SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO DISTRITO FEDERAL

GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Registro de Preços para a contratação, sob demanda, de solução completa de gerenciamento eletrônico de filas no modelo XaaS – Everything as a Service, compreendendo a prestação dos serviços de instalação, configuração e suporte da solução, bem como a disponibilização dos equipamentos necessários em regime de comodato, incluindo sistema de software, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e treinamento da equipe técnica e operacional, preferencialmente remoto, podendo ser presencial conforme orientação do contratante, pelo período de 12 (doze) meses, conforme as condições, especificações técnicas e quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência.

Lote	Item	Descrição	Especificação Técnica	Quantidade
ÚNICO	1	**Serviço de Implantação da Solução**	Serviço de implantação integral da solução de gerenciamento eletrônico de filas, abrangendo a execução em **25 (vinte e cinco) unidades/totens de atendimento**, contemplando: **Instalação, configuração e testes remotos** da solução em cada um dos 25 totens; **Treinamento remoto** para equipes técnicas e gerenciais, abordando gestão, operação e parametrização do sistema; **Acompanhamento inicial da operação**, garantindo a estabilidade de funcionamento em todas as unidades; **Configuração centralizada da solução** em ambiente corporativo;	1

			Parametrização de relatórios e dashboards gerenciais, com definição de indicadores de desempenho.	
	2	**Totem de Atendimento com Acessórios e TV**	Serviço de **locação mensal, pelo período de 12 (doze) meses, de até 25 (vinte e cinco) totens de autoatendimento** destinados ao gerenciamento eletrônico de filas, contemplando: **Totem equipado** com monitor de 15" e impressora térmica (não fiscal); **Acessórios necessários** ao pleno funcionamento (cabos, suportes, fontes, conectores etc.); **TVs de no mínimo 49"** para exibição de senhas e chamadas, compatíveis com a solução contratada; **Licenciamento de sistema integrado** de gestão de atendimento, com suporte a múltiplas filas, usuários e painéis; **Treinamento remoto e/ou presencial** da equipe do Sesc-AR/DF para uso da solução, com foco na operação dos equipamentos e do sistema.	1

1.2.Considerando a necessidade de integração plena entre os equipamentos, o sistema de gerenciamento de filas e o serviço de implantação, justifica-se a adjudicação do objeto de forma global, a fim de assegurar a uniformidade técnica, a compatibilidade entre os componentes da solução e a eficiência na execução do contrato.

1.3. Os produtos serão solicitados de acordo com a necessidade efetivamente verificada ao longo do período, configurando-se o fornecimento sob demanda.

1.4. A Contratação de empresa especializada no fornecimento, totalmente como serviço (XaaS), envolvendo disponibilização de equipamentos, instalação, treinamento e manutenção de Solução de Gerenciamento de Filas e Atendimento ao Público, doravante denominado SGFAP, para o Atendimento ao Público das unidades de atendimento do SESC/DF. A solução integrada deverá contemplar os produtos e serviços abaixo relacionados e detalhados tecnicamente em conformidade com as especificações e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

1.4.1. Equipamentos (dispositivos de emissão e chamada de senhas, dispositivos para coleta de pesquisas de satisfação).

1.4.2. Licenças de Softwares Básicos e de Apoio;

1.4.3. Serviços: Implantação da solução nos servidores corporativos e nas unidades de atendimento;

1.4.4. Serviços: Treinamento operacional e de multiplicadores;

1.4.5. Serviços: Manutenção de equipamentos e correções de software.

1.5. Os equipamentos e softwares descritos neste Termo de Referência representam os requisitos mínimos para o funcionamento adequado da solução de gerenciamento eletrônico de filas. Caso sejam necessários recursos adicionais — como dispositivos complementares, módulos de software, licenças, configurações específicas, ou componentes que assegurem o pleno atendimento das funcionalidades previstas, a estabilidade da solução e o desempenho esperado — sua inclusão será de responsabilidade da contratada. Tais itens deverão estar claramente identificados na proposta técnica e contemplados na proposta comercial, sem geração de custos adicionais fora do escopo contratado.

1.6. A menos que explicitamente relatado, todos os itens da proposta técnica deverão fazer parte da solução a serem fornecidos às unidades de atendimento.

1.7. A solução deve prover a organização do atendimento, o monitoramento e geração de dados estatísticos das filas, do tempo de espera dos usuários e da produtividade das mesas de atendimento, em todas as unidades de atendimento.

1.8. Todos os equipamentos que compõe a solução deverão ser novos, de primeiro uso, em perfeito estado de funcionamento e fornecidos em comodato.

1.9. O sistema a ser contratado poderá ser passível de integração com os demais sistemas corporativos e bases de dados atualmente utilizados pelo SESC DF. Essa integração, se aplicável, deverá ocorrer de forma gradativa, conforme cronograma eventualmente proposto pela Contratada e aprovado pela Contratante. Caso prevista, a proposta técnica deverá apresentar um plano preliminar de integração, incluindo a metodologia, ferramentas e mecanismos sugeridos para viabilizar, de forma progressiva, a interoperabilidade, a troca eficiente de informações e a consistência dos dados com as plataformas e sistemas legados da instituição.

1.9.1. A integração mencionada no item anterior constitui apenas uma possibilidade técnica a ser considerada pela Contratada, não configurando requisito obrigatório ou eliminatório. Sua implementação, se houver, poderá ocorrer de forma gradual, em fases, conforme a viabilidade técnica e o interesse da Contratante, resguardando-se, assim, a ampla competitividade do certame. Ainda que opcional, a eventual integração poderá representar ganho relevante na eficiência operacional, na otimização dos processos internos e na melhoria da experiência dos usuários internos e externos.

