa.

#### **3.7.1 PROJETO BÁSICO DE ARQUITETURA**

- Planta baixa.
- Corte esquemático.

#### **3.7.2 LAYOUT COMPLETO**

- Órgão, espera, circulação, acessos e sanitários
- Escala.
- Escala gráfica.
- Área estimada.

#### **3.7.3 MAQUETE 3D**

- Fachada.
- Recepção.
- Área de atendimento.

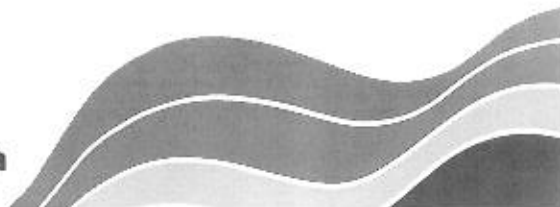
## **4 CONSÓRCIO**

Vedada entidades empresariais reunidas em CONSÓRCIO.

## **5 ETAPAS**

A CONTRATADA deverá atender aos seguintes itens, dentro do prazo estipulado, contado a partir da data de assinatura do contrato:

- Apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis, a Equipe Técnica – Administrativa que irá fazer a gestão do contrato, indicando o responsável e seu substituto, pela execução dos serviços contratados.







# AMAZONAS

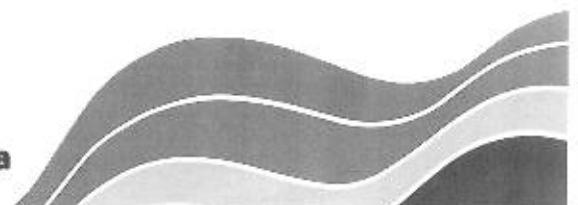
GOVERNO DO ESTADO

- Apresentar, em até 10 (dez) dias úteis, o plano de Recrutamento, Seleção e Contratação da equipe.
- Apresentar, em até 10 (dez) dias úteis, o plano de Formação e Capacitação da equipe.
- Indicar, em até 10 (dez) dias úteis, as empresas que serão subcontratadas para a execução de parcelas do objeto contratual.
- Apresentar, em até 20 (vinte) dias úteis, os protótipos dos uniformes e crachás.

## 5.1 CRONOGRAMA SINTÉTICO DE IMPLANTAÇÃO

A Administração Geral deverá iniciar a operação em conjunto com o 1º (primeiro) grupo de unidades. Os serviços de operação das unidades de atendimento deverão iniciar-se na data indicada no cronograma macro apresentado a seguir:

ITEM	UNIDADE	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
<b>MANAUS</b>													
1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	I	I	I	I	O							
2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	I	I	I	I	O							
3	F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	I	I	I	I	I	I	O					
4	F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	I	I	I	I	O							
5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	I	I	I	I	O							
6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	I	I	I	I	O							
7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	I	I	I	I	O							
8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	I	I	I	I	O							
9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	I	I	I	I	O							
<b>INTERIOR</b>													
10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	I	I	I	I	O							
11	F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	I	I	I	I	O							
12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	I	I	I	I	O							
13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	I	I	I	I	O							
<b>UNIDADES MÓVEIS</b>													
14	M.1 - 60,00 m <sup>2</sup> (METROPOLITANA)	I	I	I	O								
15	M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR)	I	I	I	O								
<b>CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL</b>													
16	C.1 - CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	I	I	O									
<b>ADMINISTRAÇÃO</b>													
17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	I	O										
18	A.2 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL SUPLEMENTAR			I	O								





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## LEGENDA:

Período de Implantação

Início de operação



A tabela apresentada a seguir representa o prazo estimado de implantação e operação da cada unidade de atendimento.

ITEM	UNIDADE	IMPLANTAÇÃO MESES	OPERAÇÃO MESES
1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	4	8
2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	4	8
3	F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	6	6
4	F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	4	8
5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	4	8
6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	4	8
7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	4	8
8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	4	8
9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	4	8
10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	4	8
11	F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	4	8
12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	4	8
13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	4	8
14	M.1 - 60,00 m <sup>2</sup> (METROPOLITANA)	3	9
15	M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR)	3	9
16	C.1 - CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	2	10
17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	1	11
18	A.2 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL SUPLEMENTAR	1	9

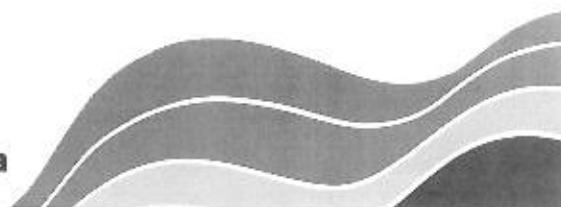
A contagem dos prazos inicia na data indicada na Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE, e deverá ser de no mínimo 10 dias úteis para a CONTRATADA realizar as providências iniciais. O prazo poderá ser prorrogado em 30 dias corridos, mediante solicitação da CONTRATADA com aceitação da CONTRATANTE.

## 5.2 CRONOGRAMA DETALHADO DE IMPLANTAÇÃO

Caso seja necessário promover ajustes ao cronograma detalhado apresentado no processo licitatório, a CONTRATADA deverá apresentar novo cronograma, em até 10 (dez) dias úteis.

## 6 RESPONSABILIDADES

As principais responsabilidades da CONTRATANTE e da CONTRATADA na implantação, operação e manutenção das Unidades de Atendimento estão agrupadas na tabela apresentada a seguir.



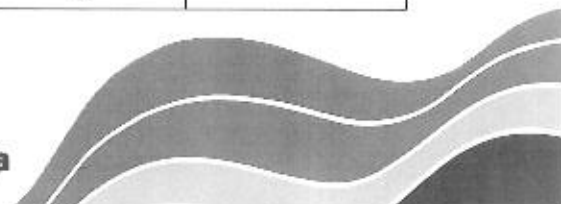


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 6.1 IMPLANTAÇÃO / ADEQUAÇÃO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
<b>IMPLANTAÇÃO / ADEQUAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS E DA INFRAESTRUTURA</b>		
Fornecimento das diretrizes para a elaboração do Programa Arquitetônico, Leiaute e Executivos de Engenharia	X	
Elaboração do Projeto de Leiaute		X
Elaboração dos Projetos de Engenharia		X
Aprovação do Projeto de Leiaute	X	
Aprovação dos Projetos de Engenharia	X	
Cronograma detalhado de execução		X
Implantação / adequação das instalações físicas e da infraestrutura, conforme projetos aprovados		X
<b>MOBILIÁRIO</b>		
Apresentação de diretrizes	X	
Apresentação da solução		X
Aprovação da solução	X	
Fornecimento e instalação		X
<b>FUNCIONAMENTO DA UNIDADE MÓVEL</b>		
Indicação das localidades a serem atendidas	X	
Elaboração de Relatório de Vistoria nos municípios para a definição do local de instalação das Unidades		X
Avaliação e aprovação do Relatório de Vistoria	X	
Articulação com a Prefeitura, Associações, Sindicatos e outros parceiros	X	
Comunicação aos fornecedores de água e energia elétrica sobre a presença da Unidade Móvel no município	X	
Solicitação de ligação e desligamento de energia e água junto aos fornecedores		X
Proposta do horário de funcionamento para as localidades indicadas		X
Aprovação do horário de funcionamento para as localidades indicadas	X	
<b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b>		
Apresentação dos indicadores	X	
Cumprimento dos indicadores		X
Propostas de melhorias		X
Monitoramento da qualidade	X	
Avaliação e aprovação das melhorias sugeridas	X	
Capacitação dos funcionários		X
<b>MANUAL DE GESTÃO E OPERAÇÃO</b>		
Apresentação do Manual de Gestão e Operação		X
Propostas de melhorias		X
Avaliação e aprovação das melhorias sugeridas	X	
Capacitação dos funcionários		X
<b>INFORMAÇÕES SOBRE OS REQUISITOS E PROCEDIMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>		
Fornecimento das informações	X	





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
Compatibilização com as práticas e proposta de melhorias		X
Avaliação e aprovação das melhorias sugeridas	X	
<b>PROCEDIMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>		
Fornecimento dos procedimentos	X	
Capacitação Técnica dos funcionários	X	
Fornecimento dos recursos necessários		X
Fornecimento das condições para a execução dos serviços		X
Propostas de melhorias		X
Avaliação e aprovação das melhorias sugeridas	X	
<b>COMUNICAÇÃO VISUAL</b>		
Especificações técnicas referenciais	X	
Elaboração de Projeto de Comunicação Visual		X
Aprovação da solução	X	
Fornecimento e instalação		X
<b>TELEINFORMÁTICA</b>		
Especificações técnicas referenciais	X	
Elaboração de Projeto de Comunicação Física e Lógica		X
Aprovação da solução	X	
Fornecimento, instalação e configuração de todos os recursos de teleinformática, incluindo os circuitos de comunicação de dados		X
Disponibilização de softwares e aplicativos específicos dos serviços de cada órgão	X	
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO</b>		
Diretrizes dos requisitos e funcionalidades do sistema e dos equipamentos	X	
Definição dos serviços para cadastramento no sistema	X	
Apresentação de solução do sistema de gerenciamento do atendimento		X
Avaliação e aprovação da solução apresentada	X	
Fornecimento do sistema, incluindo os equipamentos		X
Customização do sistema		X
Avaliação e aprovação do sistema customizado	X	
Capacitação dos funcionários		X
<b>SISTEMA DE RÁDIO COMUNICAÇÃO</b>		
Especificações técnicas referenciais	X	
Apresentação de solução de sistema de rádio comunicação		X
Aprovação da solução	X	
Fornecimento e instalação do sistema		X
<b>EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS</b>		
Especificações técnicas	X	
Aprovação dos equipamentos	X	
Fornecimento, instalação e configuração dos equipamentos		X
<b>MATERIAL DE USO CONTÍNUO E DE CONSUMO</b>		







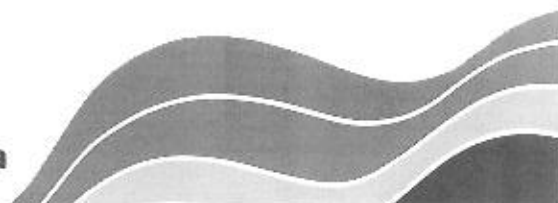
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
Fornecimento de todo material de uso contínuo, material de consumo e dos insumos de informática utilizados para a prestação dos serviços		X
<b>PESSOAL</b>		
Estimativa do quadro de pessoal	X	
Diretrizes para definição do perfil e descrição das atividades	X	
Contratação de pessoal para realização das atividades contratadas		X
<b>FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL</b>		
Diretrizes para elaboração do Programa de Formação e Capacitação	X	
Apresentação do Programa de Formação e Capacitação		X
Avaliação e aprovação do Programa de Formação e Capacitação	X	
Execução do módulo de Treinamento Técnico	X	
<b>UNIFORMES E CRACHÁS</b>		
Diretrizes para uniformes e crachás	X	
Apresentação de propostas		X
Apresentação de protótipos		X
Avaliação e aprovação dos protótipos	X	
Fornecimento de uniformes e crachás		X
<b>FOLHETERIA</b>		
Especificações e fornecimento dos conteúdos	X	
Elaboração dos protótipos		X
Avaliação e aprovação dos protótipos	X	
Confecção e fornecimento de folheteria		X
<b>COPA, LIMPEZA E VIGILÂNCIA</b>		
Diretrizes gerais	X	
Disponibilização do serviço		X
<b>RELATÓRIOS GERENCIAIS</b>		
Apresentação de diretrizes para elaboração de relatórios	X	
Apresentação de proposta de relatórios		X
Avaliação e aprovação da proposta de relatórios	X	
Elaboração e encaminhamento dos relatórios		X
Avaliação das informações dos relatórios	X	

## 6.2 OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
<b>ADEQUAÇÃO DE INSTALAÇÕES FÍSICAS E DA INFRAESTRUTURA</b>		
Definição junto aos órgãos das alterações de leiaute (entrada, saída e/ou redimensionamento)	X	
Apresentação de proposta de leiaute e orçamento p/ aprovação		X
Aprovação do leiaute e do orçamento e autorização de execução	X	
Execução do serviço		X
<b>MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES FÍSICAS E DA INFRAESTRUTURA</b>		
Diretrizes gerais para manutenção predial e de ar-condicionado	X	



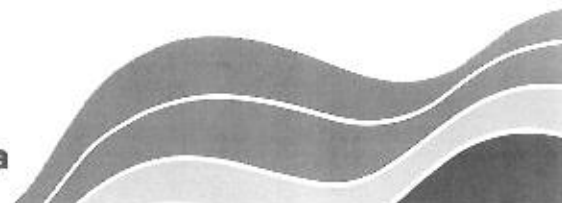




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
Prestação do serviço de manutenção		X
<b>UNIDADE MÓVEL – ITINERÁRIO / ROTEIRO</b>		
Definição de itinerário / roteiro	X	
Vistoria para verificação de atendimento aos requisitos para a instalação	X	X
Deslocamento da Unidade Móvel	X	
Montagem da Unidade Móvel		X
Transporte dos ocupantes de Postos de Trabalho		X
Execução do serviço		X
<b>UNIDADE MÓVEL – ATENDIMENTO FORA DA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA</b>		
Diretrizes gerais para atendimento em localidade fora da região de abrangência	X	
Apresentação de orçamento referente às despesas com estadia, alimentação e transporte da equipe p/ aprovação		X
Aprovação do orçamento e autorização de execução	X	
Transporte dos ocupantes de Postos de Trabalho		X
Execução do serviço		X
<b>UNIDADE FIXA – ATENDIMENTO FORA DA LOCALIDADE</b>		
Diretrizes gerais para realização de eventos fora da localidade	X	
Apresentação de orçamento referente às despesas com estadia, alimentação e transporte da equipe p/ aprovação		X
Aprovação do orçamento e autorização de execução	X	
Transporte dos ocupantes de Postos de Trabalho		X
Execução do serviço		X
<b>MOBILIÁRIO</b>		
Diretrizes gerais para manutenção	X	
Prestação do serviço de manutenção		X
<b>COMUNICAÇÃO VISUAL</b>		
Diretrizes gerais para manutenção	X	
Prestação do serviço de manutenção		X
<b>TELEINFORMÁTICA</b>		
Diretrizes para manutenção de equipamentos de informática	X	
Diretrizes para atualização de softwares	X	
Diretrizes para manutenção dos sistemas		
Prestação do serviço de manutenção e atualização dos recursos de informática e dos equipamentos de rede		X
Prestação de atendimento e suporte técnico de primeiro nível a todos os órgãos / instituições participantes		X
Gestão permanente dos recursos de informática fornecidos e da infraestrutura de cabeamento lógico		X
Gestão permanente da disponibilidade dos tótems autoatendimento		X





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
Submeter à aprovação da CONTRATANTE quaisquer alterações nas configurações dos equipamentos de rede, bem como, de quaisquer recursos não definidos nas configurações implantadas		X
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO</b>		
Submeter à Contratante solicitações de alterações / inclusões das regras de atendimento		X
Análise e aprovação de alterações de regra de atendimento solicitadas pelos órgãos / instituições	X	
Manutenção e ajustes do sistema e dos equipamentos		X
Reciclagem periódica na capacitação da equipe, devido a ajustes e atualizações do sistema		X
<b>EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS</b>		
Diretrizes gerais para manutenção	X	
Prestação do serviço de manutenção		X
<b>MATERIAL DE USO CONTÍNUO E DE CONSUMO</b>		
Diretrizes para reposição de material de escritório e insumos de informática	X	
Reposição de material de responsabilidade exclusiva dos órgãos	X	
Reposição de todo material de consumo e dos insumos de informática utilizados pela administração do posto e órgãos, com exceção daqueles cujo fornecimento será de responsabilidade exclusiva dos órgãos		X
<b>PESSOAL</b>		
Contato junto aos órgãos para designação e cessação de designação de servidores públicos / cargos obrigatórios e supervisores dos demais órgãos	X	
Controle de frequência de servidores públicos e funcionários da CONTRATANTE	X	
Controle de frequência de funcionários próprios		X
<b>FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL</b>		
Diretrizes, conteúdo e acompanhamento da educação continuada	X	
Programação e contratação do treinamento / educação continuada		X
<b>UNIFORMES E CRACHÁS</b>		
Diretrizes para reposição de uniformes e crachás	X	
Aquisição e reposição de uniformes e crachás		X
<b>SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO</b>		
Disponibilização dos serviços de fotos, copiadora, e correspondente bancário	X	
<b>LIMPEZA</b>		
Diretrizes gerais / parâmetros / avaliação do serviço realizado	X	
Disponibilização do serviço		X
<b>VIGILÂNCIA</b>		





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
Diretrizes gerais / parâmetros / avaliação do serviço realizado	X	
Disponibilização do serviço		X
<b>COPA</b>		
Diretrizes gerais / parâmetros / avaliação do serviço realizado	X	
Disponibilização do serviço		X
<b>TRANSPORTE DE MALOTES</b>		
Diretrizes gerais	X	
Disponibilização do serviço		X
<b>FOLHETERIA</b>		
Proposta de revisão de leiaute		X
Aprovação do leiaute revisado	X	
Execução da folheteria revisada		X
Reposição contínua da folheteria		X
<b>RELATÓRIOS GERENCIAIS</b>		
Definição do formato dos relatórios: atividades, gerencial, pessoal, recursos de informática, financeiro, indicadores de qualidade, etc.	X	
Monitoramento e avaliação dos resultados	X	
Elaboração e encaminhamento dos relatórios		X

## 7 MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

### 7.1 IMPLANTAÇÃO / ADEQUAÇÃO

O pagamento será realizado conforme as premissas descritas a seguir:

- Unidades Fixas: pagamentos mensais, de acordo com as medições relativas à evolução dos serviços de adequação dos imóveis.
- Unidades Móveis: pagamento em parcela única após a entrega da Unidade de Atendimento.

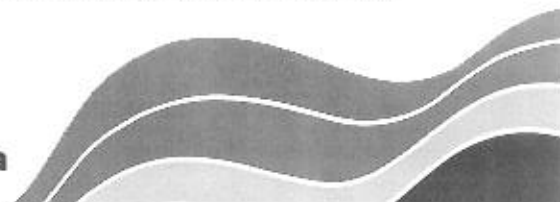
### 7.2 OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

As medições serão mensais, com a apresentação das Notas Fiscais / Faturas após o encerramento do mês da execução dos serviços.

### 7.3 CONDIÇÕES PARA O PAGAMENTO

As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

- No primeiro dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a CONTRATADA entregará à CONTRATANTE relatório contendo os quantitativos totais de cada um dos tipos de serviços efetivamente realizados entre o dia 1 (um) ao dia 31 (trinta e um) do mês de realização da medição, configurando a periodicidade mensal das medições, acompanhado da indicação dos respectivos valores apurados.
- A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.
- No caso de a CONTRATADA discordar das glosas e, conseqüentemente, dos valores retificados, deverá submeter pedido de revisão acompanhado das justificativas à CONTRATANTE, sempre por





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

escrito e em até cinco dias úteis do recebimento do referido relatório. Uma vez recebida a manifestação prevista no item anterior, a CONTRATANTE deverá decidir em até 5 (cinco) dias úteis quanto à manutenção ou não da glosa, sempre de modo fundamentado.

- Os serviços medidos serão glosados, dentre outros motivos, quando:
  - a. não produzirem os resultados esperados ou não terem sido executados com a qualidade mínima exigida.
  - b. deixarem de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
  - c. os quantitativos apurados não corresponderem à situação real.
- Os valores dos pagamentos serão obtidos mediante a aplicação dos preços unitários contratados, descritos na Planilha de Formação de Preços, às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pela CONTRATANTE por motivos imputáveis à CONTRATADA.

## 8 SERVIÇOS PAGOS POR MEIO DE ADITIVO CONTRATUAL

A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA serviços de manutenção corretiva de recomposição de grande complexidade ou monta, alterações de leiaute e substituição de equipamentos, mobiliários, comunicação visual, entre outros.

O aditivo contratual será realizado de acordo com as diretrizes descritas a seguir:

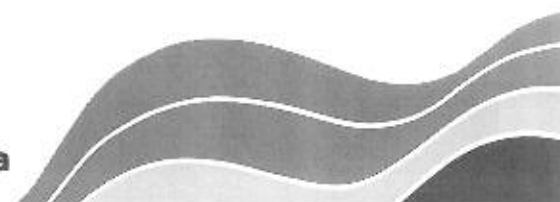
- Formalização da solicitação pela contratante.
- Previamente à execução dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar, no mínimo, 3 (três) orçamentos para aprovação pela CONTRATANTE. Quando não for possível apresentar os orçamentos, a CONTRATADA deverá apresentar os cálculos dos custos acompanhado das justificativas.
- Para algumas situações, poderá ser utilizado como parâmetro para esta avaliação, a composição de insumos dos serviços constantes na tabela CUB (Custo Unitário Básico) da Câmara Brasileira da Indústria da Construção para o Estado do Amazonas e na ausência deste, avaliação de comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- Após a conclusão dos serviços, a CONTRATADA encaminhará o relatório de execução e a solicitação para a CONTRATANTE emitir o Termo de Aceite.
- A CONTRATANTE emitirá autorização para a CONTRATADA emitir a nota fiscal de fatura e realizará as demais providências para o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias.

## 9 VIGÊNCIA DO CONTRATO

O CONTRATO terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II, da Lei no 8.666/93.

## 10 REAJUSTE

Os preços serão reajustados, observado o sugerido no parecer nº: 00240/2021 – PGE/AM.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

A periodicidade será anual e terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, de acordo com a variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, de acordo com a fórmula abaixo:

$$R = P_0 \times ((IPCA_n \div IPCA_0) - 1)$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

P<sub>0</sub> = Preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPCA<sub>n</sub> = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;

IPCA<sub>0</sub> = número do índice IPCA referente ao mês da data da proposta ou do último reajuste aplicado.

## 11 PADRÃO DE QUALIDADE

Os itens discriminados abaixo serão monitorados e auditados pela CONTRATANTE e serão passíveis de penalização:

### 11.1 FASE DE IMPLANTAÇÃO / ADEQUAÇÃO

Na fase de implantação o monitoramento se dará por meio de:

- Acompanhamento do cronograma detalhado que será entregue pela CONTRATADA, observando os prazos-limite mencionados no CONTRATO.
- Reuniões semanais.

### 11.2 FASE DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

#### 11.2.1 INFRAESTRUTURA

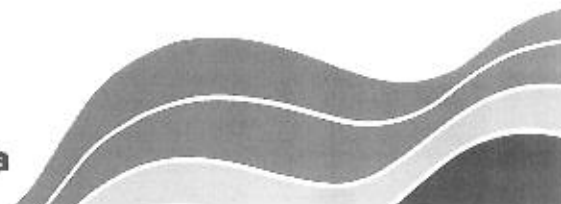
- Conforto ambiental: iluminação, ruído e climatização.
- Conservação dos equipamentos, mobiliário, instalações e comunicação visual – manutenção preventiva e evolutiva.
- Abastecimento de água, café, chá e serviços de copa.
- Nível de limpeza e organização espacial.

#### 11.2.2 GESTÃO

- Qualidade e prazos dos Relatórios Gerenciais, Relatórios Diários e os de Prestação de Contas (quando solicitado).
- Qualidade no atendimento dos serviços de apoio: copa, vigilância e transporte.
- Resolubilidade para as demandas da CONTRATANTE.
- Estoque de materiais e insumos.

#### 11.2.3 ATENDIMENTO

- Postura de atendimento dos ocupantes de Postos de Trabalho.







- Qualidade das informações e das orientações.
- Qualidade do produto e dos serviços entregues aos cidadãos.
- Qualidade da gestão das contingências.
- Precisão no preenchimento dos documentos.
- Capacidade de resolver as demandas do cidadão.
- Nível de Satisfação do cidadão.

#### **11.2.4 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS / ENTREGA DOS DOCUMENTOS**

- Disponibilidade do documento no prazo pré-estabelecido.
- Monitoramento das situações atípicas ou contingenciais.

#### **11.2.5 POSTOS DE TRABALHO**

- Acompanhamento da performance de atividades desenvolvidas pelos Postos de Trabalho.
- Nível de disponibilidade de postos de trabalho.
- Índice de rotatividade de ocupantes de postos de trabalho.
- Identificação dos ocupantes dos postos de trabalho pelo uniforme e crachá.
- Qualidade das peças de uniforme e do crachá.
- Uso privado dos recursos públicos.
- Qualificação e perfil dos ocupantes dos postos de trabalho.
- Qualidade e periodicidade dos treinamentos.

#### **11.2.6 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

- Cumprimento dos SLAs.
- Segurança da informação.

#### **11.2.7 FOLHETERIA DE INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO**

Qualidade, distribuição e disponibilização pública de folheteria.

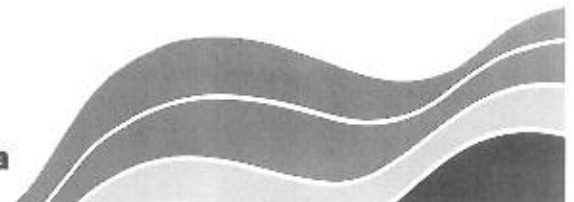
### **12 ESPAÇO FÍSICO**

#### **12.1 DIRETRIZES GERAIS**

Todos os ambientes das Unidades de Atendimento, exceto os das áreas técnicas, deverão possibilitar o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais.

#### **12.2 PROGRAMA ARQUITETÔNICO**

O programa arquitetônico referente às Unidades de Atendimento é constituído por uma série de ambientes agrupados em 2 (dois) grandes conjuntos funcionais que, por sua vez, podem ser agrupados em subgrupos: Áreas Administrativas e Áreas de Público.





## 12.2.1 ÁREAS ADMINISTRATIVAS

### SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Ambientes onde serão desenvolvidas as atividades referentes à administração da Unidade, sendo formada pelos ambientes:

- Recepção: espera do público que deseja ser atendido, prestação de informações, conferência preliminar de documentos e emissão de senhas.
- Gerência: ambiente destinado ao Gerente da Unidade e ao Assistente de Atendimento. O Suporte de Informática também poderá ocupar este local, caso não seja possível colocá-lo no CPD.

Organização espacial:

Quando possível, a sala da Gerência deverá ter fechamento através de divisórias com vidro.

### CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS

Ambiente onde são desenvolvidas as atividades de comando e manutenção do sistema lógico da Unidade, sendo formado por:

- Sala dos servidores: sala de comunicação de dados e comando do sistema de lógica (racks e servidores).
- Nobreak: ambiente para a colocação do sistema de nobreak.
- Suporte de Informática: ambiente destinado à manutenção dos equipamentos de informática.

Organização espacial:

- Ambiente de acesso restrito, preferencialmente pela circulação de serviços / funcionários.
- Quando possível, a sala do CPD deverá receber piso de placas removíveis.
- Deverá contar com sistema de ar condicionado autônomo e ter equipamento backup.
- Os ambientes deverão ter forro e contar exclusivamente com iluminação artificial.

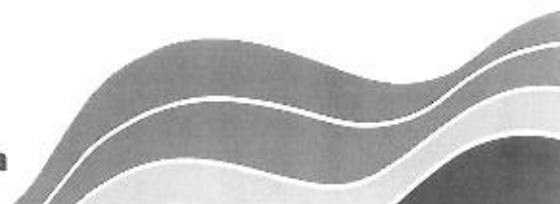
### SERVIÇOS GERAIS

Ambiente onde são desenvolvidas as atividades de apoio ao funcionamento da Unidade e atividades de manutenção e limpeza do prédio:

- Almoxarifado: ambiente destinado à guarda de materiais de uso da Unidade e equipamentos de reserva.
- Copa: ambiente para o preparo do café; equipamentos para esquentar as refeições dos funcionários.
- Sanitários / vestiários masculinos: higiene e guarda de objetos pessoais, para uso dos funcionários.
- Sanitários / vestiários femininos: higiene e guarda de objetos pessoais, para uso dos funcionários.

Organização espacial:

- A circulação de serviços e funcionários deverá ser restrita, deverá haver local para relógio de ponto e bebedouros.
- Os vestiários e sanitários de funcionários deverão contar com sistema de exaustão forçada, quando não possuírem iluminação e ventilação natural.





- A copa é de uso restrito aos seus funcionários deverá ter bancada com pia, geladeiras, micro-ondas e cafeteira.

## 12.2.2 ÁREAS DE PÚBLICO

### SERVIÇOS DE APOIO AO PÚBLICO

Ambientes destinados à higiene pessoal do público:

- Sanitário masculino: higiene pessoal, para uso de público.
- Sanitário feminino: higiene pessoal, para uso de público.

Organização espacial:

- Obedecer ao dimensionamento previsto nas legislações e normas pertinentes.
- Manter box especial para pessoas portadoras de deficiência física.
- Os sanitários deverão contar com sistema de exaustão forçada, quando não possuírem iluminação e ventilação natural.
- Prever mola nas portas de acesso aos sanitários.

**Observação:** este item deverá ser desconsiderado quando a Unidade de Atendimento estiver locado em Shopping Center ou Galeria com sanitários públicos existentes e dentro das normas pertinentes.

### SETOR DE ATENDIMENTO

Área destinada aos órgãos e entidades prestadores de serviços de forma presencial ou através do autoatendimento.

Ver Anexo 1 – Unidades Fixas e Anexo 2 – Unidades Móveis para caracterização das necessidades de recursos mobiliário e equipamentos dos órgãos e entidades participantes.

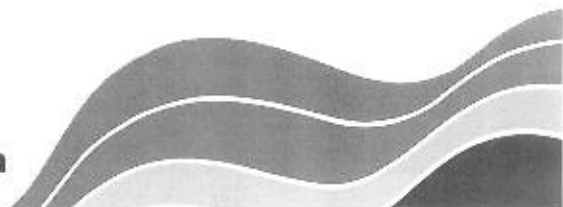
## 12.3 ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO

A CONTRATADA deverá desenvolver o Projeto Executivo para adequação do imóvel (Unidades Fixas) e da Infraestrutura Móvel (Unidades Móveis), que consiste na adaptação para o recebimento da Unidade de Atendimento. O Projeto Executivo deverá ser composto pelo Projeto de Arquitetura e Engenharia, incluindo desenhos, memoriais descritivos e quantitativos para execução dos serviços.

As aprovações dos projetos junto aos órgãos competentes serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

O Projeto Executivo deverá ser composto minimamente pela documentação descrita a seguir:

- Arquitetura.
- Instalações hidráulicas.
- Instalações elétricas.
- Cabeamento lógico.
- Sistema de combate a incêndio.
- Proteção contra descargas atmosféricas.
- Ar-condicionado e exaustão.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Os requisitos para a adequação das Unidades de Atendimento estão descritos no Anexo 1 – Unidades Fixas e Anexo 2 – Unidades Móveis.

## 12.4 MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS E DA INFRAESTRUTURA MÓVEL

A manutenção predial é fator determinante para o bom desempenho das Unidades de Atendimento. Visa evitar ou corrigir deteriorações da Edificação e da Infraestrutura Móvel que possam comprometer o aspecto, o conforto e a segurança dos cidadãos, bem como evitar interrupções no funcionamento da Unidade de Atendimento, ocasionadas por problemas técnicos, ou ainda, promover eventuais ajustes necessários.

Os requisitos para a realização da manutenção do espaço físico estão descritos no Anexo 3 – Manutenção do Espaço Físico.

## 13 COMUNICAÇÃO VISUAL

### 13.1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A fim de garantir uma identidade visual para as Unidades de Atendimento e um sistema de comunicação claro e acessível para os diversos tipos de público que os frequentam, adotamos um padrão de comunicação visual para a Unidade. Apresentamos no Anexo 4 – Comunicação Visual um conjunto de placas que, genericamente, constituem a família de signos necessários para identificar uma Unidade. O projetista poderá eliminar alguns elementos ou criar outros com as mesmas características, de acordo com as necessidades específicas da Unidade, mediante aprovação da CONTRATANTE.

As placas de Sinalização Externas bem como as placas de acessos e das áreas de recepções deverão apresentar as logomarcas da CONTRATANTE.

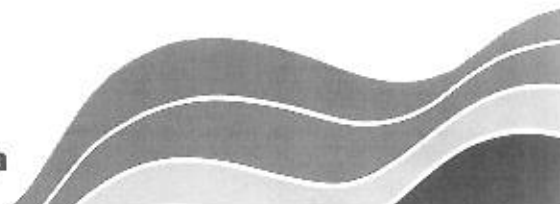
## 14 MOBILIÁRIO

### 14.1 DIMENSIONAMENTO

O dimensionamento da quantidade de mobiliário necessária para a implantação das Unidades de Atendimento não inclui reserva técnica e foi elaborado a partir das Plantas de Leiaute Básico de Referência descritos no Anexo 1 – Unidades Fixas e Anexo 2 – Unidades Móveis.

O quantitativo descrito na tabela a seguir deverá ser ajustado ao leiaute específico que será elaborado pela LICITANTE.

ITEM 1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	7
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	14
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	35

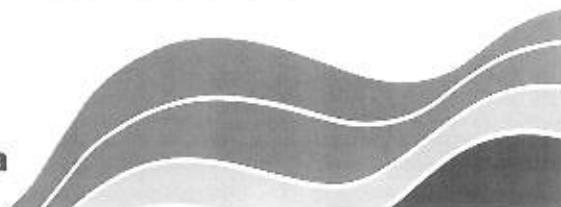




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	REF.	QTDE
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	13
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	2
C	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	4
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	32
C.3	Cadeira fixa	CF	38
C.4	Banco de espera – longarina	BE	28
C.5	Banco de vestiário	BV	2
D	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	1
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	3
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
E	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	8
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	2
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	8
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	35
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	6
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	4
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	1
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		9
E.15	Planta pacová		9





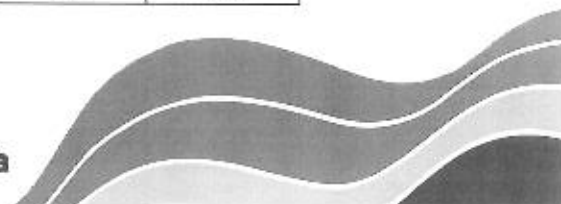


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	REF.	QTDE
E.16	Terra para plantio		9
E.17	Cadeira de rodas		1
<b>F</b>	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	2
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	2
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
<b>G</b>	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	60
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	40
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	20
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	

ITEM 2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	7
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	20
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	41
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	19
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	4
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	7
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	39
C.3	Cadeira fixa	CF	56
C.4	Banco de espera – longarina	BE	40

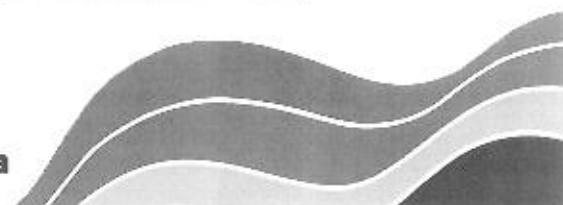




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	REF.	QTDE
C.5	Banco de vestiário	BV	2
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	4
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	4
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	7
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	4
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	16
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	39
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	9
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	6
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	2
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		9
E.15	Planta pacová		9
E.16	Terra para plantio		9
E.17	Cadeira de rodas		1
<b>F</b>	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	4
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	2
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1



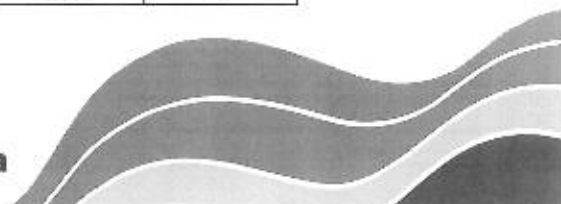


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	REF.	QTDE
<b>G</b>	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	60
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	40
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	20
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	

ITEM 3	F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	5
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	11
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	27
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	10
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	2
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	3
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	28
C.3	Cadeira fixa	CF	32
C.4	Banco de espera – longarina	BE	32
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	3
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	3
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2

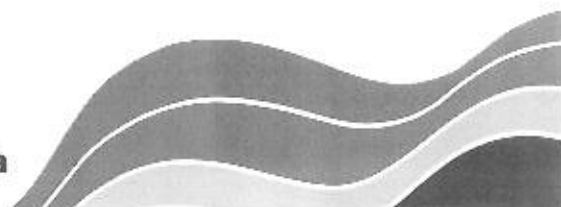




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 3	F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	REF.	QTDE
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	8
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	2
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	6
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	28
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	10
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	4
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	6
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		18
E.15	Planta pacová		18
E.16	Terra para plantio		18
E.17	Cadeira de rodas		1
<b>F</b>	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	6
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	2
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
<b>G</b>	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	14
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	68

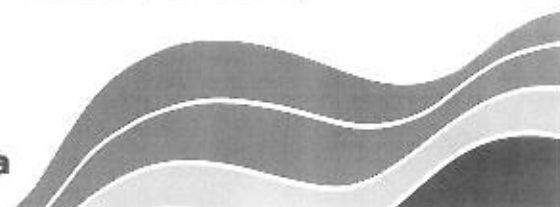




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 4	F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	5
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	8
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	23
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	7
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	2
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	2
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	21
C.3	Cadeira fixa	CF	22
C.4	Banco de espera – longarina	BE	18
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	2
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	8
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	2
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	6
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1





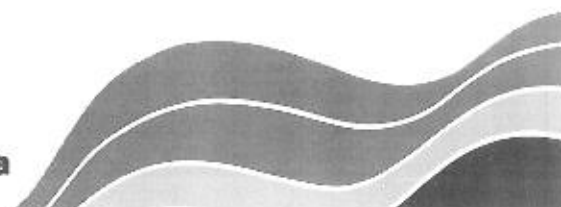


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 4	F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	REF.	QTDE
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	29
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	5
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		16
E.15	Planta pacová		16
E.16	Terra para plantio		16
E.17	Cadeira de rodas		1
F	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	5
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	2
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
G	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	15,8
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	120,6

ITEM 5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	REF.	QTDE
A	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	9
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	9
B	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	41
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	16

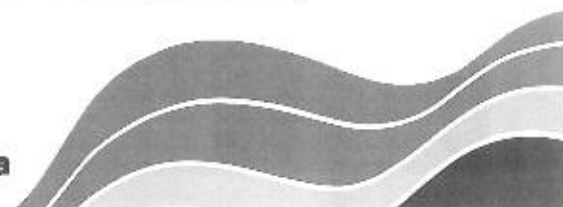




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	REF.	QTDE
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	2
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	6
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	40
C.3	Cadeira fixa	CF	43
C.4	Banco de espera – longarina	BE	37
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	4
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	3
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	8
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	40
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	8
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		17
E.15	Planta pacová		17
E.16	Terra para plantio		17
E.17	Cadeira de rodas		1



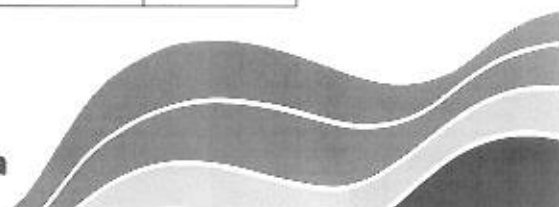


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	REF.	QTDE
<b>F</b>	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	8
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
<b>G</b>	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	40
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	100,35

ITEM 6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	13
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	12
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	32
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	15
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	4
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	6
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	38
C.3	Cadeira fixa	CF	30
C.4	Banco de espera – longarina	BE	24
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		

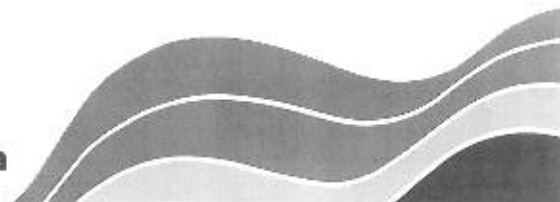




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	REF.	QTDE
D.1	Balcão modular	BM1	4
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	3
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	8
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	2
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	8
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	44
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	23
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	4
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	13
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		23
E.15	Planta pacová		23
E.16	Terra para plantio		23
E.17	Cadeira de rodas		1
<b>F</b>	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	13
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	2
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
<b>G</b>	<b>DIVISÓRIAS</b>		



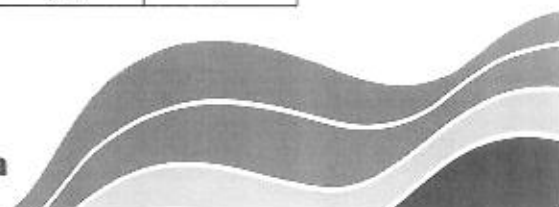


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	REF.	QTDE
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	54,35
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	52,05

ITEM 7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	6
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	18
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	60
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	19
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	2
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	6
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	58
C.3	Cadeira fixa	CF	57
C.4	Banco de espera – longarina	BE	70
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	4
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	4
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	8





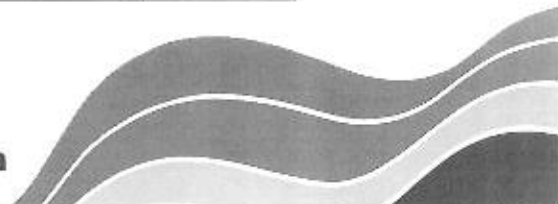


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	REF.	QTDE
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	2
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	12
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	64
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	9
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		22
E.15	Planta pacová		22
E.16	Terra para plantio		22
E.17	Cadeira de rodas		1
F	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	9
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
G	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	32,6
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	115,8

ITEM 8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	REF.	QTDE
A	<b>ARMÁRIOS</b>		

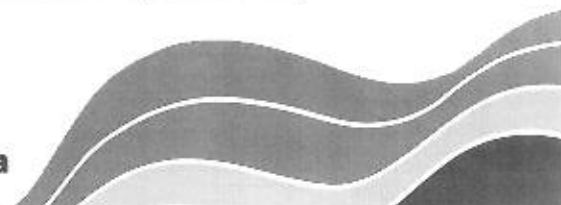




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	REF.	QTDE
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	5
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	15
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	40
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	21
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	4
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	7
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	38
C.3	Cadeira fixa	CF	57
C.4	Banco de espera – longarina	BE	58
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	4
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	3
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	15
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	45