2. DA NATUREZA E CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E/OU SERVIÇOS

2.1. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de “bens e serviços comuns”, pois as especificações são usuais no mercado e a sua seleção pode ser feita tão somente com base nos preços ofertados, haja vista serem comparáveis entre si e não necessitarem de avaliação minuciosamente técnica.

2.2. Os bens e "serviços" comuns são aqueles encontráveis facilmente no mercado, e quando for possível o estabelecimento de padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto, para efeito de julgamento das propostas, mediante especificações utilizadas no mercado.

3. DA JUSTIFICATIVA

3.1. A presente demanda justifica-se pela necessidade de aprimorar o atendimento nas Centrais de Atendimento, garantindo maior celeridade, organização e qualidade no acolhimento dos usuários por meio do gerenciamento eficiente de filas. A crescente demanda por serviços exige um aprimoramento contínuo dos processos internos, tornando essencial a adoção de soluções que reduzam o tempo de espera e proporcionem um atendimento mais dinâmico e eficaz. Dessa forma, a implementação de um sistema de gestão de filas contribuirá diretamente para a melhoria da experiência do usuário e para a otimização do fluxo de atendimento.

3.2. Além da otimização dos atendimentos, a contratação visa assegurar o cumprimento da Lei Distrital n.º 2.529, de 21 de fevereiro de 2000, que determina a obrigatoriedade de empresas públicas e privadas do Distrito Federal, que operam em seu território, realizarem o atendimento aos usuários em tempo razoável. O respeito a essa legislação é fundamental para garantir um serviço eficiente e alinhado às normativas vigentes, evitando transtornos aos clientes e potenciais penalidades decorrentes do descumprimento dos prazos estabelecidos.

3.3. A iniciativa também está alinhada aos objetivos estratégicos do Sesc-DF, pois busca proporcionar um serviço ágil, eficiente e de qualidade aos clientes, garantindo uma experiência satisfatória e conforme as diretrizes institucionais. A modernização dos processos de atendimento reforça o compromisso da instituição com a excelência na prestação de serviços, contribuindo para a fidelização dos usuários e para a manutenção da credibilidade da entidade.

3.4. Ademais, a contratação se mostra essencial para atender às novas demandas das unidades, especialmente daquelas recentemente inauguradas, assegurando a adequada organização do fluxo de atendimento e a eficiência operacional das Centrais de Atendimento. O crescimento da rede de atendimento impõe desafios que exigem respostas ágeis e eficazes, tornando indispensável a adoção de ferramentas que possibilitem uma gestão eficiente e estruturada, garantindo o pleno funcionamento das unidades e a satisfação dos usuários.

3.5. A contratação também está diretamente alinhada ao Plano Estratégico do Sesc 2022–2026, especificamente ao Objetivo Estratégico 2 – Gerar experiência positiva para o cliente, que estabelece como meta alcançar 90% de satisfação do público até 2025. O desempenho será medido por meio do indicador “Percentual de satisfação do cliente identificado em pesquisas”.

3.5.1. Nesse sentido, a adoção de uma solução moderna e padronizada de gerenciamento eletrônico de filas contribuirá significativamente para melhorar a jornada do usuário nas Centrais de Atendimento, promovendo organização, agilidade e qualidade perceptível no atendimento.

3.6. Optou-se pela adoção do modelo de Sistema de Registro de Preços – SRP nesta contratação, considerando que a prestação dos serviços será realizada sob demanda e não é possível prever, de forma precisa, o quantitativo exato necessário para atendimento das necessidades institucionais ao longo do período de vigência. As solicitações efetivas dependerão da dinâmica operacional e da expansão ou readequação das unidades de atendimento, o que impede a definição antecipada da quantidade a ser contratada.

3.7. Tal situação enquadra-se nas hipóteses do art. 44, da Resolução n.º 1.593/2024 c/c art. 37, da Portaria “N” AR/NA/SESC/DF n.º 002/2021, conforme abaixo transcrito:

RESOLUÇÃO SESC Nº 1.593/2024

> *"Art. 44. O registro de preço, sempre precedido de concorrência ou de pregão, poderá ser utilizado nas seguintes hipóteses:*
> *I – quando for mais conveniente que a aquisição demande entrega ou fornecimento parcelado;*
> *III – quando não for possível estabelecer, previamente, o quantitativo exato para o atendimento das necessidades".*

PORTARIA “N” AR/NA/SESC/DF Nº 002/2021

> *"Art. 37. O Sistema de Registro de Preços – SRP somente poderá ser adotado quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pelo Sesc-AR/DF, cumulativamente a uma das seguintes hipóteses:*
> *II. quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa."*

4. DO VALOR DE REFERÊNCIA

4.1. O valor total estimado do objeto desta licitação é de R$ 257.475,00 (duzentos e cinquenta e sete mil, quatrocentos e setenta e cinco reais).

5. DA VIGÊNCIA

5.1. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 12 (doze meses), podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 36 (trinta e seis) meses, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço atualizado se mantém vantajoso, com base no artigo art. 45, do Anexo da Resolução Sesc nº 1.593/2024.

5.2. Prorrogada a Ata de Registro de Preço, ficam restabelecidos os termos e as condições iniciais da ata, inclusive quantitativos, nos termos do § 3º, do art. 45, do Anexo do Anexo da Resolução Sesc nº 1.593/2024.

5.3. O Contrato decorrente da Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, de comum acordo, por períodos iguais e sucessivos, até o limite de 10 (dez) anos, conforme o art. 33, do Anexo da Resolução nº. Sesc 1.593/2024.

6. DA ENTREGA E DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

6.1. A entrega e/ou disponibilização dos produtos e serviços deverá ocorrer de acordo com a necessidade do CONTRATANTE, no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos após a emissão e comprovação do recebimento da respectiva Ordem de Compra.

6.2. A composição dos custos deverá contemplar a execução sob demanda, abrangendo tanto a locação mensal de até 25 (vinte e cinco) totens de autoatendimento, quanto a implantação integral da solução de gerenciamento eletrônico de filas em todas as unidades indicadas.

6.3. Para fins de aceitação do objeto, serão observados os seguintes critérios:

I – Instalação, configuração e testes da solução em todos os equipamentos contemplados;

II – Treinamento das equipes técnicas e gerenciais, conforme especificações do Termo de Referência;

III – Acompanhamento inicial da operação, assegurando o pleno funcionamento do sistema;

IV – Configuração centralizada da solução, com a parametrização de relatórios e dashboards;

V – Entrega de todos os acessórios indispensáveis ao funcionamento dos totens, incluindo as TVs compatíveis, conforme previsto no objeto contratual.

6.4. A cada solicitação, a CONTRATADA deverá atender integralmente às especificações técnicas estabelecidas, arcando com eventuais custos decorrentes de subdimensionamento de sua proposta.

6.5. A CONTRATADA deverá confirmar formalmente o recebimento da Ordem de Compra no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas de seu envio. A

ausência de confirmação implicará a presunção de recebimento para todos os efeitos.

6.6. É de responsabilidade da CONTRATADA manter seus dados cadastrais atualizados durante toda a execução contratual, em especial o endereço eletrônico informado na proposta.

6.7. Qualquer alteração cadastral deverá ser solicitada formalmente e por escrito ao Fiscal do Contrato para validação.

6.8. O fornecimento dos itens deverá ser realizado na Sede do Sesc ou em uma de suas Unidades Operacionais, conforme especificado na respectiva Ordem de Compra ou em outro documento formal. Abaixo, seguem os endereços das unidades para referência:

UNIDADES
Almoxarifado Central QR 101 Conjunto 1 Lote 01 - Samambaia, Brasília - DF, 71250-070
Sede Administrativa SIA Trecho 2, Lote 1130, CEP 71200-020
Asa Norte SGAN Quadra 712/912, Conjunto E, Brasília – DF, CEP: 7.790-125
Taguatinga Sul Setor F Sul, Taguatinga Sul Área Especial 3, Brasília - DF, CEP: 72016-012
Gama Setor Leste Industrial, Lotes 620 a 680, QI 1 - Gama, Brasília - DF, CEP: 72445-000
Presidente Dutra Edifício Presidente Dutra - Setor Comercial Sul, SHCS, DF, CEP: 70317-900
504 Sul W3 Sul Quadra 504/505 Bloco A - Asa Sul, Brasília - DF, CEP: 70331-515
Guará QE 04 Área Especial, Guará I, Brasília - DF, CEP: 71010-633
913 Sul Via W4 Sul Quadra 713/913, Brasília - DF, CEP: 70390-130
Ceilândia QNN 27 Área Especial S/N, Ceilândia Norte, Brasília - DF, CEP: 72225-270

6.9. As entregas poderão ocorrer em outro local, dentro do Distrito Federal, a ser indicado na Ordem de Compra ou documento formal emitido à CONTRATADA.

6.10. Todas as despesas com material, embalagens, transporte (frete) e mão de obra necessários à entrega do produto correrão por conta da CONTRATADA.

6.11.No ato da entrega do produto, a CONTRATADA deverá apresentar cópia da Ordem de Compra e a respectiva nota fiscal.

6.12. O CONTRATANTE disponibilizará funcionário para o recebimento e conferência dos totens.

6.13. Nesta fase, se forem constatadas quaisquer irregularidades, será concedido prazo de até 3 (três) dias para que seja providenciada a respectiva substituição.

6.14. O CONTRATANTE poderá recusar o recebimento do produto, caso não esteja de acordo com as especificações técnicas, sem prejuízo das penalidades previstas neste instrumento.

6.15. A CONTRATADA estará sujeita às disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) pelos defeitos ou vícios aparentes ou ocultos encontrados no produto que será fornecido.

7. DO MÓDULO CENTRAL DE CONFIGURAÇÃO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO – FILAS

7.1. Administração Remota e Parametrização Geral

7.1.1. O módulo central deverá permitir a administração remota e centralizada do sistema, abrangendo a parametrização completa das unidades de atendimento, incluindo:

- Filas;
- Equipamentos;
- Dispositivos de chamada;
- Permissões de acesso;
- Horários de funcionamento;
- Políticas de atendimento;
- Relatórios;
- Critérios de triagem.