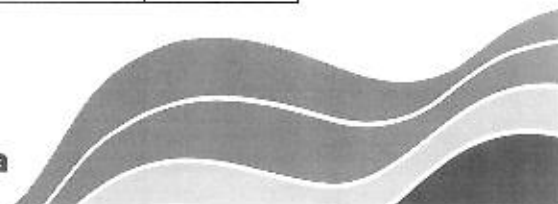


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	REF.	QTDE
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	7
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		27
E.15	Planta pacová		27
E.16	Terra para plantio		27
E.17	Cadeira de rodas		1
<b>F</b>	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	7
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
<b>G</b>	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	28
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	221

ITEM 9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	5
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	15
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	47
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	22
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	

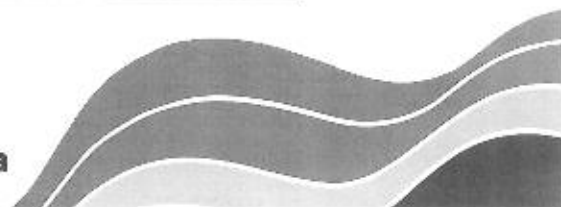




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	REF.	QTDE
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	4
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	8
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	43
C.3	Cadeira fixa	CF	54
C.4	Banco de espera – longarina	BE	63
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	4
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	3
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	15
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	51
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	11
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		35
E.15	Planta pacová		35
E.16	Terra para plantio		35
E.17	Cadeira de rodas		1
<b>F</b>	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1



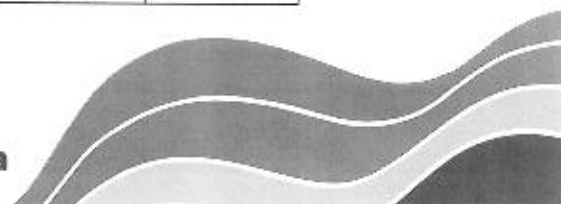


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	REF.	QTDE
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	11
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
G	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	35
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	222

ITEM 10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	REF.	QTDE
A	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	3
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	10
B	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	22
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	13
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	
C	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	2
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	18
C.3	Cadeira fixa	CF	13
C.4	Banco de espera – longarina	BE	11
C.5	Banco de vestiário	BV	
D	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1



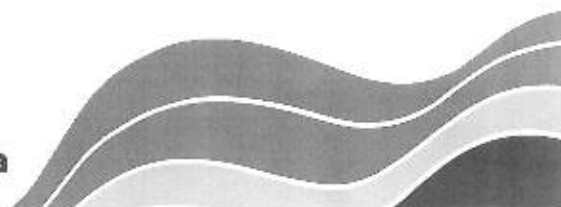




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	REF.	QTDE
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	2
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
E	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	8
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	2
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	4
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	20
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	5
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		2
E.15	Planta pacová		2
E.16	Terra para plantio		2
E.17	Cadeira de rodas		1
F	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	5
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	
F.5	Trocador de fraldas	TF	
F.6	Purificador de água para copa	PA	
F.7	Refrigerador	RE	
G	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	21



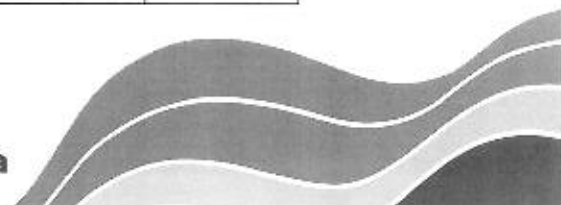


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	REF.	QTDE
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	

ITEM 11	F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	6
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	12
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	28
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	15
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	4
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	8
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	20
C.3	Cadeira fixa	CF	34
C.4	Banco de espera – longarina	BE	26
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	7
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	3
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	





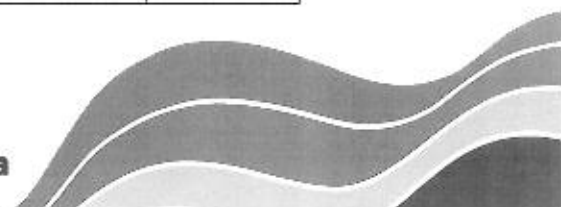
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 11	F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	REF.	QTDE
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	8
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	28
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	8
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		12
E.15	Planta pacová		12
E.16	Terra para plantio		12
E.17	Cadeira de rodas		1
F	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	8
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
G	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	17
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	135

ITEM 12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	REF.	QTDE
A	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	7

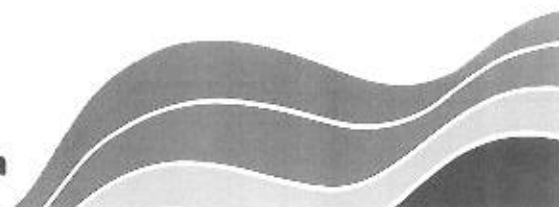




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	REF.	QTDE
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	17
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	40
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	25
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	4
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	8
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	36
C.3	Cadeira fixa	CF	62
C.4	Banco de espera – longarina	BE	42
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	8
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	3
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	14
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	44
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	5



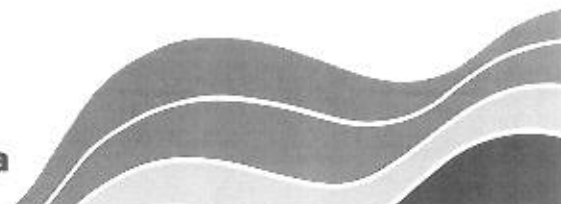


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	REF.	QTDE
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	3
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	13
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		29
E.15	Planta pacová		29
E.16	Terra para plantio		29
E.17	Cadeira de rodas		1
<b>F</b>	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	13
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	2
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
<b>G</b>	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	14,15
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	215

ITEM 13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	5
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	16
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	38
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	22
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	



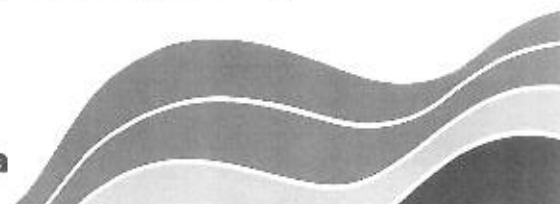




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	REF.	QTDE
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	2
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	6
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	36
C.3	Cadeira fixa	CF	48
C.4	Banco de espera – longarina	BE	28
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	2
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	1
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	3
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	1
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	1
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	1
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	2
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	12
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	4
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	2
E.8	Porta banner	PB	2
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	1
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	42
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	11
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		21
E.15	Planta pacová		21
E.16	Terra para plantio		21
E.17	Cadeira de rodas		1
<b>F</b>	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	1





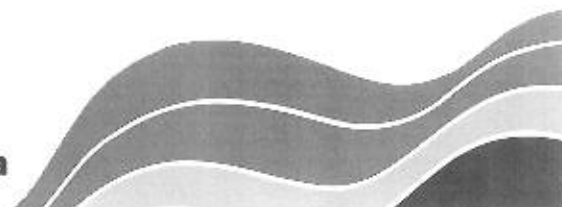
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	REF.	QTDE
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	11
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	1
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	2
F.5	Trocador de fraldas	TF	2
F.6	Purificador de água para copa	PA	2
F.7	Refrigerador	RE	1
G	<b>DIVISÓRIAS</b>		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	24
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	
G.4	Drywall h= 3 e=0,09 m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV6	92

ITEM 14	M.1 - 60,00 m <sup>2</sup> (METROPOLITANA) <sup>1</sup>	REF.	QTDE
A	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário baixo		2
B	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho		14
C	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória baixa com rodízios		14
C.2	Cadeira fixa		14
C.3	Cadeira empilhável para área de espera		18
D	<b>ACESSÓRIOS</b>		
D.1	Bebedouro elétrico de água (10l e 20l)		1
D.2	Cafeteira elétrica		1
D.3	Dispensador - copo de água e café		1
D.4	Lixeira com tubo - copos de água e café		1
D.5	Cesto de lixo – área de trabalho		7
D.6	Cesto de lixo – box sanitário		1
D.7	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa		1

<sup>1</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Mobiliário utilizado em cada uma das 4(quatro) Unidades Móveis que atuarão na Região Metropolitana de Manaus.





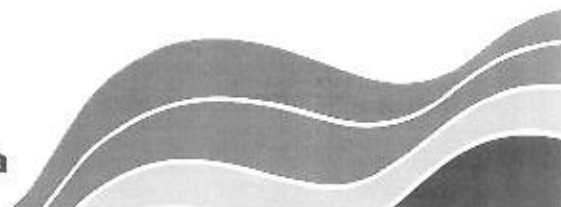
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 15	M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR) <sup>2</sup>	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário baixo		2
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho		14
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória baixa com rodízios		14
C.2	Cadeira fixa		14
C.3	Cadeira empilhável para área de espera		18
<b>D</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
D.1	Bebedouro elétrico de água (10l e 20l)		1
D.2	Cafeteira elétrica		1
D.3	Dispensador - copo de água e café		1
D.4	Lixeira com tubo - copos de água e café		1
D.5	Cesto de lixo – área de trabalho		7
D.6	Cesto de lixo – box sanitário		1
D.7	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa		1

ITEM 17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	REF.	QTDE
<b>A</b>	<b>ARMÁRIOS</b>		
A.1	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - prateleira	AA	4
A.2	Armário alto 800 x 500 x 1600 mm (h) - pasta suspensa	AP	1
A.3	Armário baixo 800 x 500 x 730 mm (h)	AB	2
<b>B</b>	<b>MESAS</b>		
B.1	Mesa de trabalho 1200 x 700 x 730 mm	ME1	12
B.2	Mesa de trabalho 1000 x 700 x 730 mm	ME2	
B.3	Mesa de apoio 800 x 700 x 730 mm	ME3	
B.4	Mesa de reunião retangular - 2400 x 800 x 730 mm / 8 pessoas	ME4	1
B.5	Mesa para refeitório 1500 x 700 x 730 mm	MER	
<b>C</b>	<b>CADEIRAS</b>		
C.1	Cadeira giratória alta	CA	
C.2	Cadeira giratória baixa com rodízios	CB	12
C.3	Cadeira fixa	CF	
C.4	Banco de espera – longarina	BE	

<sup>2</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Mobiliário utilizado em cada uma das 4(quatro) Unidades Móveis que atuarão no Interior.

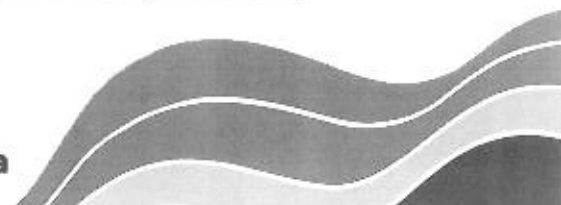




# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	REF.	QTDE
C.5	Banco de vestiário	BV	
<b>D</b>	<b>BALCÃO</b>		
D.1	Balcão modular	BM1	
D.2	Balcão modular acessível	BM1-A	
D.3	Balcão modular de apoio com gavetas	BM2	
D.4	Balcão de informações gerais (3,80) com lateral acessível	BI	
D.5	Balcão da foto e reprografia	BF	
<b>E</b>	<b>ACESSÓRIOS</b>		
E.1	Desfibrilador	DEA	
E.2	Cofre de chão 500 x 450 x 1200 mm	COF	
E.3	Armário guarda volumes – 5 portas	GV	
E.4	Estante metálica desmontável reforçada (hmáx. 2.10m)	EM	
E.5	Pedestal para fila com fita retrátil	PD1	
E.6	Display para pedestal de fila - tamanho A4	PD2	
E.7	Display para pedestal de fila - tamanho A3	PD3	
E.8	Porta banner	PB	
E.9	Porta folder em acrílico com 1 bolsa tamanho A5	PF	
E.10	Cesto de lixo – área de trabalho	CL1	10
E.11	Cesto de lixo – box sanitário	CL2	2
E.12	Cesto de lixo – lavatórios dos sanitários e copa	CL3	1
E.13	Dispenser e lixeira para copos descartáveis	CLCD	
E.14	Vaso esmaltado preto 50 x 90		
E.15	Planta pacová		
E.16	Terra para plantio		
E.17	Cadeira de rodas		
<b>F</b>	<b>ACESSÓRIOS PARA ÁREA DE APOIO</b>		
F.1	Relógio de parede	RP	
F.2	Bebedouro de pressão (duplo - normal e deficiente)	BBP	
F.3	Fogão elétrico - 2 bocas	FE2	
F.4	Forno de micro-ondas	FMO	
F.5	Trocador de fraldas	TF	
F.6	Purificador de água para copa	PA	
F.7	Refrigerador	RE	





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	REF.	QTDE
G	DIVISÓRIAS		
G.1	Divisória cega h= 1,10 , e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV1	
G.2	Divisória cega h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV2	
G.3	Divisória mista h= 2,14, e=0,09m - conforme sugestão de layout - m <sup>2</sup>	DV5	

## 14.2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Para possibilitar o intercâmbio de mobiliário entre as diversas Unidades de Atendimento o mobiliário é padronizado quanto ao desenho, cor e material.

A CONTRATANTE especificou uma família de móveis com dimensões que permitem sua perfeita justaposição e atendem às diversas situações de utilização e espaço.

As especificações técnicas de cada item relacionados na tabela anterior encontram-se descritas no Anexo 5 – Mobiliário, e deverão ser respeitados pelo projetista da LICITANTE durante a elaboração leiaute específico.

As especificações do mobiliário das Unidades Móveis encontram-se descritas no Anexo 2 – Unidades Móveis.

## 15 INFORMÁTICA E RÁDIO COMUNICAÇÃO

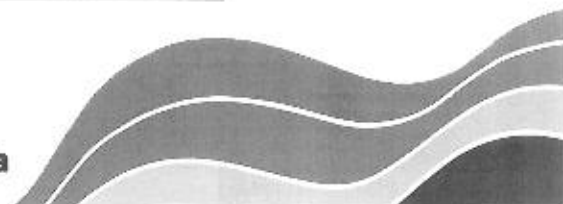
### 15.1 DIMENSIONAMENTO

O dimensionamento da quantidade de recursos de informática e rádio comunicação necessários à implantação das Unidades de Atendimento não inclui reserva técnica e foi elaborado a partir das Plantas de Leiaute Básico de Referência descritos no Anexo 1 – Unidades Fixas e Anexo 2 – Unidades Móveis.

O quantitativo descrito na tabela a seguir deverá ser ajustado ao leiaute específico que será elaborado pela LICITANTE e deverá prever reserva técnica composta por peças e partes de equipamento para o atendimento aos prazos de reparo conforme Acordo de Nível de Serviço.

Demais recursos que a CONTRATADA avalie como necessários são de responsabilidade de fornecimento da CONTRATADA, sem ônus adicional para CONTRATANTE.

ITEM 1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	QTDE
A	COMPUTADORES	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	36
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
B	IMPRESSORAS	





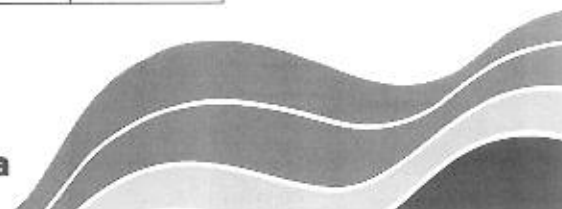


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	QTDE
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	10
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
E	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	37
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	37
F	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	QTDE
A	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	42
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
B	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	11
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1



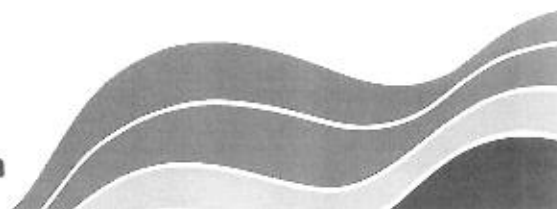


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	QTDE
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
E	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	43
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	43
F	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 3	F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	QTDE
A	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	28
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
B	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	8
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	



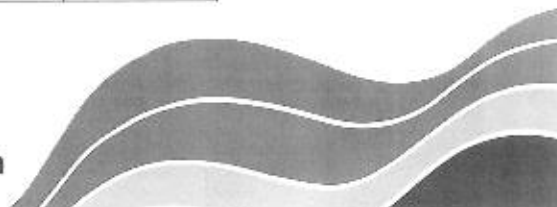


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 3	F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	QTDE
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
E	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	29
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	29
F	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 4	F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	QTDE
A	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	24
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
B	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	6
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2



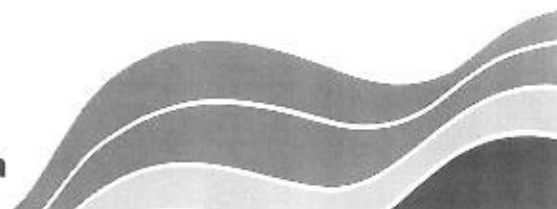


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 4	F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	QTDE
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	COMUNICAÇÃO DE DADOS	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
E	SOFTWARE	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	25
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	25
F	OUTROS EQUIPAMENTOS	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	QTDE
A	COMPUTADORES	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	42
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
B	IMPRESSORAS	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	10
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	COMUNICAÇÃO DE DADOS	



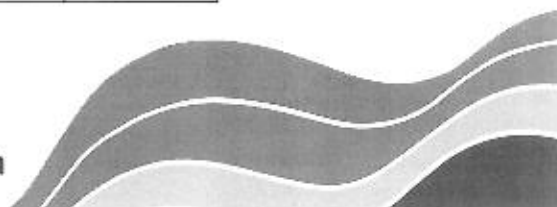


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	QTDE
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
E	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	43
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	43
F	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	QTDE
A	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	33
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
B	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	9
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1





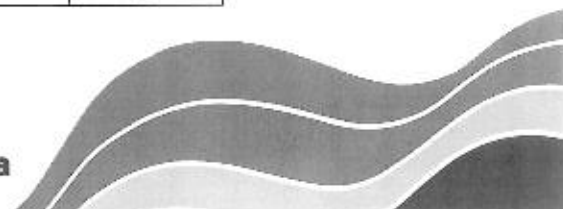


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	QTDE
<b>E</b>	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	34
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	34
<b>F</b>	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	QTDE
<b>A</b>	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	61
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
<b>B</b>	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	11
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
<b>C</b>	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	3
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
<b>D</b>	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
<b>E</b>	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	62
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2



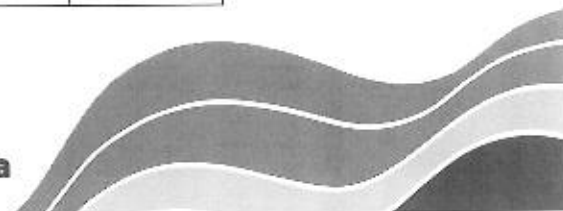


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	QTDE
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	62
<b>F</b>	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	QTDE
<b>A</b>	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	41
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
<b>B</b>	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	11
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
<b>C</b>	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
<b>D</b>	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
<b>E</b>	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	42
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	42
<b>F</b>	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2



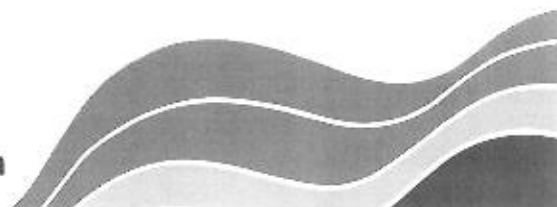


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	QTDE
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	QTDE
<b>A</b>	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	48
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
<b>B</b>	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	10
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
<b>C</b>	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
<b>D</b>	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
<b>E</b>	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	49
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	49
<b>F</b>	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	



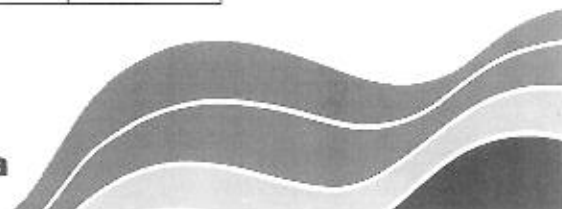


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	QTDE
<b>A</b>	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	22
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
<b>B</b>	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	9
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
<b>C</b>	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
<b>D</b>	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
<b>E</b>	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	23
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	23
<b>F</b>	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 11	F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	QTDE
<b>A</b>	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	29
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	



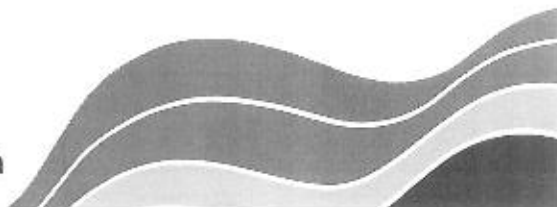


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 11	F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	QTDE
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
<b>B</b>	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	10
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
<b>C</b>	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
<b>D</b>	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
<b>E</b>	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	30
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	30
<b>F</b>	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	QTDE
<b>A</b>	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	41
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
<b>B</b>	<b>IMPRESSORAS</b>	





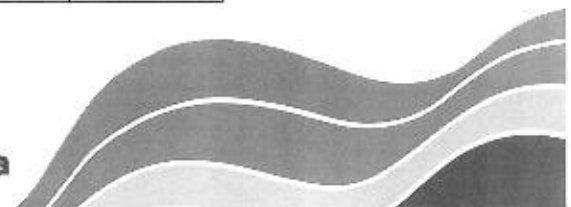


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	QTDE
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	13
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
E	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	42
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	42
F	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	QTDE
A	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	39
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	1
A.4	Servidor tipo I	2
B	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	13
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1





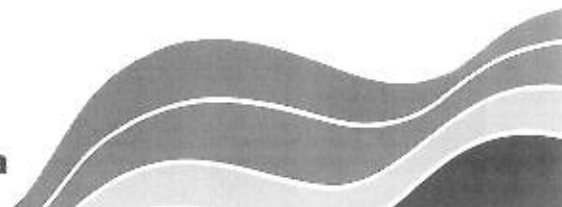
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	QTDE
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	COMUNICAÇÃO DE DADOS	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
E	SOFTWARE	
E.1	Microsoft 365 Apps	3
E.2	Antivírus corporativo - desktop	40
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	40
F	OUTROS EQUIPAMENTOS	
F.1	Totem de autosserviços	2
F.2	Rádio para comunicação digital	5
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 14	M.1 - 60,00 m <sup>2</sup> (METROPOLITANA) <sup>3</sup>	QTDE
A	COMPUTADORES	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	14
A.4	Servidor tipo I	2
B	IMPRESSORAS	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	1
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1

<sup>3</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Informática utilizada em cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis da Região Metropolitana de Manaus.