7.2. Requisitos Funcionais Básicos

7.2.1. Cadastramento hierárquico das unidades de atendimento, com possibilidade de agrupamentos organizacionais e/ou geográficos;

7.2.2.Definição de níveis de acesso aos módulos, unidades, relatórios e dados de monitoramento em tempo real;

7.2.3.Configuração completa dos parâmetros de funcionamento por unidade: filas, terminais de chamada, serviços, motivos de suspensão, pesquisas de satisfação, painéis/TVs, emissores de senha e mensagens impressas;

7.2.4.Cadastro de usuários com permissões específicas por módulo ou funcionalidade;

7.2.5.Definição de limiares (globais ou por unidade) para tempo de espera, atendimento e permanência, com alertas, métricas e indicadores visuais de desempenho;

7.2.6. Parametrização de políticas de ordem de atendimento, podendo ser específicas por terminal ou atendente;

7.2.7. Possibilidade de copiar configurações entre unidades;

7.2.8. Parametrização de critérios de triagem: Normal, Preferencial, +80, Transtorno do Espectro Autista, Caixa Rápido, com possibilidade de ajustes futuros;

7.2.9. Qualificação do tipo de atendimento conforme a realidade da Central, permitindo o mapeamento da demanda por serviço;

7.2.10. Distribuição inteligente dos atendimentos com base em padrões predefinidos;

7.2.11. Configuração de horários de funcionamento dos totens por unidade;

7.2.12. Operação em nuvem, com acesso ilimitado de usuários e interface gerencial e operacional.

7.3. Interface Operacional

7.3.1.Seleção da unidade, tipo de atendimento (Saúde, Odontologia ou Relacionamento) e guichê;

7.3.2. Seleção do motivo de retirada da senha conforme a Central:

7.3.2.1.Relacionamento: credenciamento, pagamento, informações, matrícula, documentos;

7.3.2.2. Saúde: consulta, exame, retorno, reembolso;

7.3.2.3. Odontologia: consulta, exame, retorno, reembolso;

7.3.2.4. Ações de chamamento, repetição e cancelamento de senhas;

7.3.2.5. Visualização da fila: número de clientes, senhas, horários e atendentes.

7.4. Interface Gerencial – Módulo de Relatórios e Monitoramento

7.4.1. Relatório Parcial de atendimentos e por atendente: atendimentos finalizados, cancelados, tempo médio de atendimento e espera, volume por atendente e por Central, classificação do motivo da senha;

7.4.2. Relatório Sintético Mensal: visualização gráfica por unidade e central (Saúde e Relacionamento), com dados de atendimentos finalizados e cancelados, tempo médio de espera e atendimento, picos de atendimento, segmentação por tipo de serviço (quantitativo e percentual);

7.4.3. Relatório Analítico: histórico detalhado de senhas: número, status, horários de emissão, início e fim de atendimento, tempos médios, nome do atendente, guichê, setor e tipo de serviço, volume por atendente e Central, identificação de picos por data/hora;

7.4.4. Poderão ser exigidos outros relatórios, como:

- Relatório Parcial de Atendimentos;
- Relatório Parcial de Atendimentos por Atendente;
- Relatório de Tempo Médio de Atendimento;
- Relatório Sintético Mensal – Informações Gerais;
- Relatório Sintético – Variação Mensal de Quantidade de Atendimentos;
- Relatório Sintético – Variação Mensal de Tempo de Atendimento;
- Relatório Analítico da Central de Relacionamento.

7.5. Parâmetros Gerais da Solução

7.5.1. Logomarca monocromática do SESC nos tickets;

7.5.2. Campos associáveis à senha: RG, CPF, telefone e campo livre

7.5.3. Agrupamento de filas para relatórios consolidados;

7.5.4. Agrupamento de serviços;

7.5.5. Parâmetros de expurgo de dados, com prazos para exclusão e otimização da performance.

7.6. Dispositivos de Chamada e Senhas

7.6.1. Utilização simultânea de painéis numéricos e TVs por unidade, sem limite de quantidade;

7.6.2. Parâmetros obrigatórios:

- Nome do equipamento;

- Seleção ilimitada de filas por dispositivo e detalhamento dos terminais;
- Número de repetições do sinal sonoro;
- Mínimo de quatro tipos de sinal sonoro;
- TVs: parametrização de elementos vocalizados (número da senha, código da fila, nome do cliente, guichê, atendente), por fila;
- TVs: definição dinâmica dos rótulos (“senha”, “atendente”, “cliente”) conforme a fila.

7.7. Filas de Atendimento

7.7.1. Sem limitação para criação de filas;

7.7.2. Atributos obrigatórios:

7.7.2.1. Identificador alfanumérico (mínimo 1 caractere);

7.7.2.2. Descrição (mínimo 30 caracteres);

7.7.2.3. Associação a cor (mínimo 50 opções);

7.7.2.4. Tempo de retardo para chamada da senha;

7.7.2.5. Alarmes por e-mail/SMS com os seguintes parâmetros:

7.7.2.5.1. Tempo Máximo de Espera;

7.7.2.5.2.Tempo Médio de Espera;

7.7.2.5.3. Número Máximo de Senhas na Fila;

7.7.2.5.4. Associação de serviços;

7.7.2.5.5. Faixas numéricas para senhas;

7.7.2.5.6. Senhas comuns;

7.7.2.5.7. Senhas prioritárias (gestantes, idosos, PCDs);

7.7.2.5.8. Sem sobreposição entre faixas;

7.7.2.5.9. Personalização do texto do ticket;

7.7.2.5.10. Definição da exibição ou não do identificador da fila na impressão/chamada.

7.8. Equipamentos

7.8.1. Totem de Autoatendimento:

Monitor mínimo de 15", impressora térmica não fiscal, computador com Intel i3, 4GB RAM, 120GB SSD ou equivalente.

7.8.2. TV para Painel de Chamadas:

Tela mínima de 49", com suporte de parede ou teto, computador integrado com configuração mínima de Intel i3, 4GB RAM, 120GB SSD ou equivalente. Deve permitir exibição de senhas, vídeos institucionais e chamadas com áudio.

7.8.3. Manutenção:

Abrangência de manutenção preventiva e corretiva para todos os equipamentos listados.

8. DAS AMOSTRAS

8.1. Para o objeto previsto neste Termo de Referência, **não será exigida a apresentação de amostras**, tendo em vista a natureza do fornecimento e as especificações técnicas detalhadas já previstas neste documento.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, em seus anexos e na sua proposta, assumindo exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes do bom e do perfeito fornecimento do objeto e, ainda:

9.1.1. Observar as normas de qualidade determinadas por legislação própria vigente, a fim de garantir o fiel cumprimento deste instrumento;

9.1.2. Entregar, nos prazos previstos neste instrumento, após a solicitação, a quantidade solicitada conforme descrito na Ordem de Compra ou documento formal emitido pelo CONTRATANTE;

9.1.3. Reparar, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, o produto ou serviço devolvido por não atendimento às exigências técnicas estipuladas neste instrumento, observando os prazos estabelecidos na cláusula 14.2, contados a partir da notificação formal do CONTRATANTE.

9.1.4. Recolher as taxas, impostos, fretes e outras despesas oriundas do fornecimento do objeto deste Instrumento, inclusive nos casos de devolução abrangidos pela determinação anterior;

9.1.5.Responsabilizar-se pelos prejuízos financeiros decorrentes da falha no fornecimento do produto;

9.2. A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais necessários para a instalação do sistema de Gerenciamento Eletrônico de Filas, incluindo, mas não se limitando a materiais de acabamento, suportes, cabos e conectores.

9.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos para a extração de Relatórios Gerenciais, incluindo gráficos, para apoio na tomada de decisão sobre os atendimentos, contemplando:

9.3.1. Quantitativo de senhas atendidas;

9.3.2. Quantitativo de senhas prioritárias;

9.3.3. Quantitativo de senhas de deslocamento (tempo entre a retirada da senha e o início do atendimento);

9.3.4. Quantitativo de senhas não atendidas;

9.3.5. Quantitativo de senhas canceladas;

9.3.6. Quantitativo de senhas emitidas;

9.3.7. Tempo de permanência do usuário dentro da Unidade Operacional;

9.3.8. Tempo de espera do usuário para início do atendimento.

9.4. Permitir a geração de Relatório Global, incluindo gráficos e estatísticas de atendimento, segmentado por Unidade Operacional, atendente e Central de Atendimento/Recepções, com comparação do tempo geral de atendimento entre unidades, com opção de consulta diária ou por período.

9.5. Os relatórios deverão ser acessíveis via web ou por aplicativo disponibilizado pela CONTRATADA;

9.6. O sistema deverá permitir o monitoramento em tempo real do fluxo de atendimento por Unidade.

9.7. As informações gerenciais fornecidas pelo sistema deverão possibilitar aos gestores planejarem, acompanhar, monitorar, otimizar, agilizar e aperfeiçoar o atendimento aos clientes do Sesc/DF.

9.8. O sistema deverá permitir um número ilimitado de usuários simultâneos concorrentes.

9.9. A CONTRATADA deverá garantir suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e do sistema, assegurando a continuidade dos serviços contratados.

9.10. O sistema de Gerenciamento Eletrônico de Filas deverá atender aos seguintes requisitos:

9.10.1. Permitir o registro da área ou setor onde o usuário aguarda atendimento;

9.10.2. Possibilitar a atualização do status do atendimento;

9.10.3. Emitir senhas através de tela touchscreen, impressas em impressora térmica, contendo indicações do tipo de atendimento, categoria, data e hora.

9.10.4. Associar categorias de atendimento a guichês específicos, garantindo que os atendimentos prioritários sejam direcionados para guichês com acessibilidade adequada;

9.10.5. Permitir a administração do sistema com funcionalidades de parametrização, incluindo:

9.10.5.1. Configurações gerais:

- Criação de senhas por níveis de atendimento;
- Controle de acesso de usuários;
- Acesso irrestrito dos administradores para extração de dados estatísticos e relatórios gerenciais contendo informações por hora, dia, mês e semana.

9.10.6. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento para equipes pré-definidas pelo CONTRATANTE. O número exato de pessoas a serem treinadas será definido e acordado entre as partes no momento da assinatura do contrato.

9.10.7. O cronograma de treinamento deverá ser apresentado na proposta comercial da empresa, especificando a carga horária necessária de cada treinamento.

9.11. Caberá à CONTRATADA prover as instalações necessárias para realização plena dos treinamentos, bem como, material didático necessário.

9.12. A CONTRATADA será responsável pelo provimento de todos os acessórios necessários para a instalação dos equipamentos fornecidos pela contratação, incluindo cabos elétricos, cabos lógicos, parafusos, pedestais, buchas, adaptadores, hastes e suportes.

9.13. Cada componente da solução (TOTEM e BOX TV), que deverá ser conectado na Rede de Dados Corporativa do SESC/DF deverá possuir um endereço MAC (único e exclusivo). Sem esta identificação não será autorizado sua instalação/ativação.

9.14. O equipamento emissor de senha, da solução, do tipo TOTEM, deverá atender às diretrizes de sinalização tátil e sonoras e ajustes de tamanho e posicionamento compatíveis com as necessidades especiais de autonomia, independência e segurança previstas na NBR 15.250/2005.