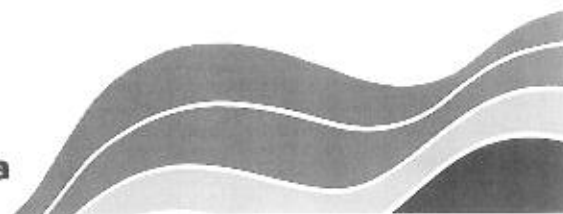
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 14	M.1 - 60,00 m <sup>2</sup> (METROPOLITANA) <sup>3</sup>	QTDE
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	1
C	<b>EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE</b>	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	2
D	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	1
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	
E	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	1
E.2	Antivírus corporativo - desktop	14
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	14
F	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	
F.2	Rádio para comunicação digital	2
F.3	Miniestúdio fotográfico	1

ITEM 15	M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR) <sup>4</sup>	QTDE
A	<b>COMPUTADORES</b>	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	14
A.4	Servidor tipo I	2
B	<b>IMPRESSORAS</b>	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	1
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	1

<sup>4</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Informática utilizada em cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis do Interior.



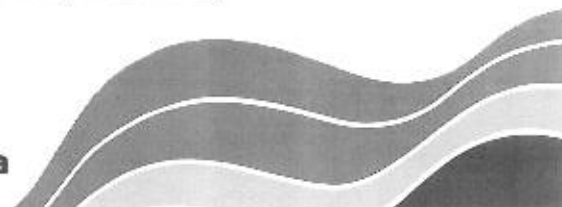


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 15	M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR) <sup>4</sup>	QTDE
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	1
C	EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	2
D	COMUNICAÇÃO DE DADOS	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	1
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	
E	SOFTWARE	
E.1	Microsoft 365 Apps	1
E.2	Antivírus corporativo - desktop	14
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	14
F	OUTROS EQUIPAMENTOS	
F.1	Totem de autosserviços	
F.2	Rádio para comunicação digital	2
F.3	Miniestúdio fotográfico	1

ITEM 16	C.1 - CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	QTDE
A	COMPUTADORES	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	20
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	5
A.4	Servidor tipo I	2
B	IMPRESSORAS	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	2
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE	



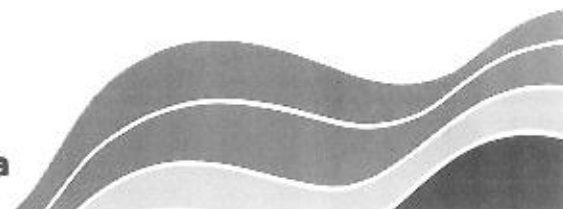


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 16	C.1 - CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	QTDE
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	2
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	COMUNICAÇÃO DE DADOS	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	2
E	SOFTWARE	
E.1	Microsoft 365 Apps	5
E.2	Antivírus corporativo - desktop	25
E.3	Antivírus corporativo - servidor	2
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	25
F	OUTROS EQUIPAMENTOS	
F.1	Totem de autosserviços	
F.2	Rádio para comunicação digital	
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	QTDE
A	COMPUTADORES	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	9
A.4	Servidor tipo I	3
B	IMPRESSORAS	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	2
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	2





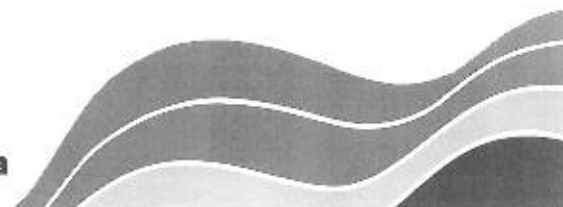


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	QTDE
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	1
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	COMUNICAÇÃO DE DADOS	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	1
E	SOFTWARE	
E.1	Microsoft 365 Apps	9
E.2	Antivírus corporativo - desktop	9
E.3	Antivírus corporativo - servidor	3
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	9
F	OUTROS EQUIPAMENTOS	
F.1	Totem de autosserviços	
F.2	Rádio para comunicação digital	
F.3	Miniestúdio fotográfico	

ITEM 18	A.2 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL SUPLEMENTAR	QTDE
A	COMPUTADORES	
A.1	Computador tipo I - desktop completo	
A.2	Computador tipo II - desktop - painel de senha	
A.3	Computador tipo III - notebook	4
A.4	Servidor tipo I	
B	IMPRESSORAS	
B.1	Impressora tipo I - multifuncional laser monocromático	
B.2	Impressora tipo II - matricial de 80 colunas	
B.3	Impressora tipo III - impressora para fotos 3x4	
C	EQUIPAMENTOS ATIVOS DE REDE	
C.1	Comutador Ethernet: tipo I - core L3 - 24 portas	
C.2	Comutador Ethernet tipo II - acesso L2 - 48 portas	





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 18	A.2 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL SUPLEMENTAR	QTDE
C.3	Comutador Ethernet tipo III - acesso L2 - 24 portas	
D	<b>COMUNICAÇÃO DE DADOS</b>	
D.1	Comunicação de dados tipo I - Unidade Móvel	
D.2	Comunicação de dados tipo II - Unidade Fixa	
E	<b>SOFTWARE</b>	
E.1	Microsoft 365 Apps	4
E.2	Antivírus corporativo - desktop	4
E.3	Antivírus corporativo - servidor	
E.4	Microsoft Windows Server 2019 Client Access License	4
F	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS</b>	
F.1	Totem de autosserviços	
F.2	Rádio para comunicação digital	
F.3	Miniestúdio fotográfico	

#### OBSERVAÇÃO:

Equipamentos de propriedade dos órgãos parceiros não estão descritos / contabilizados nas tabelas de quantitativo. É de responsabilidade da CONTRATADA o atendimento técnico de primeiro nível.

#### 15.2 ESPECIFICAÇÕES

As especificações técnicas de cada item relacionados na tabela anterior encontram-se descritas no Anexo 6 – Informática e Rádio Comunicação.

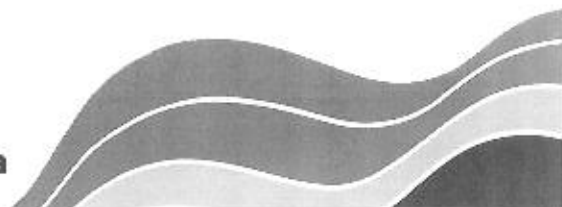
#### 15.3 REGRAS GERAIS DE MANUTENÇÃO

Os recursos de informática e rádio comunicação utilizados nas Unidades de Atendimento serão fornecidos pela CONTRATADA conforme planilha apresentada no item 15.1 – DIMENSIONAMENTO.

A estrutura técnica da CONTRATADA deverá executar o atendimento técnico de primeiro nível a todo o parque de recursos de informática e rádio comunicação, indistintamente, inclusive para os equipamentos fornecidos pelas instituições parceiras.

O atendimento de primeiro nível engloba a realização do diagnóstico do problema (comunicação de dados, sistema, equipamento de rede, infraestrutura lógica ou equipamento de informática) e a providência de substituição do equipamento, quando for problema de hardware. As substituições de equipamentos devem ocorrer em conformidade com os prazos estabelecidos no subitem 15.4 – MANUTENÇÃO CORRETIVA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

Quando o problema ocorrer em hardware ou software de propriedade da Instituição parceira, a CONTRATADA deverá orientar o representante técnico da instituição ou a equipe de backoffice correspondente para que providencie o reparo.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 15.4 MANUTENÇÃO CORRETIVA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O Acordo de Nível de Serviço compreende a solução total desde o diagnóstico ao reparo final. A tabela a seguir apresenta os prazos máximos estabelecidos por tipo de equipamento:

ITEM	SLA HORAS
<b>EQUIPAMENTO</b>	
Computadores	4
Impressoras	4
Equipamentos ativos de rede	4
Totem de autosserviços	8
Rádio para comunicação digital	8
Miniestúdio fotográfico	8
Comunicação de dados	4
<b>INFRAESTRUTURA</b>	
Ponto de Rede Ethernet – Estruturado	4
<b>SOFTWARES</b>	
Reinstalação de qualquer software fornecido pela CONTRATADA ou reconfiguração do Sistema Operacional dos computadores	4

## 15.5 MANUTENÇÃO PREVENTIVA

A manutenção preventiva deverá ser dimensionada para minimizar a necessidade de ações de manutenção corretiva, aumentando a disponibilidade dos equipamentos e sistemas. A manutenção preventiva deverá ser realizada sem causar impacto no atendimento das Unidades de Atendimento.

É parte integrante da manutenção preventiva a contínua observação das condições de limpeza e conservação dos recursos de informática e rádio comunicação.

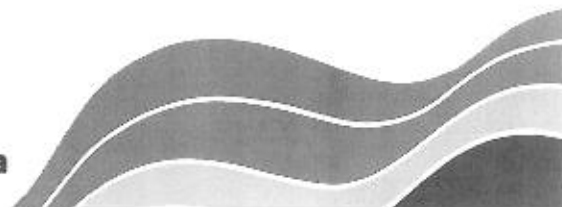
## 15.6 FERRAMENTAL TÉCNICO

A CONTRATADA deverá fornecer e manter todos os equipamentos de testes e ferramentas necessárias à instalação, ajustes e manutenção a serem realizadas nos equipamentos de informática e rádio comunicação.

## 15.7 FORNECIMENTO DE INSUMOS E CONSUMÍVEIS

Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização durante todo o período de vigência do contrato, sem qualquer custo adicional, de todos os insumos e consumíveis necessários ao pleno funcionamento dos equipamentos de informática fornecidos pela CONTRATADA (impressoras, scanners, etc).

Será de responsabilidade da CONTRATADA a operação de troca dos insumos e consumíveis necessários ao funcionamento dos equipamentos, como por exemplo, totem de autosserviços, impressoras, etc.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM	QTDE	ESPECIFICAÇÃO
Consumíveis para Impressora Multifuncional Laser		Calcular com base no volume de papel A4 informado na tabela descrita no item 16.2 – MATERIAL DE CONSUMO PARA O ATENDIMENTO – PREVISÃO DE CONSUMO MENSAL e no desempenho do equipamento fornecido pela CONTRATADA
Consumíveis para Impressora Matricial		Calcular com base no desempenho do equipamento fornecido pela CONTRATADA
Consumíveis para Impressora de foto 3x4 (kit de impressão)		Calcular com base no desempenho do equipamento fornecido pela CONTRATADA

## 15.8 TESTES DE FUNCIONAMENTO

Ao término da instalação dos recursos de informática, a CONTRATADA deverá fazer os testes para verificar se todos os acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais estão em perfeitas condições de operação, com especial atenção aos itens da solução de comunicação de dados.

Os testes de funcionamento deverão ocorrer no prazo 5 (cinco) dias úteis antes do início da pré-operação.

## 16 MATERIAL DE USO CONTINUO E DE CONSUMO PARA ATENDIMENTO

Todos os materiais tanto de uso contínuo como de consumo deverão ser disponibilizados durante toda a vigência do CONTRATO, sem quaisquer custos adicionais. Deverá ser mantido estoque para a reposição de materiais consumidos, danificados e/ou indevidos para o uso, de forma a não impactar o atendimento ao público.

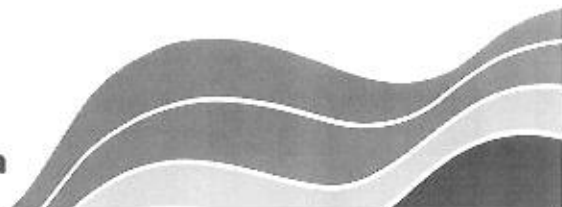
Os quantitativos bem como os tipos poderão sofrer ajustes ao longo da operação das Unidades de Atendimento em decorrência de alteração na rotina de execução dos serviços.

### 16.1 MATERIAL DE USO CONTÍNUO – FORNECIMENTO ÚNICO

A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento dos materiais e controle de estoque.

Os tipos e quantidades relacionadas são as essenciais - exemplificativas e meras estimativas - para auxiliar a Empresa que vier a ser CONTRATADA.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
Pasta plástica colorida	Tamanho: 34 cm (comprimento), 24,5 cm (largura); plástico incolor transparente na parte da frente; plástico poro colorido no verso e tampa; tampa com janela em plástico incolor transparente; fecho em velcro.
Pasta plástica L	Tamanho ofício em cristal transparente na cor azul
Grampeador de mesa	Tamanho médio





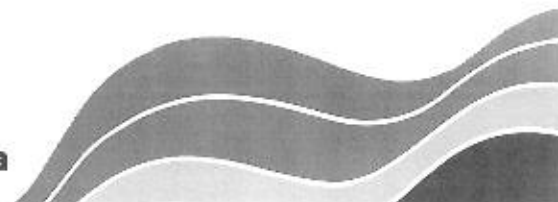
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
Perfurador de papel	Tamanho médio
Tesoura para papel	Tamanho médio
Sacola de lona p/ malote	Cor azul, dimensão mínima em torno de – 60 cm altura x 40 cm largura x 18 cm profundidade para transporte de documentos
<b>GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO</b>	
Senha manual plastificada	Tamanho: 8 cm (comprimento) x 6 cm (largura), numerada, impressão monocromática identificando tipo de senha (Preferencial, Padrão e Eventual), com reposição sempre que necessário
<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
Tabua de apoio para coleta de impressão digital	Em poliuretano ou madeira. Medida: 8 cm (largura), 20 cm (comprimento) e 0,6 cm (espessura)
Bisnaga tipo mostardeira	Em plástico fosco - recipiente para armazenamento de Álcool Gel para limpar as mãos, se necessário, na coleta de impressão digital

ITEM 1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Pasta plástica colorida	29
A.2	Pasta plástica L	29
A.3	Grampeador de mesa	29
A.4	Perfurador de papel	15
A.5	Tesoura para papel	15
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Pasta plástica colorida	35
A.2	Pasta plástica L	35
A.3	Grampeador de mesa	35
A.4	Perfurador de papel	18
A.5	Tesoura para papel	18
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Senha manual plastificada	450







# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 3	F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Pasta plástica colorida	21
A.2	Pasta plástica L	21
A.3	Grampeador de mesa	21
A.4	Perfurador de papel	11
A.5	Tesoura para papel	11
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 4	F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Pasta plástica colorida	17
A.2	Pasta plástica L	17
A.3	Grampeador de mesa	17
A.4	Perfurador de papel	9
A.5	Tesoura para papel	9
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Pasta plástica colorida	35
A.2	Pasta plástica L	35
A.3	Grampeador de mesa	35
A.4	Perfurador de papel	18
A.5	Tesoura para papel	18
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Pasta plástica colorida	26
A.2	Pasta plástica L	26
A.3	Grampeador de mesa	26
A.4	Perfurador de papel	13
A.5	Tesoura para papel	13
A.6	Sacola de lona p/ malote	1





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

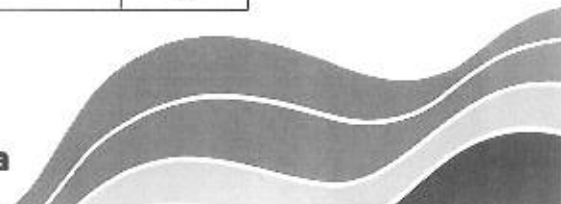
ITEM 6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	QTD
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Pasta plástica colorida	54
A.2	Pasta plástica L	54
A.3	Grampeador de mesa	54
A.4	Perfurador de papel	27
A.5	Tesoura para papel	27
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Pasta plástica colorida	34
A.2	Pasta plástica L	34
A.3	Grampeador de mesa	34
A.4	Perfurador de papel	17
A.5	Tesoura para papel	17
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Pasta plástica colorida	41
A.2	Pasta plástica L	41
A.3	Grampeador de mesa	41
A.4	Perfurador de papel	21
A.5	Tesoura para papel	21
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Pasta plástica colorida	16
A.2	Pasta plástica L	16





# AMAZONAS

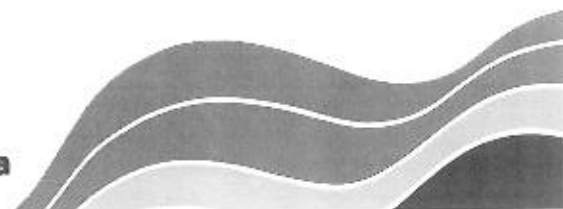
GOVERNO DO ESTADO

ITEM 10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	QTD
A.3	Grampeador de mesa	16
A.4	Perfurador de papel	8
A.5	Tesoura para papel	8
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 11	F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Pasta plástica colorida	22
A.2	Pasta plástica L	22
A.3	Grampeador de mesa	22
A.4	Perfurador de papel	11
A.5	Tesoura para papel	11
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Pasta plástica colorida	34
A.2	Pasta plástica L	34
A.3	Grampeador de mesa	34
A.4	Perfurador de papel	17
A.5	Tesoura para papel	17
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Senha manual plastificada	450

ITEM 13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Pasta plástica colorida	32
A.2	Pasta plástica L	32
A.3	Grampeador de mesa	32
A.4	Perfurador de papel	16
A.5	Tesoura para papel	16
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Senha manual plastificada	450





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

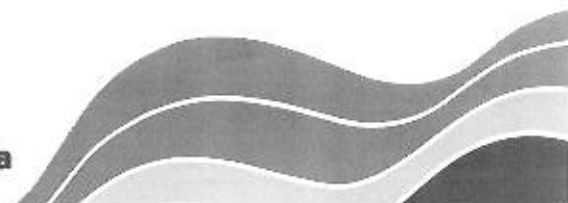
ITEM 14	M.1 - 60,00 m <sup>2</sup> (METROPOLITANA) <sup>5</sup>	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Pasta plástica colorida	12
A.2	Pasta plástica L	12
A.3	Grampeador de mesa	12
A.4	Perfurador de papel	6
A.5	Tesoura para papel	6
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Senha manual plastificada	450
<b>C</b>	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
C.1	Tabua de apoio para coleta de impressão digital	12
C.2	Bisnaga tipo mostardeira	12

ITEM 15	M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR) <sup>6</sup>	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Pasta plástica colorida	12
A.2	Pasta plástica L	12
A.3	Grampeador de mesa	12
A.4	Perfurador de papel	6
A.5	Tesoura para papel	6
A.6	Sacola de lona p/ malote	1
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Senha manual plastificada	450
<b>C</b>	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
C.1	Tabua de apoio para coleta de impressão digital	12
C.2	Bisnaga tipo mostardeira	12

ITEM 17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Pasta plástica colorida	9
A.2	Pasta plástica L	9
A.3	Grampeador de mesa	9
A.4	Perfurador de papel	9
A.5	Tesoura para papel	9

<sup>5</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Material de Consumo de fornecimento único utilizado em cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis da Região Metropolitana de Manaus.

<sup>6</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Material de Consumo de fornecimento único utilizado em cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis do Interior.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

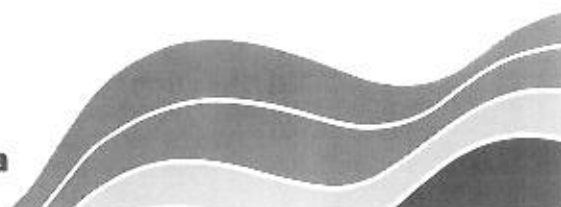
ITEM 17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	QTD
A.6	Sacola de lona p/ malote	
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Senha manual plastificada	

## 16.2 MATERIAL DE CONSUMO PARA O ATENDIMENTO – PREVISÃO DE CONSUMO MENSAL

A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento dos materiais e controle de estoque.