9.15. A solução deverá apresentar requisitos de acessibilidade, admitindo que utilizadores com necessidades especiais realizem a emissão de suas senhas com autonomia, independência e segurança. Deve prever orientação sonora para guiar o usuário durante a emissão da senha e ao final do processo vocalizar a senha (alfanumérica) emitida, nos termos compatíveis com a NBR 15.250/2005 para totens de autoatendimento de uso não bancário.

9.16. Os equipamentos instalados nas Unidades De Atendimento deverão se manter em funcionamento mesmo havendo instabilidade ou queda de link com o ambiente da solução hospedada em Cloud (Nuvem).

9.17. A solução deve permitir que a gestão das regras referentes a políticas de atendimento, tempos de espera, horários de atendimento, calendários de feriados, nível de acesso dos usuários da solução sejam realizadas de forma centralizada, admitindo que estas regras sejam aplicadas automaticamente às Unidades de Atendimento conforme a política instituída pela alta gestão da rede.

9.18. Fica sob a responsabilidade da CONTRATADA o desenvolvimento e/ou configuração dos parâmetros da consulta via webservices. Estes parâmetros de consulta serão disponibilizados à CONTRATADA durante o processo de HOMOLOGAÇÃO da solução.

9.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar Backups automatizados e diários dos dados dos servidores de aplicação e conteúdo do(s) banco(s) de dados.

9.20. A CONTRATADA prestará suporte técnico e manutenção da solução de Gerenciamento Eletrônico de Fila à CONTRATANTE, durante o horário comercial e em dias úteis, para chamados de suporte abertos.

9.21. O primeiro atendimento será realizado por telefone, com o objetivo de solucionar o problema de forma ágil. Caso a solução não seja possível por telefone, um técnico da CONTRATADA será enviado ao local de instalação da solução.

9.22. Os prazos máximos para solução de problemas/erros, contados a partir da abertura do chamado técnico e dentro do horário de atendimento, são:

- Até 24 (vinte e quatro) horas: para problemas/erros que não causem interrupção total do sistema de gerenciamento de filas.
- Até 02 (duas) horas: para casos de indisponibilidade total do sistema.
- A indisponibilidade do sistema WEB não deverá exceder 08 (oito) horas mensais, correspondentes a um dia de funcionamento das Unidades Operacionais.
- O prazo máximo para reparo ou substituição de equipamentos será de até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da abertura do chamado técnico e dentro do horário de atendimento.

10. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. São Obrigações da CONTRATANTE:

10.1.1. Realizar os pedidos por meio de documento próprio, enviado via e-mail, contendo a descrição do produto, os quantitativos a serem fornecidos pela CONTRATADA e o respectivo local de entrega;

10.1.2. Facilitar o acesso dos funcionários da CONTRATADA ao local de entrega, disponibilizando responsável para o recebimento dos produtos;

10.1.3. Conferir os produtos no ato da entrega pela CONTRATADA;

10.1.4. Atestar as notas fiscais no momento do recebimento dos produtos;

10.1.5. Devolver imediatamente à CONTRATADA os produtos entregues que estejam fora das especificações técnicas exigidas ou com qualidade afetada;

10.1.6. Efetuar os pagamentos à CONTRATADA nos prazos estipulados no contrato.

10.2. O CONTRATANTE não se responsabilizará por compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados ao fornecimento do objeto, nem por

danos causados a terceiros em decorrência de atos da CONTRATADA, seus empregados, prepostos ou subordinados.

10.3. Para a conexão da solução na Rede de Dados Corporativa, o CONTRATANTE disponibilizará o número necessário de portas de rede para o funcionamento do sistema, sendo uma porta para cada TOTEM e uma para cada BOX TV.

10.4. Para a conexão à Rede Elétrica, o CONTRATANTE disponibilizará os pontos de força necessários, sendo um ponto para cada TOTEM e dois para cada BOX TV (Box + TV).

10.5. Para conexão à Cloud (nuvem) dos equipamentos TOTEM e BOX TV, o CONTRATANTE deverá disponibilizar acesso externo por meio dos links de internet já contratados.

10.6. Não será permitido à CONTRATADA o acesso ou compartilhamento de dados e informações pessoais de atendimento armazenadas na Cloud (nuvem) ou demais dispositivos, incluindo quantificações ou qualificações estatísticas decorrentes do tratamento de dados pessoais, garantindo-se acesso e tratamento exclusivos por parte do CONTRATANTE.

10.7.O CONTRATANTE deverá disponibilizar infraestrutura adequada, incluindo internet, energia elétrica e espaço físico, para a instalação e funcionamento do sistema.

10.8. Garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos fornecidos pela CONTRATADA, podendo solicitar capacitações complementares, caso necessário.

10.9. Monitorar a execução dos serviços, avaliando periodicamente o desempenho do sistema e solicitando ajustes e melhorias conforme necessário.

11. DA SUBCONTRATAÇÃO

11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

12. DO PAGAMENTO

12.1. O pagamento será realizado mensalmente, de forma proporcional à quantidade de equipamentos efetivamente instalados e em funcionamento, mediante apresentação da Nota Fiscal correspondente, devidamente atestada pela área responsável, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento.

12.2. A nota fiscal deverá conter a quantidade efetivamente fornecida no período, com a devida discriminação do valor unitário e total, além da comprovação do recebimento e da execução do serviço pela área técnica do CONTRATANTE.

12.3. Os valores indicados na nota fiscal deverão incluir todos os custos necessários ao cumprimento do objeto contratado, compreendendo, mas não se limitando a: impostos,

taxas, fretes, seguros, encargos trabalhistas e previdenciários, bem como quaisquer outros encargos diretos ou indiretos relacionados à execução do serviço.