Os tipos e quantidades relacionadas no quadro abaixo são as essenciais, exemplificativas e meras estimativas, para auxiliar a Empresa que vier a ser CONTRATADA.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
Caderno capa dura	Tamanho pequeno padrão (15x20cm)
Caneta Esferográfica	Azul, caixa c/ 50 unidades
Caneta Marca Texto	
Cola Bastão 10gr	
Envelope Pardo	Tamanho ofício
Lápis Preto Nº 2	
Papel Branco A4- 75 Gr	Resma com 500 folhas.
<b>GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO</b>	
Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	Formato da bobina: 57 mm (largura) x 65 mm (diâmetro) x 40m (comprimento).
<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	Almofada / coletor de Impressão Digital - superfície cerâmica micro porosa - formato retangular, acoplado em estojo de policarbonato, medindo 12 cm x 7,5 cm x 2,2 cm, com as seguintes características técnicas: tinta especial atóxica, removível através da fricção entre os dedos aplicável em qualquer tipo de papel (exceção de papéis parafinados) proporcionando impressões nítidas, perfeitas para escaneamento digital atendendo as especificações técnicas internacionais em DPI para sistemas AFIS; base interna em superfície rígida de cerâmica micro porosa, proporcionando impressões sem interrupção das linhas digitais e facilitando a leitura das mesmas
Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	Primer fosco, 27 micras 54, 52 mm x 78 mm (rolo com 1.000 peças)





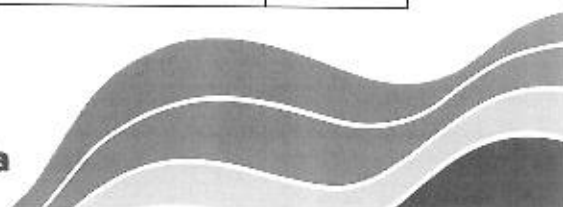


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	Bolsa plástica de PVC (cloreto de polivinila) cristal transparente para acondicionamento de Carteira de Identidade Civil com imagem digitalizada, modelo "porta CNH", dimensões: 75 mm X 107 mm e aba de 20 mm; espessura de 0,015 mm
Álcool Gel - 500 ml	Para limpar as mãos, se necessário, na coleta de impressão digital.
Papel Toalha, rolo com 100 metros	Rolos de Papel Toalha para limpar as mãos após a coleta de impressão digital

ITEM 1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	4,90
A.2	Caneta Esferográfica	1,20
A.3	Caneta Marca Texto	29,00
A.4	Cola Bastão 10gr	58,00
A.5	Envelope Pardo	101,50
A.6	Lápis Preto Nº 2	14,50
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	40,90
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	51,10
<b>C</b>	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
<b>D</b>	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
<b>E</b>	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
<b>E.1</b>	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	2.042,00
<b>F</b>	<b>INFORMÁTICA</b>	
<b>F.1</b>	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	QTD
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	UNIFORME E CRACHÁ	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	HIGIENE E LIMPEZA	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Caderno capa dura	5,90
A.2	Caneta Esferográfica	1,40
A.3	Caneta Marca Texto	35,00
A.4	Cola Bastão 10gr	70,00
A.5	Envelope Pardo	122,50
A.6	Lápis Preto Nº 2	17,50
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	49,30
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	61,60
C	TOTEM DE AUTOATENDIMENTO	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
D	MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	FOLHETERIA E IMPRESSOS	
E.1	FOLDER GERAL	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	2.464,00
F	INFORMÁTICA	

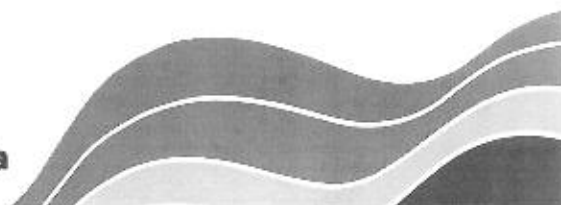


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	QTD
<b>F.1</b>	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
<b>F.2</b>	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
<b>F.3</b>	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
<b>G</b>	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
<b>H</b>	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 3	F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	3,50
A.2	Caneta Esferográfica	0,90
A.3	Caneta Marca Texto	21,00
A.4	Cola Bastão 10gr	42,00
A.5	Envelope Pardo	73,50
A.6	Lápis Preto Nº 2	10,50
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	29,60
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	37,00
<b>C</b>	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
<b>D</b>	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
<b>E</b>	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
<b>E.1</b>	<b>FOLDER GERAL</b>	



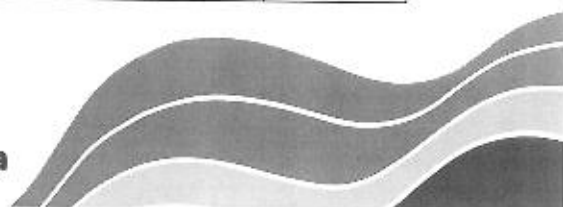


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 3	F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	QTD
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	1.479,00
F	INFORMÁTICA	
F.1	INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	UNIFORME E CRACHÁ	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	HIGIENE E LIMPEZA	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 4	F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Caderno capa dura	2,90
A.2	Caneta Esferográfica	0,70
A.3	Caneta Marca Texto	17,00
A.4	Cola Bastão 10gr	34,00
A.5	Envelope Pardo	59,50
A.6	Lápis Preto Nº 2	8,50
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	24,00
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	30,00
C	TOTEM DE AUTOATENDIMENTO	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
D	MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	



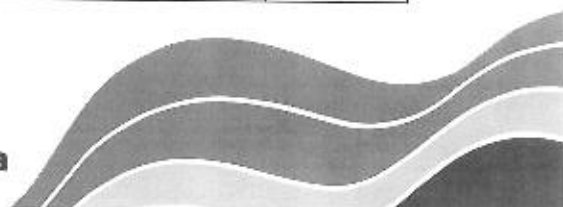


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 4	F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	QTD
<b>E</b>	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
<b>E.1</b>	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	1.197,00
<b>F</b>	<b>INFORMÁTICA</b>	
<b>F.1</b>	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
<b>F.2</b>	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
<b>F.3</b>	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
<b>G</b>	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
<b>H</b>	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	5,90
A.2	Caneta Esferográfica	1,40
A.3	Caneta Marca Texto	35,00
A.4	Cola Bastão 10gr	70,00
A.5	Envelope Pardo	122,50
A.6	Lápis Preto Nº 2	17,50
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	49,30
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	61,60
<b>C</b>	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
<b>D</b>	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	





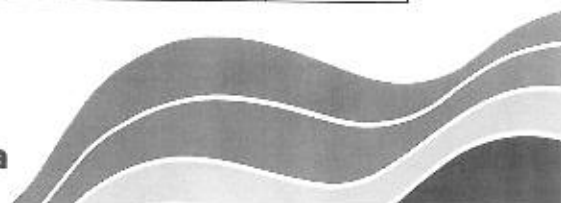


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	QTD
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
E.1	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	2.464,00
F	<b>INFORMÁTICA</b>	
F.1	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	QTD
A	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	4,40
A.2	Caneta Esferográfica	1,10
A.3	Caneta Marca Texto	26,00
A.4	Cola Bastão 10gr	52,00
A.5	Envelope Pardo	91,00
A.6	Lápis Preto Nº 2	13,00
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	36,70
B	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	45,80
C	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
D	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	



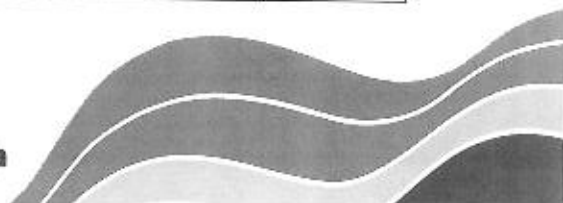


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	QTD
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
E.1	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	1.831,00
F	<b>INFORMÁTICA</b>	
F.1	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	QTD
A	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	9,00
A.2	Caneta Esferográfica	2,20
A.3	Caneta Marca Texto	54,00
A.4	Cola Bastão 10gr	108,00
A.5	Envelope Pardo	189,00
A.6	Lápis Preto Nº 2	27,00
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	76,10
B	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	95,10
C	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
D	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	



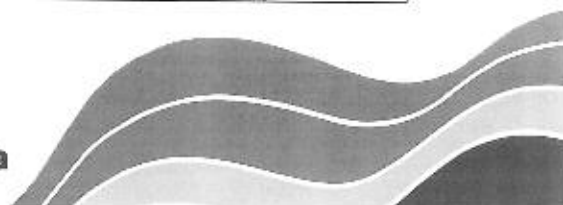


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	QTD
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
E.1	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	3.802,00
F	<b>INFORMÁTICA</b>	
F.1	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	QTD
A	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	5,70
A.2	Caneta Esferográfica	1,40
A.3	Caneta Marca Texto	34,00
A.4	Cola Bastão 10gr	68,00
A.5	Envelope Pardo	119,00
A.6	Lápis Preto Nº 2	17,00
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	47,90
B	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	59,90
C	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
D	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	



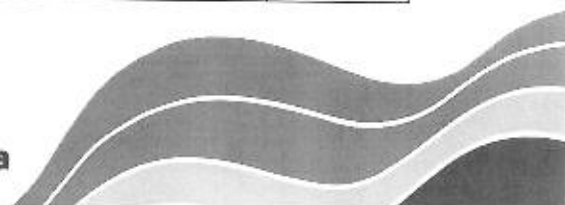


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	QTD
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
E.1	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	2.394,00
F	<b>INFORMÁTICA</b>	
F.1	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	QTD
A	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	6,90
A.2	Caneta Esferográfica	1,70
A.3	Caneta Marca Texto	41,00
A.4	Cola Bastão 10gr	82,00
A.5	Envelope Pardo	143,50
A.6	Lápis Preto Nº 2	20,50
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	57,80
B	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	72,20
C	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00



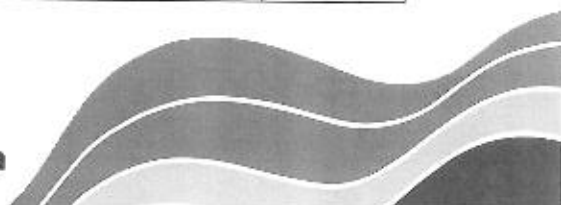


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	QTD
D	MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	FOLHETERIA E IMPRESSOS	
E.1	FOLDER GERAL	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	2.887,00
F	INFORMÁTICA	
F.1	INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	UNIFORME E CRACHÁ	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	HIGIENE E LIMPEZA	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Caderno capa dura	2,70
A.2	Caneta Esferográfica	0,70
A.3	Caneta Marca Texto	16,00
A.4	Cola Bastão 10gr	32,00
A.5	Envelope Pardo	56,00
A.6	Lápis Preto Nº 2	8,00
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	22,60
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	28,20
C	TOTEM DE AUTOATENDIMENTO	





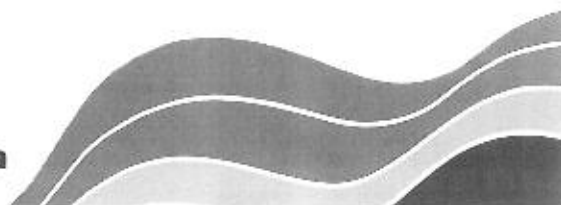


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	QTD
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
D	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
E.1	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	1.127,00
F	<b>INFORMÁTICA</b>	
F.1	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 11	F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	QTD
A	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	3,70
A.2	Caneta Esferográfica	0,90
A.3	Caneta Marca Texto	22,00
A.4	Cola Bastão 10gr	44,00
A.5	Envelope Pardo	77,00
A.6	Lápis Preto Nº 2	11,00
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	31,00
B	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	



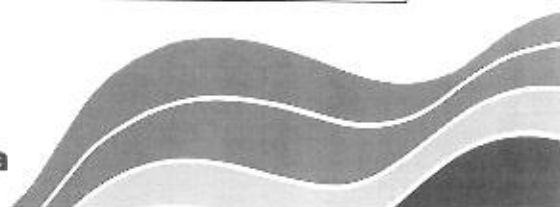


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 11	F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	QTD
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	38,80
C	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
D	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
E.1	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	1.549,00
F	<b>INFORMÁTICA</b>	
F.1	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	QTD
A	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	5,70
A.2	Caneta Esferográfica	1,40
A.3	Caneta Marca Texto	34,00
A.4	Cola Bastão 10gr	68,00
A.5	Envelope Pardo	119,00
A.6	Lápis Preto Nº 2	17,00



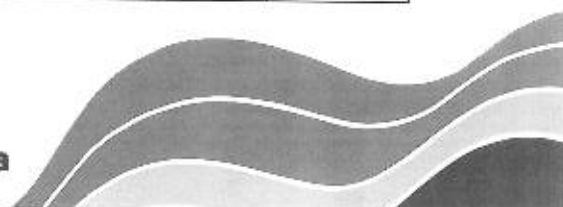


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	QTD
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	47,90
B	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	59,90
C	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
D	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
E.1	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	2.394,00
F	<b>INFORMÁTICA</b>	
F.1	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	QTD
A	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	5,40
A.2	Caneta Esferográfica	1,30
A.3	Caneta Marca Texto	32,00
A.4	Cola Bastão 10gr	64,00





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	QTD
A.5	Envelope Pardo	112,00
A.6	Lápis Preto Nº 2	16,00
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	45,10
B	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	56,40
C	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	6,00
D	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
E.1	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	2.253,00
F	<b>INFORMÁTICA</b>	
F.1	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
F.2	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
F.3	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
G	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1



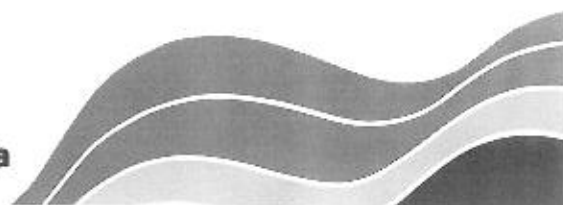


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 14	M.1 - 60,00 m <sup>2</sup> (METROPOLITANA) <sup>7</sup>	QTD
<b>A</b>	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	2,00
A.2	Caneta Esferográfica	0,50
A.3	Caneta Marca Texto	12,00
A.4	Cola Bastão 10gr	24,00
A.5	Envelope Pardo	42,00
A.6	Lápis Preto Nº 2	6,00
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	16,90
<b>B</b>	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	21,20
<b>C</b>	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	
<b>D</b>	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	6,00
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	9,00
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	9,00
D.4	Álcool Gel - 500 ml	22,50
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	53,50
<b>E</b>	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
<b>E.1</b>	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	845,00
<b>F</b>	<b>INFORMÁTICA</b>	
<b>F.1</b>	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1
F.1.2	Toner	1
<b>F.2</b>	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS</b>	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1
<b>F.3</b>	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1
<b>G</b>	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1

<sup>7</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Material de Consumo de fornecimento mensal utilizado em cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis da Região Metropolitana de Manaus.







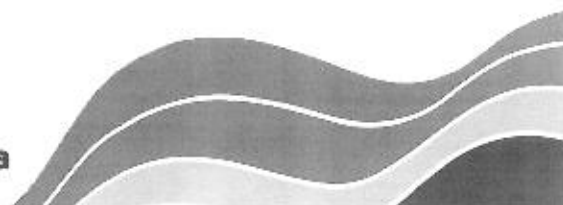
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 14	M.1 - 60,00 m <sup>2</sup> (METROPOLITANA) <sup>7</sup>	QTD
H	HIGIENE E LIMPEZA	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 15	M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR) <sup>8</sup>	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Caderno capa dura	2,00
A.2	Caneta Esferográfica	0,50
A.3	Caneta Marca Texto	12,00
A.4	Cola Bastão 10gr	24,00
A.5	Envelope Pardo	42,00
A.6	Lápis Preto Nº 2	6,00
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	16,90
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	21,20
C	TOTEM DE AUTOATENDIMENTO	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	
D	MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	6,00
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	9,00
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	9,00
D.4	Álcool Gel - 500 ml	22,50
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	53,50
E	FOLHETERIA E IMPRESSOS	
E.1	FOLDER GERAL	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	845,00
F	INFORMÁTICA	
F.1	INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO	
F.1.1	Cilindro	1,00
F.1.2	Toner	1,00
F.2	INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS	

<sup>8</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Material de Consumo de fornecimento mensal utilizado em cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis do Interior.



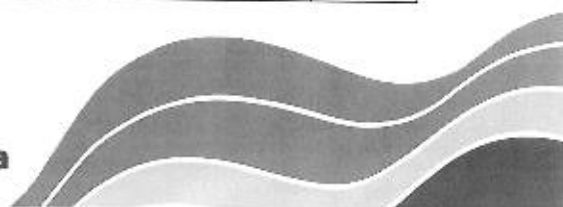


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 15	M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR) <sup>8</sup>	QTD
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1,00
F.3	<b>INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4</b>	
F.3.1	Papel e Ribbon	1,00
G	<b>UNIFORME E CRACHÁ</b>	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1,00
H	<b>HIGIENE E LIMPEZA</b>	
H.1	Material de higiene e limpeza	1,00

ITEM 16	C.1 - CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	QTD
A	<b>MATERIAL DE ESCRITÓRIO</b>	
A.1	Caderno capa dura	1,67
A.2	Caneta Esferográfica	0,40
A.3	Caneta Marca Texto	10,00
A.4	Cola Bastão 10gr	10,00
A.5	Envelope Pardo	70,00
A.6	Lápis Preto Nº 2	10,00
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	9,56
B	<b>SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO</b>	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	
C	<b>TOTEM DE AUTOATENDIMENTO</b>	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m <sup>2</sup>	
D	<b>MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL</b>	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	<b>FOLHETERIA E IMPRESSOS</b>	
E.1	<b>FOLDER GERAL</b>	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	
F	<b>INFORMÁTICA</b>	
F.1	<b>INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO</b>	
F.1.1	Cilindro	1,00



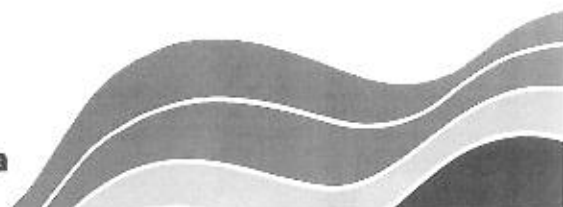


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 16	C.1 - CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	QTD
F.1.2	Toner	1,00
F.2	INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1,00
F.3	INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4	
F.3.1	Papel e Ribbon	1,00
G	UNIFORME E CRACHÁ	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1,00
H	HIGIENE E LIMPEZA	
H.1	Material de higiene e limpeza	1,00

ITEM 17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	QTD
A	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	
A.1	Caderno capa dura	0,75
A.2	Caneta Esferográfica	0,18
A.3	Caneta Marca Texto	4,50
A.4	Cola Bastão 10gr	4,50
A.5	Envelope Pardo	31,50
A.6	Lápis Preto Nº 2	4,50
A.7	Papel Branco A4- 75 Gr	4,30
B	SISTEMA DE APOIO AO ATENDIMENTO	
B.1	Bobina térmica para dispensador de senhas, rolo com 40 metros	
C	TOTEM DE AUTOATENDIMENTO	
C.1	Bobina térmica 112 mm X 350 metros – papel 55 g/m²	
D	MATERIAL PARA COLETA DE IMPRESSÃO DIGITAL	
D.1	Estojo Coletor de impressão digital (base cerâmica), capacidade para 16.000 coletas	
D.2	Película em poliéster, transparente, rolo com 1.000 peças	
D.3	Invólucro para Carteira de Identidade, pacote com 1.000 peças	
D.4	Álcool Gel - 500 ml	
D.5	Papel Toalha, rolo com 100 metros	
E	FOLHETERIA E IMPRESSOS	
E.1	FOLDER GERAL	
E.1.1	Formato: A5; Papel offset 90 gramas; cores: 4x4; acabamento: refilado	
F	INFORMÁTICA	





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	QTD
F.1	INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICO	
F.1.1	Cilindro	1,00
F.1.2	Toner	1,00
F.2	INSUMOS PARA IMPRESSORA TIPO II - MATRICIAL DE 80 COLUNAS	
F.2.1	Cartucho de Fita (4 milhões de caracteres)	1,00
F.3	INSUMOS - IMPRESSORA TIPO III - IMPRESSORA PARA FOTOS 3X4	
F.3.1	Papel e Ribbon	1,00
G	UNIFORME E CRACHÁ	
G.1	Reposição de Uniforme e crachá	1
H	HIGIENE E LIMPEZA	
H.1	Material de higiene e limpeza	1

ITEM 18	A.2 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL SUPLEMENTAR	QTD
A	UNIFORME E CRACHÁ	
A.1	Reposição de Uniforme e crachá	1

## 17 FOLHETERIA

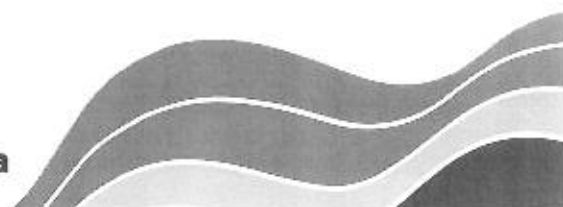
A folheteria (impressão e distribuição) será de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá apresentar o protótipo para aprovação da CONTRATANTE antes de realizar a confecção do folder.

### 17.1 DIMENSIONAMENTO

A tabela abaixo apresenta os quantitativos que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA:

ITEM	DESCRIÇÃO	ITEM 1 - F.1 - 818,40 m² (ALVORADA)	ITEM 2 - F.2 - 1.331,50 m² (COMPENSA)	ITEM 3 - F.3 - 616,20 m² (EDUCANDOS)	ITEM 4 - F.4 - 597,60 m² (GALERIA)	ITEM 5 - F.5 - 600,00 m² (LESTE)	ITEM 6 - F.6 - 683,00 m² (PARQUE DEZ)	ITEM 7 F.7 - 1.058,80 m² (SÃO JOSÉ)	ITEM 8 - F.8 - 1.133,74 m² (SUMAÚMA)	ITEM 9 - F.9 - 1.212,40 m² (VIA NORTE)	ITEM 10 - F.10 - 232,20 m² (IRANDUBA)	ITEM 11 - F.11 - 500,45 m² (ITACOATIARA)	ITEM 12 - F.12 - 1.046,60 m² (MANACAPURU)	ITEM 13 - F.13 - 953,10 m² (PARINTINS)
1	FOLDER GERAL													





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM	DESCRIÇÃO	ITEM 1 - F.1 - 818,40 m² (ALVORADA)	ITEM 2 - F.2 - 1.331,50 m² (COMPENSA)	ITEM 3 - F.3 - 616,20 m² (EDUCANDOS)	ITEM 4 - F.4 - 597,60 m² (GALERIA)	ITEM 5 - F.5 - 600,00 m² (LESTE)	ITEM 6 - F.6 - 683,00 m² (PARQUE DEZ)	ITEM 7 F.7 - 1.058,80 m² (SÃO JOSÉ)	ITEM 8 - F.8 - 1.133,74 m² (SUMAÚMA)	ITEM 9 - F.9 - 1.212,40 m² (VIA NORTE)	ITEM 10 - F.10 - 232,20 m² (IRANDUBA)	ITEM 11 - F.11 - 500,45 m² (ITACATIARA)	ITEM 12 - F.12 - 1.046,60 m² (MANACAPURU)	ITEM 13 - F.13 - 953,10 m² (PARINTINS)
A	Formato: A5 Papel offset 90 gramas Cores: 4 x 4 Acabamento: refilado	2.042	2.464	1.479	1.197	2.464	1.831	3.802	2.394	2.887	1.127	1.549	2.394	2.253

ITEM	DESCRIÇÃO	ITEM 14 - M.1 - 60,00 m² (METROPOLITANA) <sup>9</sup>	ITEM 15 - M.2 - 60,00 m² (INTERIOR) <sup>10</sup>
1	FOLDER GERAL		
A	Formato: A5 Papel offset 90 gramas Cores: 4 x 4 Acabamento: refilado	845	845

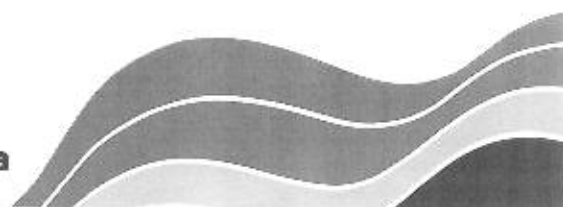
## 18 EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS

Os equipamentos da copa / refeitório deverão ser mantidos conforme especificações do fabricante.

Os itens mínimos que deverão ser previstos nas unidades encontram-se descritas nas tabelas de mobiliário.

<sup>9</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Folheteria de fornecimento mensal utilizado em cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis da Região Metropolitana de Manaus.

<sup>10</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Folheteria de fornecimento mensal utilizado em cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis do Interior.







## 19 PESSOAL

A presente licitação utilizará a nomenclatura de “Multitarefa” para designar o perfil profissional exigido para os postos de trabalho da CONTRATADA.

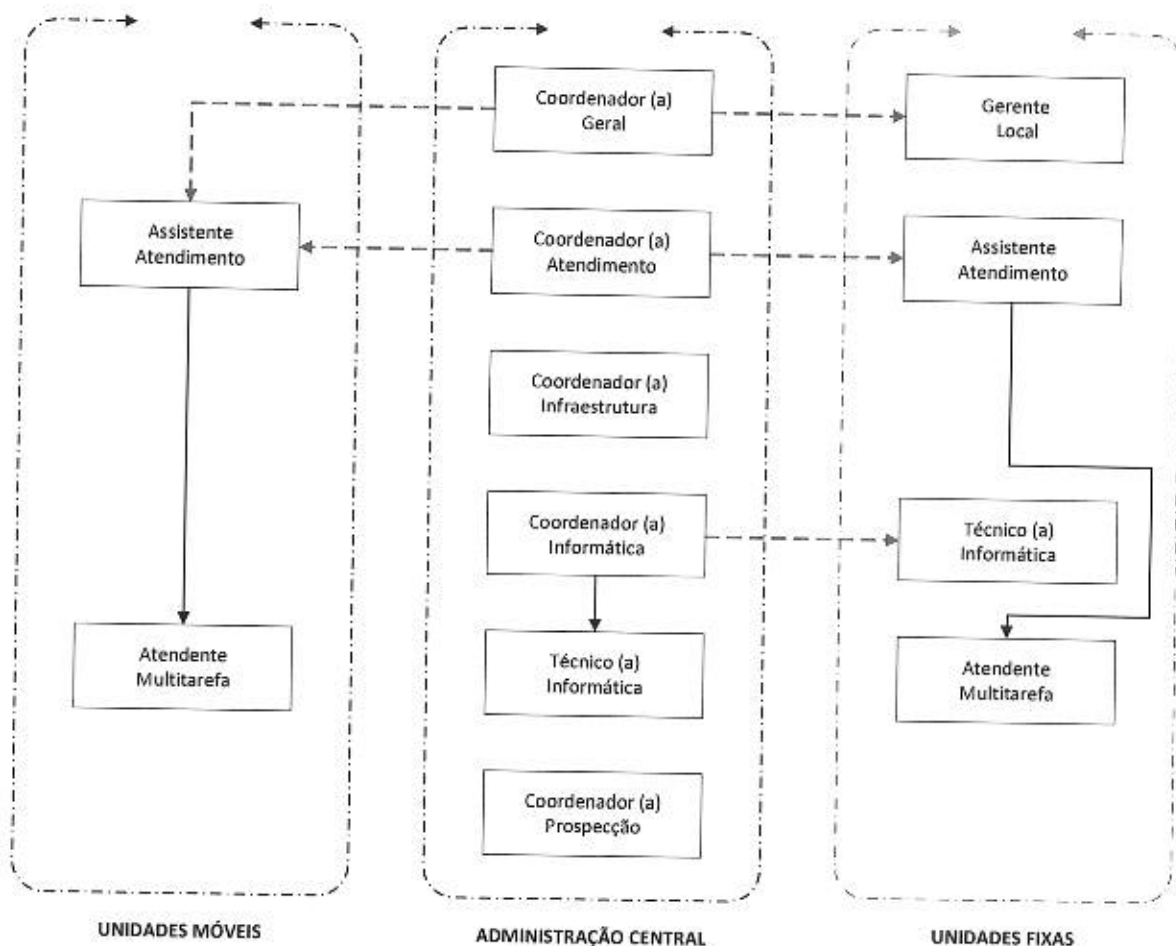
Serão alocados, em tempo integral, nas Unidades de Atendimento (Fixa, Móvel e Virtual), observada a jornada máxima de trabalho semanal, e executarão serviços com atividades previstas de recepção / triagem, orientação, informação e atendimento presencial.

Deverão ser distribuídos de forma equilibrada nessas atividades, e com versatilidade de remanejamento conforme a necessidade dos serviços, a fim de dar vazão às demandas, durante o todo o horário de operação / funcionamento das Unidades de Atendimento.

Os Postos de Trabalho poderão ser remanejados conforme necessidade e em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, desde que seja respeitada a jornada de trabalho máxima semanal.

### 19.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional proposta para as Unidades de Atendimento está apresentada no diagrama abaixo.





## 19.2 DISTRIBUIÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO

### 19.2.1 SERVIDORES PÚBLICOS

- Servidores públicos e funcionários, indicados para a atividade de Supervisão pelos órgãos.
- Servidores públicos de carreira e funcionários, indicados para as atividades inerentes aos órgãos.

### 19.2.2 POSTOS DE TRABALHO

Os ocupantes dos Postos de Trabalho serão alocados no atendimento ao cidadão nos órgãos e nos serviços de recepção, orientação e Informação. Esses deverão ser lotados e remanejados entre os órgãos e atividades, conforme a necessidade dos serviços, com objetivo de dar vazão às demandas, durante o horário de funcionamento da Unidade de Atendimento.

Deve ser observado que, além dos Postos de Trabalho mencionados na tabela acima, existem outros que desenvolverão atividades como vigilância, limpeza, transportes e outros serviços, que serão apresentados no Anexo 9 - Serviços de apoio à Administração.

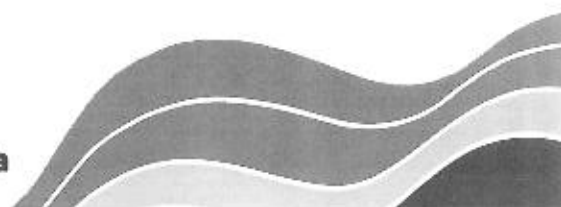
A logística para alocação dos ocupantes, nos Postos de Trabalho, deverá estar preparada para atender ao quadro especificado neste Anexo.

Para as Unidades de Atendimento fixas, a disponibilização dos Postos de Trabalho deverá observar o início e término das atividades inerentes ao horário de funcionamento da Unidade. Para tanto, a CONTRATADA deverá atentar para o dimensionamento desde seu início (15 minutos antes do horário oficial de abertura ao público) e no encerramento (15 minutos após o fechamento oficial para atendimento ao público), de forma a manter ininterrupta a prestação dos serviços durante todo o horário de funcionamento da Unidade. A quantidade de pessoas deverá ser dimensionada pela CONTRATADA para garantir a execução dos serviços objeto da contratação, de forma ininterrupta, sendo assim de sua inteira e exclusiva responsabilidade as coberturas referentes ao horário de almoço, faltas, férias, licenças legais, bem como, quaisquer outras reservas técnicas de pessoal / recurso.

Para as Unidades Móveis, a CONTRATADA não precisará dimensionar a equipe para atendimento ininterrupto durante o horário do almoço dos funcionários, que deverá ser realizado em turnos para não comprometer o atendimento ao cidadão e não está computado na carga horária semanal. A CONTRATADA deverá manter reserva técnica para as coberturas referentes a faltas, férias, licenças legais, bem como, quaisquer outras reservas técnicas de pessoal / recurso.

Sempre que possível, os Postos de Trabalho alocados na informação / orientação, recepção e atendimento ao público deverão realizar rodízio de forma a proporcionar a capacitação integral da equipe.

O quadro abaixo apresenta os empregados sob a responsabilidade da CONTRATADA:





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

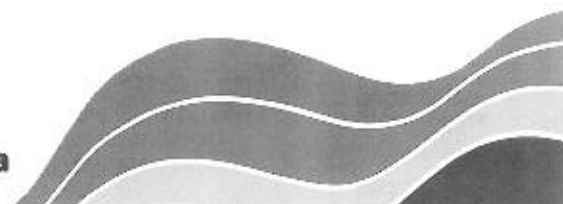
UNIDADE	ADMINISTRAÇÃO	POSTOS DE TRABALHO		
		INFORMAÇÃO	RECEPÇÃO	ATENDIMENTO
ITEM 1 - F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	3	4	2	29
ITEM 2 - F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	3	4	2	35
ITEM 3 - F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	3	4	2	21
ITEM 4 - F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	3	4	2	17
ITEM 5 - F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	3	6	2	35
ITEM 6 - F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	3	6	2	26
ITEM 7 - F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	3	5	2	54
ITEM 8 - F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	3	5	2	34
ITEM 9 - F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	3	5	2	41
ITEM 10 - F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	3	3	2	16
ITEM 11 - F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	3	4	2	22
ITEM 12 - F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	3	5	2	34
ITEM 13 - F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	3	5	2	32
ITEM 14 - M.1 - 60,00 m <sup>2</sup> (METROPOLITANA) <sup>11</sup>	1		1	12
ITEM 15 - M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR) <sup>12</sup>	1		1	12
ITEM 16 - C.1 - CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	5			20
ITEM 17 - A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	8			
ITEM 18 - A.2 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL SUPLEMENTAR	4			

## 19.2.2.1 DESCRIÇÃO MACRO DAS ATIVIDADES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

ATIVIDADES	DESCRIÇÃO	OBSERVAÇÃO
Recepção, orientação e informação	Informações sobre os serviços disponibilizados, pré-requisitos e documentos necessários, auxílio no preenchimento de formulários, entrega de folhetos e filipetas, orientação nas chamadas de senhas para o atendimento.	Serão realizadas pela equipe da CONTRATADA
Atendimento presencial	Cadastro dos usuários, verificação de pré-requisitos necessários para a solicitação de serviços, triagem de documentos, emissão de senhas para o atendimento, coleta, digitação / transcrição e pesquisa de dados biográficos / biométricos e	Serão realizadas pela equipe da CONTRATADA, com exceção de atividades

<sup>11</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Postos de Trabalho utilizados em cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis da Região Metropolitana de Manaus.

<sup>12</sup> Esta tabela apresenta a estimativa de Postos de Trabalho utilizados em cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis do Interior.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ATIVIDADES	DESCRIÇÃO	OBSERVAÇÃO
	demaís informações necessárias para a realização do serviço. Entrega de documentos.	exclusivas do servidor público
Utilização de Totens de autoatendimento	Auxílio e incentivo ao cidadão quanto ao uso das soluções tecnológicas	Serão realizadas pela equipe da CONTRATADA

OBS: As atividades realizadas pela equipe da CONTRATADA serão supervisionadas pelos responsáveis técnicos dos Órgãos Parceiros.

#### 19.2.2.2 RESERVA TÉCNICA

Para a adequada prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá manter reserva técnica, compatível com a quantidade de ocupantes dos Postos de Trabalho, apta para atender o quantitativo mínimo de pessoal descrito neste Termo de Referência em toda e qualquer situação, como: faltas, atrasos, afastamentos, férias, entre outras.

A definição do percentual da reserva técnica para toda e qualquer substituição, programada ou não, fica sob a responsabilidade da CONTRATADA, na apresentação da proposta e na operacionalização das Unidades de Atendimento.

Os profissionais da reserva técnica deverão apresentar qualificação idêntica ou superior aos profissionais substituídos e estar devidamente capacitados, uniformizados e identificados por meio de crachás.

#### 19.2.2.3 TRANSPORTE DOS OCUPANTES DOS POSTOS DE TRABALHO

Para os ocupantes dos Postos de Trabalho alocados nas Unidades Móveis, a CONTRATADA deverá disponibilizar o transporte, prevendo como ponto de partida o Município-sede e o ponto de chegada, o local na cidade onde estará instalada a Unidade Móvel.

#### 19.2.3 ADMINISTRAÇÃO

A equipe alocada na Administração Central e na Administração Local das Unidades de Atendimento estão descritos a seguir:

##### UNIDADES FIXAS:

- Gerente (a): 01 profissional;
- Assistente de Atendimento: 01 profissional; e
- Técnico (a) de Informática: 01 profissional.

Total: 3 profissionais.

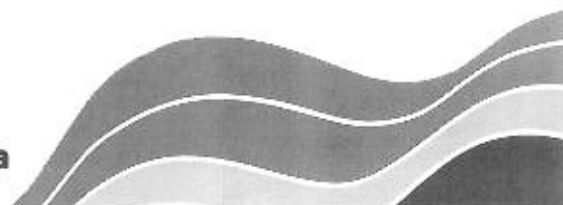
##### UNIDADES MÓVEIS:

- Assistente (a) de Atendimento: 01 profissional.

Total: 1 profissional.

##### ADMINISTRAÇÃO CENTRAL:

- Coordenador (a) Geral: 1 (um) profissional.
- Coordenador (a) de Atendimento: 1 (um) profissional.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- Coordenador (a) de Infraestrutura: 1 (um) profissional.
- Coordenador (a) de Prospecção: 1 (um) profissional.
- Coordenador (a) de Informática: 1 (um) profissional.
- Coordenador (a) de RH: 1 (um) profissional.
- Técnico (a) Administrativo – Recursos Humanos: 1 (um) profissional.
- Técnico (a) de Informática: 1 (um) profissional – será alocado estrategicamente para suportar a operação das Unidades de Atendimento Fixas e Móveis.

Total: 8 profissionais.

#### ADMINISTRAÇÃO CENTRAL SUPLEMENTAR:

- Técnico (a) Administrativo – Recursos Humanos: 1 (um) profissional.
- Técnico (a) Administrativo: 1 (um) profissional.
- Técnico (a) de Informática: 2 (dois) profissionais – serão alocados estrategicamente para suportar a operação das Unidades de Atendimento Fixas e Móveis.

Total: 4 profissionais.

### 19.3 CONTRATO DE TRABALHO

A CONTRATADA deverá observar todas as condições de trabalho, os direitos e benefícios previstos em Acordos / Convenções / Dissídios Coletivos das categorias profissionais presentes no contrato, bem como os previstos na legislação em vigor respondendo, de forma exclusiva, pelo cumprimento dessas normas.

A CONTRATADA deverá realizar processo seletivo e posteriormente firmar o contrato de trabalho, adotando as providências legais de contratação, para o início do Programa de Formação e Capacitação que será realizado antes da pré operação da Unidade de Atendimento.

### 19.4 JORNADA DE TRABALHO

A Jornada de trabalho dos ocupantes dos Postos de Trabalho deverá ser definida pela CONTRATADA, tendo em vista a necessidade de prestação dos serviços durante todo o horário de funcionamento da Unidade de Atendimento, respeitando as diretrizes descritas no item 19.2.2 – POSTOS DE TRABALHO.

Os Postos de Trabalho não são residentes, ou seja, poderão ser remanejados entre as Unidades de Atendimento conforme necessidade e em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, desde que seja respeitada a jornada de trabalho máxima semanal e o tipo da Unidade de Atendimento (Fixa, Móvel, Virtual).

### 19.5 QUALIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Os requisitos de qualificação e a descrição das atividades que serão desenvolvidas pela equipe da CONTRATADA, alocados nas Unidades de Atendimento e na Administração Central encontram-se detalhados no Anexo 7 – Pessoal.







## 20 PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO

### 20.1 REQUISITOS

A CONTRATANTE será responsável por validar o conteúdo programático e Plano de Aula da entidade especializada apresentados pela CONTRATADA para ministrar o respectivo módulo.

A CONTRATADA será responsável por:

- Custear e contratar empresa fornecedora de treinamento, com comprovada qualificação Técnica Operacional (experiência anterior) e instrutores capacitados.
- Comprovar a qualificação Técnica Operacional (experiência anterior) da empresa fornecedora de treinamento mediante apresentação de atestados fornecidos por no mínimo 2 (dois) clientes, pessoa de direito público ou privado, comprovando a aptidão no desempenho de atividades pertinentes, compatíveis e de natureza semelhante, atestando inclusive, o bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais.
- Entregar à CONTRATANTE cópias das listas de presença com assinatura diária dos participantes e as Avaliações de Reação, preenchidas pelos participantes no final do treinamento com as respectivas tabulações.
- Custear remuneração, transporte, hospedagem, se for o caso, e alimentação de todos os ocupantes dos postos de trabalho na realização desses treinamentos.

### 20.2 PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DURANTE A FASE DE IMPLANTAÇÃO / ADEQUAÇÃO

Todos os ocupantes de Postos de Trabalho das Unidades de Atendimento deverão participar do Programa de Formação e Capacitação, cujos conteúdos, metodologias, carga horária e demais especificações são definidas pela CONTRATANTE e descritas a seguir.

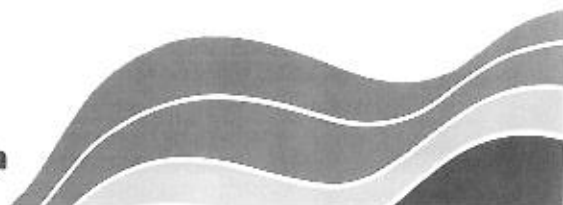
#### 20.2.1 TREINAMENTO COMPORTAMENTAL

A capacitação inicial será realizada em local indicado pela CONTRATANTE, terá duração de 2 dias úteis e poderá contar com no máximo 25 participantes.

Treinamento deverá ser ministrado por empresa ou entidade especializada e de qualidade reconhecida nesse mercado, a todos ocupantes dos Postos de Trabalho.

O treinamento deverá apresentar o conteúdo programático descrito a seguir:

- Cenário e valores na prestação de serviços.
- Perfil e Expectativas atuais do cidadão (cliente).
- Conceito e técnicas das melhores práticas do atendimento: atitudes indispensáveis; o atendimento como diferencial de relacionamento com o cidadão; motivação no atendimento; ética; como lidar com os vários tipos de usuários.
- Qualidade e padrão: é diferente do atendimento “robotizado”.
- O processo de comunicação no atendimento: linguagem verbal e não verbal, percepção, assertividade.
- Gerenciamento de emoções e como lidar com situações de conflito.





- Competências e perfil do profissional de atendimento.
- Relacionamento interpessoal.
- Trabalho em equipe.
- Conceitos de produtividade / indicadores.

## **20.2.2 TREINAMENTO COMPORTAMENTAL – LIDERANÇA**

A capacitação inicial será realizada em local indicado pela CONTRATANTE, terá duração de 2 dias úteis e poderá contar com no máximo 25 participantes.

Para Supervisores e integrantes das equipes de Administração Local e Administração Geral, além do conteúdo descrito no item anterior, a CONTRATADA deverá providenciar treinamento com o conteúdo programático descrito a seguir:

- Técnicas e Estratégias de Liderança.
- Motivação.
- Feedback.
- Gestão por competências.
- Gestão da produtividade / Indicadores.
- Tomada de decisão e outros conteúdos relacionados à função de gestor.

## **20.2.3 TREINAMENTO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

A capacitação inicial será realizada em local indicado pela CONTRATANTE, em Manaus, e terá duração de 10 dias úteis.

Este treinamento deverá ser aplicado a todos os ocupantes dos Postos de Trabalho destinados a recepção / triagem, orientação, informação e atendimento presencial, com o objetivo de capacitá-los ao desenvolvimento das atividades relacionadas à realização dos serviços, bem como em práticas de vivência em Unidades de Atendimento.

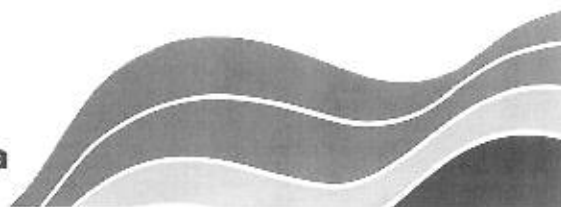
A CONTRATANTE será responsável por:

- Definir e aplicar o módulo de treinamento em serviços conforme cronograma de realização.
- Elaborar e ministrar treinamento.
- Custear as despesas relativas à remuneração dos profissionais que irão ministrar o conteúdo.
- Definir e fornecer o cronograma.
- Fornecer apostilas e materiais didáticos.
- Validar o resultado e a qualidade, através das avaliações e respectivas tabulações, determinando, se for o caso, a revisão e reposição dos conteúdos e módulos realizados.

A CONTRATADA será responsável por custear remuneração, transporte, hospedagem, se for o caso, e alimentação de todos os ocupantes dos Postos de Trabalho na realização desses treinamentos.

## **20.2.4 TREINAMENTO TÉCNICO DE INFORMÁTICA**

A capacitação será realizada em local indicado pela CONTRATANTE e terá duração de 5 dias úteis.





A CONTRATANTE será responsável por:

- Definir e aplicar o módulo específico à equipe de Informática seguindo o cronograma de realização.
- Validar o resultado e a qualidade de aproveitamento do treinamento, através das avaliações e respectivas tabulações, determinando, se for o caso, a revisão e reposição dos conteúdos e módulos realizados.

A CONTRATADA será responsável por custear remuneração, transporte, hospedagem, se for o caso, e alimentação de todos os ocupantes dos postos de trabalho da área de informática na realização desses treinamentos.

### 20.2.5 UTILIZAÇÃO DE UNIFORME

Durante o período de capacitação, a equipe está dispensada de se apresentar uniformizada, passando a ser obrigatório a partir do primeiro dia de pré-operação, quando ocorre já o atendimento ao público.

### 20.3 PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO PARA UNIDADES EM OPERAÇÃO

A CONTRATADA deverá aplicar treinamento de integração após implantação a todos novos ocupantes dos Postos de Trabalho que iniciarem a prestação de serviços após o período de implantação, garantindo o repasse de todo conteúdo programático descrito no item 20.2 – PROGRAMA DE FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DURANTE A FASE DE IMPLANTAÇÃO / ADEQUAÇÃO, de acordo com as atribuições previstas para serem desenvolvidas pelo profissional.

A CONTRATANTE será responsável por validar o efetivo resultado e a qualidade do programa de Integração pós-implantação, através das Avaliações de Reação e, se for o caso, solicitar a revisão e reposição dos conteúdos realizados pela CONTRATADA.

A CONTRATADA será responsável por:

- Custear todas as despesas relativas à realização deste módulo.
- Realizar este programa no início das atividades dos novos ocupantes dos Postos de Trabalho.
- Após o término do Programa de Capacitação, a CONTRATADA deverá solicitar validação da CONTRATANTE em relação ao resultado e a qualidade do programa de Integração.

## 21 UNIFORME

A CONTRATADA deverá apresentar, previamente, protótipo de todas as peças de uniforme para aprovação pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá fornecer uniformes para todo o pessoal que atuará nas Unidades de Atendimento e na Administração Central, de acordo com as quantidades definidas a seguir.

### 21.1 COMPOSIÇÃO DO KIT DE UNIFORME

O kit de uniforme masculino é composto, no mínimo, por:

- 2 calças.
- 3 camisas.
- 1 casaco de frio.





O kit de uniforme feminino é composto, no mínimo, por:

- 2 calças (saia como opção).
- 3 camisas.
- 1 casaco de frio.
- 3 vestidos para gestantes (salopete).

## 21.2 SUBSTITUIÇÃO DE UNIFORMES

Qualquer peça que compõe o KIT de uniforme deverá ser substituída pela CONTRATADA, a qualquer tempo, sempre que estiver desgastada ou inadequada para o uso.

Entende-se como inadequada para o uso a peça que apresentar:

- Manchas claras ou escuras permanentes com danificação da cor original do tecido, inclusive as causadas por lavagem.
- Tecido desgastado, esgarçado ou desfiado.
- Rasgos em partes do tecido, fora das áreas de costuras, cujo conserto só seria possível com a colocação de remendos (eventualmente os rasgos próximos à área da costura podem ser eliminados refazendo-se a costura).
- Tamanho incompatível com o usuário.

## 21.3 REPOSIÇÃO DE UNIFORMES

Os Kits deverão ser totalmente substituídos nas situações descritas no item 21.2 – SUBSTITUIÇÃO DE UNIFORMES ou na frequência indicada a seguir:

Kit masculino:

- Calças: a cada 18 meses.
- Camisas: a cada 18 meses.
- Casaco: a cada 18 meses.

Kit feminino:

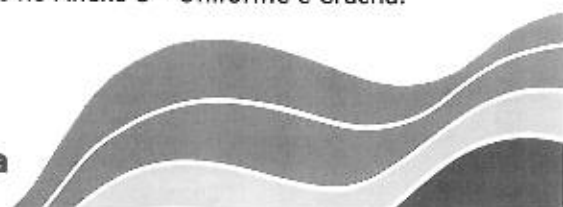
- Calças (saías): a cada 18 meses.
- Camisas/blusas: a cada 18 meses.
- Casaco: a cada 18 meses.
- Vestidos (caso de gravidez): somente quando estiver desgastada ou inadequada, conforme descritas no item 21.2 – SUBSTITUIÇÃO DE UNIFORMES.

## 21.4 DEVOLUÇÃO DE UNIFORMES

O desligamento de integrante do quadro de pessoal da Unidade de Atendimento ou da Administração Geral obriga a CONTRATADA recolher imediatamente o uniforme, higienizá-lo e reaproveitá-lo se possível. No caso de inutilização o uniforme deverá ser descaracterizado antes do descarte.

## 21.5 ESPECIFICAÇÃO

As Especificações Técnicas dos uniformes encontram-se detalhados no Anexo 8 – Uniforme e Crachá.





## 22 CRACHÁS

### 22.1 DIMENSIONAMENTO

A CONTRATADA deverá apresentar, previamente, protótipo do crachá para aprovação pela CONTRATANTE.

Os crachás deverão ser fornecidos pela CONTRATADA e utilizados para identificação da equipe que atuará nas Unidades de Atendimento e na Administração Geral.

Deverá ser fornecido como item acessório um cordão com encaixe na medida e formato definido para o crachá.

### 22.2 REPOSIÇÃO DE CRACHÁS

Os crachás danificados ou em estado de conservação inadequado deverão ser substituídos pela CONTRATADA.

### 22.3 DEVOLUÇÃO DE CRACHÁS

A CONTRATADA deverá realizar o recolhimento e inutilização do crachá quando algum integrante do quadro de recursos humanos da Unidade de Atendimento for desligado, por qualquer motivo.

### 22.4 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

As Especificações Técnicas para a confecção dos crachás encontram-se detalhados no Anexo 8 – Uniforme e Crachá.

## 23 SERVIÇOS DE APOIO À ADMINISTRAÇÃO

A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços à Administração de acordo com as diretrizes / parâmetros definidos pela CONTRATANTE.

### 23.1 VIGILÂNCIA

A CONTRATADA deverá prestar serviços de vigilância e segurança patrimonial das Unidades de Atendimento.

#### 23.1.1 DIMENSIONAMENTO

A CONTRATADA deverá prever a cobertura dos postos descritos na tabela abaixo:

##### UNIDADE FIXAS ALOCADAS EM SHOPPING CENTER:

ESPECIFICAÇÃO	POSTOS DE TRABALHO
Serviço de Vigilância, desarmado, diurno 12 horas, de segunda-feira a sexta-feira, das 6:30 às 18:30.	1

##### UNIDADE FIXAS ALOCADAS FORA DE SHOPPING CENTER:

ESPECIFICAÇÃO	POSTOS DE TRABALHO
Serviço de Vigilância, desarmado, diurno 12 horas, de segunda-feira a sexta-feira, das 6:30 às 18:30.	1







# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ESPECIFICAÇÃO	POSTOS DE TRABALHO
Serviço de Vigilância, armado, noturno 12 horas, de segunda-feira a sexta-feira, das 18:30 às 06:30.	1
Serviço de Vigilância, armado, 24 horas, sábado a domingo.	1

## UNIDADE MÓVEL:

ESPECIFICAÇÃO	POSTOS DE TRABALHO
Serviço de Vigilância convencional, desarmado, diurno 12 horas, de segunda-feira a sexta-feira. <sup>13</sup>	0

As especificações do serviço de vigilância estão descritas no Anexo 9 – Serviços de Apoio à Administração.

## 23.2 LIMPEZA

Prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação da Edificação e da Infraestrutura Móvel, para a manutenção de condições adequadas de salubridade e higiene, com a disponibilização de mão-de-obra, saneantes domissanitários, materiais, insumos e equipamentos, bem como a remoção e destinação final dos resíduos produzidos conforme legislação e normas vigentes.

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela limpeza de todas as áreas especificadas no contrato, de forma que elas sejam mantidas limpas durante todo o período de funcionamento da Unidade de Atendimento, observando as seguintes disposições:

### 23.2.1 CARACTERIZAÇÃO DO PESSOAL

Os empregados deverão ser selecionados pela CONTRATADA, a qual ficará, para todos os efeitos legais e administrativos, responsável pelos atos por eles praticados no desempenho de suas funções.

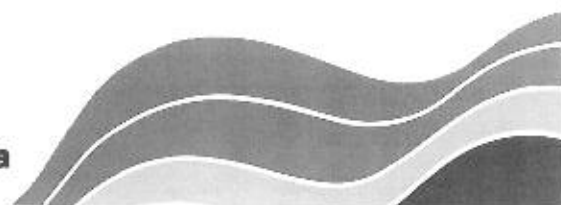
### 23.2.2 MATERIAIS E EQUIPAMENTOS A SEREM FORNECIDOS E UTILIZADOS

Os detergentes, desinfetantes e respectivos congêneres serão equiparados aos produtos domissanitários, destinados à aplicação em objetos inanimados e em ambientes, ficando sujeitos às mesmas exigências e condições no concernente ao registro, industrialização, entrega ao consumo e fiscalização.

Os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços deverão ser mantidos em perfeitas condições de uso. Os equipamentos elétricos deverão ser dotados de sistemas de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica. Para os equipamentos de limpeza que gerem ruído em seu funcionamento, observar a necessidade de Selo Ruído, como forma de indicação do nível de potência sonora, medido em decibel- dB(A), conforme Resolução CONAMA n° 020, de 07 de dezembro de 1994, em face do ruído excessivo causar prejuízo à saúde física e mental, afetando particularmente a audição.

Os materiais, inclusive sacos plásticos para acondicionamento de detritos, papel higiênico, sabonete líquido, papel toalha, equipamentos, ferramentas e utensílios, serão fornecidos em quantidade,

<sup>13</sup> Serviço de vigilância e segurança patrimonial será realizada pela Guarda Municipal, através de convênio entre a CONTRATANTE e as Prefeituras.





# AMAZONAS

## GOVERNO DO ESTADO

qualidade e tecnologia adequados, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação vigente.

### 23.2.3 DIMENSIONAMENTO

Para o dimensionamento da equipe, materiais, equipamentos e demais custos, a CONTRATADA deverá utilizar o quadro de áreas relacionado no item 2.1 – DIMENSIONAMENTO e as especificações descritas no Anexo 1 – Unidades Fixas e Anexo 2 – Unidades Móveis.

### 23.2.4 ESPECIFICAÇÕES

As especificações e detalhamento do serviço de limpeza estão descritas no Anexo 9 – Serviços de Apoio à Administração.

## 23.3 COPEIRAGEM

Para a execução dos serviços de copeiragem a CONTRATADA deverá fornecer materiais, utensílios e insumos necessários para o preparo e distribuição de água potável, café e chá, bem como alocar os recursos humanos suficientes para atender os postos de serviços de copeiragem, devidamente treinados e uniformizados, conforme as condições a seguir:

- Suprimentos e materiais para o preparo e fornecimento de café e chá: copos descartáveis, coadores compatíveis com cafeteira elétrica, utensílios para manuseio (medidor, canecão, colheres, misturadores), café torrado e moído, chá mate tostado, açúcar refinado, adoçante.
- Produtos para limpeza e higienização do local (detergentes, esponjas, panos descartáveis) e acessórios (balde, vassouras, rodos, pás de lixo e panos de cozinha).

A preparação e distribuição de café deverá ocorrer em 3 turnos diariamente nos seguintes horários: 8:00 h, 11:00 h e 14:00 h, respeitando as condições descritas a seguir:

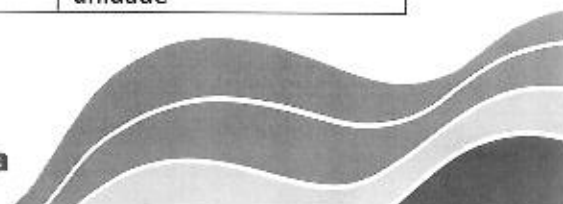
- Fornecer à equipe encarregada deste serviço, uniformes apropriados para cada tipo de trabalho e os equipamentos convencionais de segurança quando a execução do trabalho assim o exigir.
- Manter todos os equipamentos em perfeitas condições de uso; os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistema de proteção para evitar danos na rede elétrica.
- A CONTRATADA deverá manter o local de trabalho devidamente higienizado e limpo pelos seus funcionários.

### 23.3.1 DIMENSIONAMENTO:

A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento dos materiais e controle de estoque. Os tipos e quantidades relacionadas no quadro abaixo são as essenciais, exemplificativas e meras estimativas, para auxiliar a Empresa que vier a ser CONTRATADA.

#### UNIDADES FIXAS COM ÁREA MULTIUSO:

DESCRIÇÃO	QTDE	UNID
Posto de copeiragem (mensal)	1	Posto
Cafeteira elétrica	1	Unidade
Fornecimento e distribuição de café, chá, copos e mexedores	A licitante deverá calcular com base no número de funcionários alocados na unidade	





## UNIDADE MÓVEL:

DESCRIÇÃO	QTDE	UNID
Posto de copeiragem (mensal)	0	Posto
Cafeteira elétrica	1	Unidade
Fornecimento de insumos para preparação de café, chá, copos e mexedores	A licitante deverá calcular com base no número de funcionários alocados na unidade	

### 23.4 TRANSPORTE

A CONTRATADA deverá prestar serviços de transporte de documentos e malotes entre a Unidade de Atendimento, os órgãos parceiros e a CONTRATANTE.

#### 23.4.1 DIMENSIONAMENTO:

#### UNIDADES DE ATENDIMENTO EM MANAUS OU NA RMM – REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS:

Deverá ser previsto o serviço de transporte para a retirada e entrega de malotes diários entre a Unidade de Atendimento e os órgãos parceiro.

#### UNIDADES DE ATENDIMENTO DO INTERIOR:

Deverá ser previsto o serviço de transporte para a retirada e entrega de malotes 3 vezes por semana, entre a Unidade de Atendimento e os órgãos parceiros localizados em Manaus.

## UNIDADE MÓVEL:

O serviço de transporte para a retirada e entrega de malotes para a Unidade Móvel deverá ser realizada junto com o transporte dos funcionários.

#### 23.4.2 ESPECIFICAÇÕES

As especificações do serviço de transporte estão descritas no Anexo 9 – Serviços de Apoio à Administração.

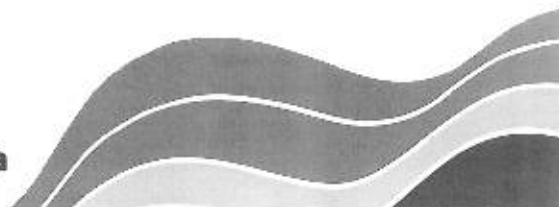
### 24 SERVIÇOS DE APOIO AO CIDADÃO

A CONTRATADA deverá disponibilizar, por si ou por terceiros, serviços de apoio ao cidadão, composto de foto e reprografia, conforme diretrizes descritas no Anexo 10 – Serviços de Apoio ao Cidadão.

### 25 SISTEMAS DE APOIO AO ATENDIMENTO

A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução de Gerenciamento de Atendimento ao Público capaz que ofereça minimamente as funcionalidades descritas a seguir:

Organizar e monitorar o atendimento de todos os órgãos, ordenando as filas por chegada, demanda de serviços e níveis de prioridade.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

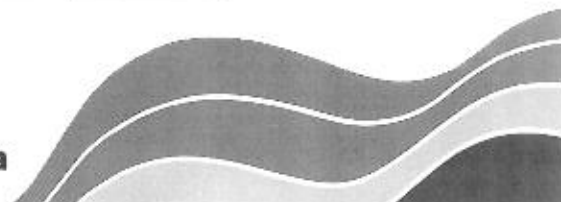
- Gerenciar o tempo de espera e a produtividade dos atendentes em tempo real.
- Medir a qualidade do atendimento através da manifestação do cidadão.
- Gerar relatórios técnicos e gerenciais.

## 25.1 DIMENSIONAMENTO

O dimensionamento do sistema deverá ser realizado pela CONTRATADA com base nas Plantas de Leiaute Básico de Referência descritos no Anexo 1 – Unidades Fixas e Anexo 2 – Unidades Móveis. Devendo ter capacidade para suportar alterações no leiaute e futuras expansões.

ITEM 1	F.1 - 818,40 m <sup>2</sup> (ALVORADA)	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	22
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	22
B.3	Software - dispositivo de avaliação	22
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	4
C.2	Software - Painel de Chamada	4
C.3	CPU integrada ao Painel	4
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	25
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	25



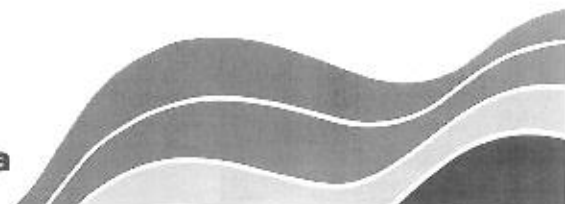


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 2	F.2 - 1.331,50 m <sup>2</sup> (COMPENSA)	QTDE
B.3	Software - dispositivo de avaliação	25
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	4
C.2	Software - Painel de Chamada	4
C.3	CPU integrada ao Painel	4
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 3	F.3 - 616,20 m <sup>2</sup> (EDUCANDOS)	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	15
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	15
B.3	Software - dispositivo de avaliação	15
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	4
C.2	Software - Painel de Chamada	4
C.3	CPU integrada ao Painel	4
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	





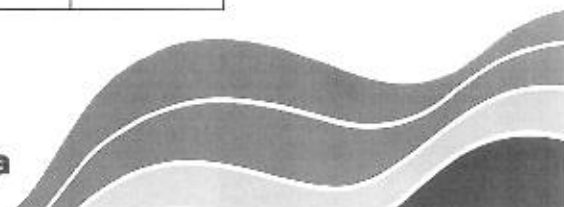


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 4	F.4 - 597,60 m <sup>2</sup> (GALERIA)	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	12
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	12
B.3	Software - dispositivo de avaliação	12
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	3
C.2	Software - Painel de Chamada	3
C.3	CPU integrada ao Painel	3
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	29
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	29
B.3	Software - dispositivo de avaliação	29
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	4
C.2	Software - Painel de Chamada	4
C.3	CPU integrada ao Painel	4
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 5	F.5 - 600,00 m <sup>2</sup> (LESTE)	QTDE
D.3	CPU integrada ao Painel	
E	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 6	F.6 - 683,00 m <sup>2</sup> (PARQUE DEZ)	QTDE
A	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
B	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	20
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	20
B.3	Software - dispositivo de avaliação	20
C	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	5
C.2	Software - Painel de Chamada	5
C.3	CPU integrada ao Painel	5
D	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
E	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	QTDE
A	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
B	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	41
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	41
B.3	Software - dispositivo de avaliação	41
C	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	





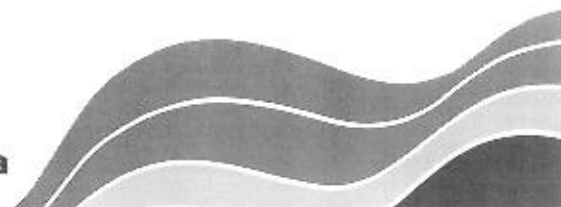
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 7	F.7 - 1.058,80 m <sup>2</sup> (SÃO JOSÉ)	QTDE
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	5
C.2	Software - Painel de Chamada	5
C.3	CPU integrada ao Painel	5
D	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
E	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 8	F.8 - 1.133,74 m <sup>2</sup> (SUMAÚMA)	QTDE
A	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
B	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	26
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	26
B.3	Software - dispositivo de avaliação	26
C	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	5
C.2	Software - Painel de Chamada	5
C.3	CPU integrada ao Painel	5
D	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
E	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	QTDE
A	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	



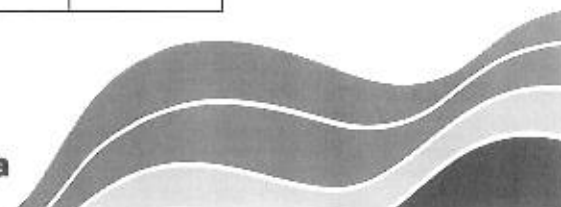


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 9	F.9 - 1.212,40 m <sup>2</sup> (VIA NORTE)	QTDE
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
B	ATENDIMENTO	
B.1	Software - atendente	33
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	33
B.3	Software - dispositivo de avaliação	33
C	PAINEL DE CHAMADA	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	5
C.2	Software - Painel de Chamada	5
C.3	CPU integrada ao Painel	5
D	PAINEL DE SITUAÇÃO	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
E	SOFTWARE DE GERENCIAMENTO	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	QTDE
A	EMISSOR DE SENHA	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
B	ATENDIMENTO	
B.1	Software - atendente	11
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	11
B.3	Software - dispositivo de avaliação	11
C	PAINEL DE CHAMADA	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	4
C.2	Software - Painel de Chamada	4
C.3	CPU integrada ao Painel	4
D	PAINEL DE SITUAÇÃO	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	





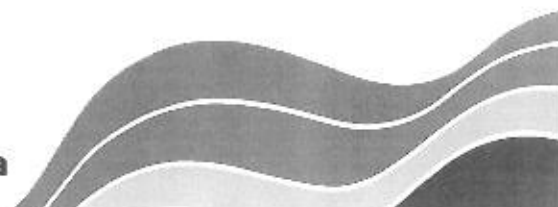
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 10	F.10 - 232,20 m <sup>2</sup> (IRANDUBA)	QTDE
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 11	F.11 - 500,45 m <sup>2</sup> (ITACOATIARA)	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	15
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	15
B.3	Software - dispositivo de avaliação	15
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	4
C.2	Software - Painel de Chamada	4
C.3	CPU integrada ao Painel	4
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	24
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	24
B.3	Software - dispositivo de avaliação	24
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	





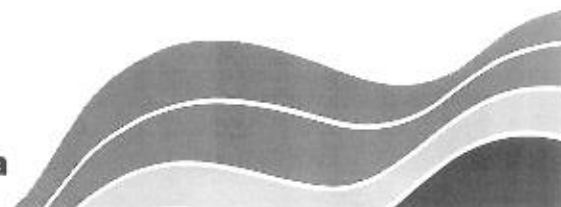


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ITEM 12	F.12 - 1.046,60 m <sup>2</sup> (MANACAPURU)	QTDE
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	5
C.2	Software - Painel de Chamada	5
C.3	CPU integrada ao Painel	5
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 13	F.13 - 953,10 m <sup>2</sup> (PARINTINS)	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSION DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	2
A.2	Software - emissor de senhas	2
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	22
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	22
B.3	Software - dispositivo de avaliação	22
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	8
C.2	Software - Painel de Chamada	8
C.3	CPU integrada ao Painel	8
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	





# AMAZONAS

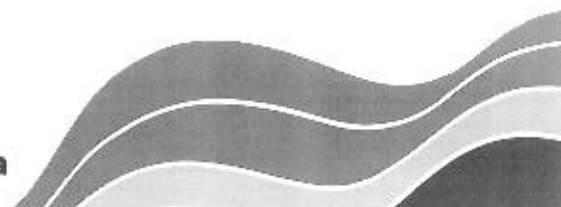
GOVERNO DO ESTADO

ITEM 14	M.1 - 60,00 m <sup>2</sup> (METROPOLITANA) <sup>14</sup>	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSION DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	1
A.2	Software - emissor de senhas	1
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	14
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	14
B.3	Software - dispositivo de avaliação	14
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	1
C.2	Software - Painel de Chamada	1
C.3	CPU integrada ao Painel	1
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painel	
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 15	M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR) <sup>15</sup>	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSION DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	1
A.2	Software - emissor de senhas	1
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	14
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	14
B.3	Software - dispositivo de avaliação	14
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	1
C.2	Software - Painel de Chamada	1

<sup>14</sup> Esta tabela apresenta a estimativa do Sistema de Apoio ao Atendimento para cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis da Região Metropolitana de Manaus.

<sup>15</sup> Esta tabela apresenta a estimativa do Sistema de Apoio ao Atendimento para cada uma das 4 (quatro) Unidades Móveis do Interior.





# AMAZONAS

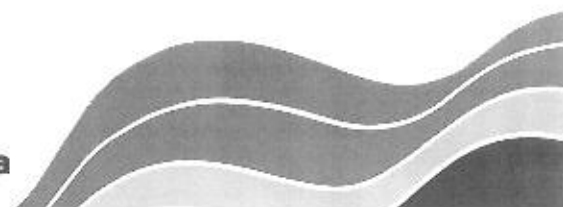
GOVERNO DO ESTADO

ITEM 15	M.2 - 60,00 m <sup>2</sup> (INTERIOR) <sup>15</sup>	QTDE
C.3	CPU integrada ao Painei	1
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	
D.2	Software - Painel de Situação	
D.3	CPU integrada ao Painei	
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	1
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	
E.3	Software de Agendamento	

ITEM 17	A.1 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	QTDE
<b>A</b>	<b>EMISSOR DE SENHA</b>	
A.1	Emissor de senhas (impressora térmica)	
A.2	Software - emissor de senhas	
<b>B</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	
B.1	Software - atendente	
B.2	Dispositivo de avaliação com 4 opções (ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM)	
B.3	Software - dispositivo de avaliação	
<b>C</b>	<b>PAINEL DE CHAMADA</b>	
C.1	Painel de Chamada - televisor com dimensão mínima de 40"	
C.2	Software - Painel de Chamada	
C.3	CPU integrada ao Painei	
<b>D</b>	<b>PAINEL DE SITUAÇÃO</b>	
D.1	Painel de Situação - televisor com dimensão mínima de 40"	1
D.2	Software - Painel de Situação	1
D.3	CPU integrada ao Painei	1
<b>E</b>	<b>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO</b>	
E.1	Software - Gerenciamento Local	
E.2	Software - Gerenciamento Corporativo	1
E.3	Software de Agendamento	1

## 25.2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

As especificações técnicas encontram-se descritas no Anexo 11 – Sistemas de Apoio ao Atendimento.





## 26 CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL

O PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM foi criado pelo Decreto nº 18.125, de 15 de setembro de 1997, por iniciativa do Governo do Amazonas, à época, sendo o sr. Amazonino Armando Mendes o chefe do Executivo Estadual. O PAC foi instituído com a finalidade de concentrar, simplificar e agilizar o atendimento dos serviços públicos à comunidade.

O PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM vem acompanhando a evolução tecnológica que hoje ocorre de forma acelerada em todo o mundo, permitindo que, cada vez mais, as pessoas estejam conectadas a tudo e a todos, a todo o momento, onde tempo e resolutividade são recursos de alto valor agregado e a tecnologia não tem limites para alcançar cada vez mais pessoas, de acordo com as suas necessidades, onde quer que elas se encontrem.

Nesse viés, a expansão do Programa propõe uma modernização do atendimento ao cidadão com a ampliação dos canais atualmente disponíveis, indo além das Unidades Atendimento presenciais para abranger novas e modernas formas de relacionamento com o cidadão, tais como o canal web, contando com um portal de serviços, assistente virtual (Chatbot), atendimento virtual remoto, aplicativo (app) para dispositivos móveis, totens de autoatendimento, dentre outros, que irão facilitar a vida do cidadão que necessita realizar os serviços prestados pelos diversos órgãos estaduais.

Com a adoção de um modelo multicanal de atendimento, será possível estabelecer uma prestação de serviços uniforme, a partir de plataforma única, compartilhada entre todos os canais de atendimento disponibilizados, permitindo o acesso rápido padronizado aos serviços e às informações relacionadas ao atendimento / relacionamento com o cidadão.

O horário de funcionamento do Centro de Atendimento Virtual será de segunda a sexta-feira, das 7:45 hs às 20:15 hs (fuso horário Amazonas). Com horário de atendimento ao cidadão das 8:00hs às 20:00 hs.

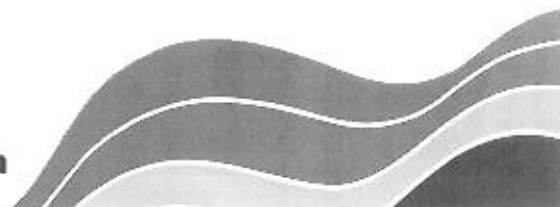
### 26.1 DIMENSIONAMENTO

A licença de uso da plataforma de atendimento digital será fornecida por 12 meses, e poderá ser renovada a cada 12 meses, a contratada deverá disponibilizar 20 (vinte) Postos de Trabalho ininterruptos, respeitando as premissas descritas no item 19.2.2.2 – RESERVA TÉCNICA.

### 26.2 FORNECIMENTO DOS DADOS E BACKUP DA PLATAFORMA DIGITAL AO FINAL DO CONTRATO

Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá devolver à CONTRATANTE todos os dados gerados durante a operação do contrato, para esse fim:

- Os dados ou seus backups poderão ser completos (Full) ou incrementais, e deverá ser fornecido em modelos de mercados conhecidos como SQL ou similar. Os dados deverão ser disponibilizados de forma on line / Nuvem, onde deve ser disponibilizado em uma rede de alta velocidade evitando que o tráfego de transferência afete a obtenção dos dados.
- A partir do efetivo término do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA obriga-se, neste ato, a fornecer para a CONTRATANTE ou a terceiro por ela designado, todos os dados gerados durante a operação da Plataforma Digital.
- A CONTRATADA compromete-se também a fornecer pela CONTRATANTE, ou a terceiro por ela designado, toda a documentação utilizada na Plataforma Digital que esteja em sua posse.





- A responsabilidade da CONTRATADA sobre a guarda dos dados terá validade por 3 (três) meses, após o efetivo término do contrato ou em caso de rescisão.
- Após os 3 (três) meses da guarda dos dados, a CONTRATADA deve excluir os dados do Provedor / Data Center. Depois da exclusão, a CONTRATANTE deverá realizar a auditoria de exclusão e o Provedor / Datacenter deve facilitar todos os meios para tanto.
- Fornecer documentações dos processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- Durante os 3 (três) meses da guarda dos dados, caso necessário participar em conjunto com a CONTRATANTE, sob a sua solicitação, para elaboração do plano de transferência e fornecimento de dados.
- A partir do efetivo término do contrato ou em caso de rescisão do contrato, será finalizado o direito de uso da Plataforma Digital que é de propriedade da CONTRATADA.

## 26.3 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

As especificações técnicas encontram-se descritas no Anexo 12 – Centro de Atendimento Virtual.

## 27 RELAÇÃO DE ANEXOS

- Anexo 1 – Unidades Fixas.
- Anexo 2 – Unidades Móveis.
- Anexo 3 – Manutenção do Espaço Físico.
- Anexo 4 – Comunicação Visual.
- Anexo 5 – Mobiliário.
- Anexo 6 – Informática e Rádio Comunicação.
- Anexo 7 – Pessoal.
- Anexo 8 – Uniforme e Crachá.
- Anexo 9 – Serviços de Apoio à Administração.
- Anexo 10 – Serviços de Apoio ao Cidadão.
- Anexo 11 – Sistema de Apoio ao Atendimento.
- Anexo 12 – Centro de Atendimento Virtual.
- Anexo 13 – Modelo de Proposta.

## 28 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

28.1 Além das responsabilidades resultantes da Lei nº. 8.666/93:

28.1.1 Obedecer aos prazos contratuais estabelecidos;

28.1.2 Prestar as informações técnicas que lhe forem requisitadas;

28.1.3 Realizar a execução dos serviços de acordo com as quantidades, especificações técnicas, prazos e demais condições descritas neste Termo de Referência;







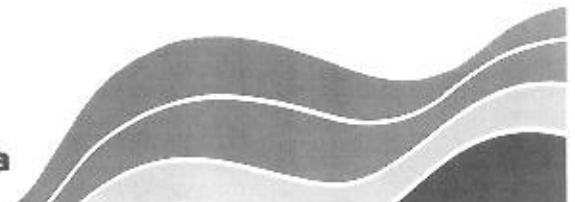
# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- 28.1.4 Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas durante o período de vigência do contrato;
- 28.1.5 Executar fielmente e dentro das melhores normas técnicas a entrega dos serviços que lhe forem confiados, de acordo com as especificações do fabricante e eventuais complementações solicitadas pela CONTRATANTE, conforme documentos integrantes do Contrato, com rigorosa observância aos demais detalhes da entrega dos itens emanada e aprovada pela CONTRATANTE;
- 28.1.6 Responsabilizar-se por toda a execução dos serviços, não devendo imputar a outras empresas a culpabilidade por problema de funcionamento da entrega dos materiais.
- 28.1.7 Assumir todas as despesas relativas à pessoal e quaisquer outras oriundas, derivadas ou conexas com o contrato, ficando, ainda, para todos os efeitos legais, expressa pela CONTRATADA a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos com a CONTRATANTE.
- 28.1.8 Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais ou materiais que forem causados por seus empregados ou prepostos, inclusive por omissão destes;
- 28.2 Todo e qualquer material necessário para realização dos serviços será fornecido pela Contratada, livre de qualquer orçamento extracontratual.
- 28.3 Em nenhuma hipótese a empresa CONTRATADA poderá veicular acerca do objeto a que se refere esse Termo de Referência;
- 28.4 A empresa CONTRATADA sujeitar-se-á às disposições do Código de Proteção do Consumidor, instituído pela Lei Federal nº 8.078, de setembro de 1990;
- 28.5 A empresa vencedora deverá manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 28.6 A CONTRATADA, após o recebimento da Ordem de Serviço, terá o prazo estipulado no item 5 - ETAPAS e 5.1 - CRONOGRAMA SINTÉTICO DE IMPLANTAÇÃO para a iniciar a execução dos serviços solicitados;
- 28.7 A CONTRATADA deverá emitir relatório mensal referente à unidades móveis instaladas, bem como o serviço de mobilização e desmobilização dos módulos;

## 29 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 29.1 Acompanhar e fiscalizar a realização do serviço;
- 29.2 Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do serviço, determinando o que for necessário à regularização das irregularidades observadas;
- 29.3 Fornecer, em tempo hábil, todas as informações necessárias a CONTRATADA para o fiel cumprimento das obrigações decorrentes da aquisição do objeto do presente Contrato;
- 29.4 Notificar a empresa, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos objetos recebidos para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 29.5 Não permitir a execução do serviço em desacordo com o preestabelecido;





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- 29.6 Efetuar o(s) pagamento(s) da(s) Nota(s) Fiscal (ais)/Fatura(s) da CONTRATADA, após a efetiva entrega do serviço e emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou Atesto pelo servidor ou comissão responsável pelo recebimento;
- 29.7 Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por intermédio de servidor especialmente designado pela Administração, ou por comissão de recebimento dos bens, de acordo com a Lei 8.666/93 e posteriores alterações;
- 29.8 Emitir as Ordens de Serviços para a instalação e/ou desmobilização dos módulos com a antecedência descrita no item 5 - ETAPAS e 5.1 - CRONOGRAMA SINTÉTICO DE IMPLANTAÇÃO.

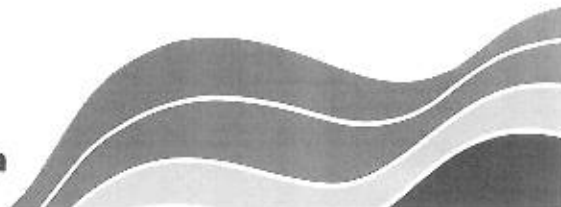
### 30 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Nos Termos do artigo 87 da Lei nº. 8.666/1993, no caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial do compromisso assumido, a Administração poderá aplicar à CONTRATADA, mediante publicação no Diário Oficial, garantida a prévia defesa, as seguintes sanções:

- 30.1 Advertência;
- 30.2 Multas moratórias de 1% (um por cento) do valor adjudicado por dia, até o trigésimo dia de atraso, se o objeto não for entregue na data prevista, sem justificativas aceitas pelo Estado;
- 30.3 Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato não realizado, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida.
- 30.4 Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
- 30.5 Multa de 10% sobre o valor adjudicado, em caso de recusa do fornecedor em assinar o contrato.
- 30.6 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos.
- 30.7 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

### 31 GARANTIA CONTRATUAL

- 31.1 Por ocasião da celebração do contrato, a garantia será correspondente a 5%(cinco por cento), para garantia integral do contrato, devendo ser recebida para depósito pela Divisão de Contabilidade do ÓRGÃO CONTRATANTE, em conformidade com o § 1º do art. 56 da Lei nº 8666/93.
- 31.2 A garantia prestada pela CONTRATANTE, que venha a ser contratada pelo ESTADO, será liberada ou restituída após a execução integral do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, mediante solicitação por escrito da CONTRATADA.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

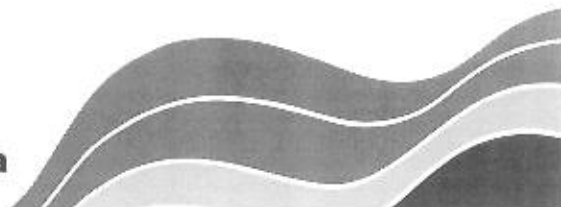
- 31.3 A prestação de garantia pela vencedora da licitação deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da homologação desta licitação em uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei 8666/93, que são as seguintes:
- 31.3.1 Caução em dinheiro;
  - 31.3.2 Títulos da Dívida Pública, desde que emitidos pelo Estado do Amazonas, devendo ser revestidos de liquidez, livremente negociados no mercado de valores mobiliários, e, ainda, sua titularidade estar gravada em nome da contratada;
  - 31.3.3 Fiança bancária (a garantia somente será aceita com a entrega do original, não sendo aceita cópia autenticada por cartório ou por servidor do órgão contratante); e
  - 31.3.4 Seguro-Garantia (a garantia somente será aceita com a entrega do original, não sendo aceita cópia autenticada por cartório ou por servidor do órgão contratante).
- 31.4 Toda vez que houver acréscimo de importância não incluída na estimativa do valor do contrato, a garantia deverá ser complementada nos mesmos moldes daquela escolhida anteriormente, no prazo máximo de 03 (três) dias do recebimento, pelo contratado, do correspondente aviso sob pena de rescisão administrativa do contrato.

## 32 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 32.1 Fica expressamente estipulado que não se estabelece, por força da execução do objeto deste Termo de Referência, qualquer relação de emprego entre a CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA;
- 32.2 A CONTRATADA fica obrigada a manter durante a execução deste instrumento, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação na licitação.
- 32.3 Dúvidas na interpretação deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo correio eletrônico: [csc@csc.am.gov.br](mailto:csc@csc.am.gov.br), subsidiado pela área técnica.
- 32.4 Todos os quesitos inerentes aos serviços involuntariamente não explícitos neste Termo, mas necessários à execução total dos serviços e ao seu perfeito acabamento, serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 32.5 Os casos omissos neste Termo de Referência serão resolvidos de acordo com o que dispõe o Edital de Licitação e demais legislações complementares que versem sobre o assunto.

## 33 DECLARAÇÃO DO SOLICITANTE

Declara-se que este Termo de Referência está de acordo com a Lei nº 8.666/93; Lei nº 10.520/2002; Decreto nº 24.818 de 27/01/2005 e demais legislações em vigor.





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 32. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

**Elaborador:**

Nome: Silvia Michele M. B. Moura

Cargo/Setor: Gerente/GCOMP

**Elaborador:**

Nome: Victor Iannuzzi

Cargo/Setor: Assessor/DIRPRO

## 33. APROVAÇÃO DO ORDENADOR

Aprovo. De acordo com o Art. 7º, §2º, Inciso I da Lei nº 8.666/93.

Em: 11/02/2022

**Edgar Duarte Nogueira**

Ordenador de Despesas/SEJUSC

De Acordo.

**Maria Mirtes Sales de Oliveira**

Secretária de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania-SEJUSC