12.4. O CONTRATANTE não realizará pagamentos por meio de boleto bancário, sendo obrigatória a emissão de nota fiscal eletrônica (NF-e) para fins de faturamento.

12.5. A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA, preferencialmente mediante consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ou, na impossibilidade, por meio de certidões obtidas em sítios eletrônicos oficiais dos órgãos competentes.

12.6. Nos termos da jurisprudência pacífica do Tribunal de Contas da União – TCU, mesmo que a CONTRATADA não regularize sua situação fiscal, não poderá haver retenção de pagamento referente a serviços efetivamente prestados e atestados, desde que comprovada a execução do objeto.

12.7. Nenhum pagamento será efetuado enquanto houver pendência de liquidação de qualquer obrigação da CONTRATADA, seja em decorrência de penalidade, inadimplência contratual ou descumprimento de cláusulas contratuais. O atraso no pagamento causado por inadimplemento da CONTRATADA não dará direito a atualização, correção ou qualquer forma de reajustamento de preços.

12.8. Em caso de inconsistências ou incorreções na nota fiscal, esta será devolvida para correção, e o prazo de pagamento será automaticamente suspenso, reiniciando-se a contagem somente após o recebimento da nota fiscal corrigida, sem que isso gere qualquer ônus ao CONTRATANTE.

13. DO REAJUSTE

13.1. Os valores registrados e contratados não sofrerão reajuste durante o 1º (primeiro) ano de vigência, qualquer que seja a justificativa, salvo por disposições legais.

13.2. Havendo interesse na renovação, o valor contratado poderá ser reajustado pela variação do INPC/IBGE, considerando, para apuração do índice de reajuste, os 12 (doze) meses anteriores ao penúltimo mês de vencimento da vigência contratual em vigor, mediante comunicação por escrito com pelo menos, 30 (trinta) dias de antecedência ou acordo entre as partes.

14. DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1. Não haverá exigência de garantia contratual.

15. DA GARANTIA DO SERVIÇO

15.1. A CONTRATADA deverá garantir a execução adequada dos serviços prestados pelo prazo mínimo de **12 (doze) meses**, contado a partir do recebimento definitivo.

15.2. Caso sejam identificados problemas decorrentes de falhas na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá providenciar os ajustes necessários **sem custos adicionais** e de acordo com os seguintes prazos, contados a partir da comunicação formal pelo Sesc-AR/DF:

a) Para falhas críticas (que impactem diretamente na operação do sistema ou na prestação do atendimento ao público): correção em até 24 (vinte e quatro) horas;

b) Para falhas não críticas (que não comprometam o funcionamento do sistema, mas afetem funcionalidades secundárias): correção em até 72 (setenta e duas) horas;

c) Para falhas leves ou melhorias solicitadas: atendimento em até 5 (cinco) dias úteis, conforme planejamento acordado entre as partes.

15.3. O não cumprimento dos prazos estabelecidos poderá ensejar a aplicação de penalidades previstas neste instrumento.

16. DA GARANTIA DA PROPOSTA

16.1. Não será exigida garantia de proposta.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Em caso de inexecução total, parcial, ou qualquer outra inadimplência, sem motivo de força maior, a licitante contratada estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, no que couber, garantida a prévia defesa, às penalidades previstas na legislação aplicável, para as seguintes hipóteses:

a) Advertência;

b) Multa, conforme detalhamento constante na tabela de grau e infração; e

c) Suspensão do direito de licitar ou contratar, por prazo não superior a 3 (três) anos, inclusive quando recusar-se a assinar o Contrato.

d) Impedimento de contratar com o Sesc-AR/DF, por um prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, com abrangência nacional, nas seguintes hipóteses:

I. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

II. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

III. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

IV. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

17.2. Para efeito de aplicação das penas de multa às infrações, são atribuídos graus, conforme as tabelas seguintes:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	2% sobre o valor da Ordem de Compra

02	3% sobre o valor da Ordem de Compra
03	4% sobre o valor da Ordem de Compra
04	5% sobre o valor da Ordem de Compra
05	7% sobre o valor da Ordem de Compra

INFRAÇÃO			
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**GRAU**	**INCIDÊNCIA**
1	Não entregar os produtos solicitados.	5	Por ocorrência
2	Entregar, injustificadamente, os produtos solicitados com atraso de até 5 (cinco) dias, após o prazo determinado na Ordem de Compra.	1	Por ocorrência
3	Entregar, injustificadamente, os produtos solicitados com atraso superior a 5 (cinco) dias, após o prazo determinado na Ordem de Compra.	4	Por ocorrência
4	Entregar produtos solicitados em especificações diferentes do contratado.	4	Por ocorrência
5	Não manter a documentação de habilitação atualizada.	2	Por ocorrência
6	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador.	3	Por ocorrência
7	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	1	Por ocorrência

17.3. As multas estabelecidas são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regem a licitação, mas somente serão definitivas depois de exaurida a fase de defesa prévia da CONTRATADA.

17.4. Quando não pagos em dinheiro pela CONTRATADA, os valores das multas aplicadas serão deduzidos dos pagamentos devidos e, quando for o caso, cobrados judicialmente.

17.5. Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa será proporcional ao valor do produto que deixou de ser entregue.

17.6. Em caso de reincidência por atraso injustificado será a CONTRATADA penalizada nos termos do Art. 40, Anexo I, da Resolução Sesc n.º 1.593/2024.

18. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

18.1. O fornecedor será selecionado por meio de licitação, na modalidade Pregão, na forma eletrônica, adotando-se o critério de **julgamento pelo menor preço global, com a contratação realizada por meio do Sistema de Registro de Preços – SRP.**

O uso do SRP justifica-se com base no disposto:

> *No art. 44, incisos I e III, da Resolução SESC nº 1.593/2024, tendo em vista a conveniência da entrega e do fornecimento de forma parcelada e a impossibilidade de se estabelecer, previamente, o quantitativo exato necessário para atendimento das demandas do Sesc-AR/DF;*

18.2. Considerando a necessidade de integração plena entre os equipamentos, o sistema de gerenciamento de filas e o serviço de implantação, justifica-se a adjudicação do objeto de forma global, a fim de assegurar a uniformidade técnica, a compatibilidade entre os componentes da solução e a eficiência na execução do contrato.

19. DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇO - SRP

19.1. Diante dos enquadramentos expostos neste Termo de Referência, será adotado o Registro de Preços, haja vista tratar-se de prestação de serviço que permite a flexibilização do quantitativo a ser contratado, uma vez que o SRP é o conjunto de procedimentos para registro formal de preços relativos à prestação de serviços e aquisição de bens, para contratações futuras, agregando ao fato da possibilidade de atendimento das necessidades de outros departamentos da entidade e por outro serviço social autônomo, nos termos do artigo 44 e seus incisos do Anexo da Resolução Sesc n° 1.593/2024.

19.2. O Registro de Preços não importa em direito subjetivo de quem ofertou o preço registrado de exigir a aquisição, sendo facultada a realização de contratação de terceiros, sempre que houver preços mais vantajosos.

19.3. O Registro de preço realizado, poderá ser objeto de adesão por outro departamento da entidade e por serviço social autônomo.

19.4. As aquisições por Aderente não poderão ultrapassar 100% dos quantitativos previstos neste Termo de Referência.

19.5. As razões da conveniência de aderir ao registro de preço cabem ao Aderente.

19.6.O pedido de adesão ao Gerenciador e a contratação da aquisição de bens ou serviços pelo Aderente com o fornecedor deverão ser realizados durante a vigência do registro de preço.

19.7. O fornecimento ao Aderente deverá observar as condições estabelecidas no registro de preço e não poderá prejudicar as obrigações assumidas com o Gerenciador e com os Aderentes anteriores.

19.8. O fornecedor poderá optar por não contratar com o Aderente.

19.9. A Ata de Registro de Preços terá efeito de compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e na Ata de Registro de Preço - ARP.

20. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

20.1. Após o encerramento da licitação, será incluído na ata, como anexo, o cadastro de reserva, com o registro:

20.1.1. dos licitantes que aceitarem cotar o objeto pelo mesmo preço da licitante vencedora, observada a ordem de classificação na licitação; e

20.1.2. da ordem de classificação dos licitantes registrados, que deverá ser respeitada nas futuras contratações.

20.2. A apresentação de novas propostas, nos termos desta cláusula, não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

20.3. O cadastro de reserva poderá ser utilizado:

20.3.1. quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

20.3.2. quando houver o cancelamento do registro de preços ou do fornecedor, nas hipóteses previstas na Resolução Sesc nº 1.593/2024.

21. DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESA EM CONSÓRCIO

21.1. **É vedada a participação de empresas reunidas em consórcio**, em qualquer de suas formas.

21.2. Tal vedação se justifica pela natureza do objeto, que se trata de serviço comum, amplamente disponível no mercado, prestado de forma integrada por empresas especializadas, não havendo necessidade de divisão técnica ou operacional que justifique a atuação consorciada.

22. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

22.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme a ser disciplinado no edital.

22.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estarão previstos no edital.

22.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:
22.3.1. Comprovação de aptidão para fornecimento do objeto em características, quantidades e prazos compatíveis com esta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado;

22.3.1.1. Para fins de aceitação será exigida a comprovação de fornecimento de pelo menos 30% (trinta por cento) da quantidade estimada para cada item licitado;

22.3.2.Os atestados de capacidade técnica deverão ser apresentados em nome e com o número do CPJ da matriz;

22.3.3. Os dados exigidos da licitante a respeito de licitações ou contratos anteriores, que tenha firmado com Pessoas Jurídicas de Direito Público ou Privado, tem por escopo resguardar o Sesc-AR/DF nas futuras contratações, no sentido de evitar que empresas sem a devida capacidade técnica se aventurem em contratações que não possam honrar, prejudicando e/ou retardando as aquisições e/ou contratações do Sesc-AR/DF;

22.3.4. Poderão ser previstas, a critério do Sesc-AR/DF, diligências às instalações da sociedade empresária, durante qualquer fase do Certame Licitatório, com objetivo de verificação da capacidade técnica da empresa LICITANTE.

23. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

23.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que:

a) sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

b) sejam mantidas as demais cláusulas e condições da contratação;

c) não haja prejuízo ao fornecimento do objeto pactuado e haja a anuência expressa do CONTRATANTE à continuidade da contratação.

24. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

24.1. Nesta contratação, além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, será observada em todas as fases do procedimento licitatório

as orientações voltadas para a sustentabilidade ambiental, em atenção ao art. 23 da Resolução Sesc nº 1.593/2024.

24.2. Dentre as recomendações voltadas para sustentabilidade ambiental, a CONTRATADA deverá, preferencialmente, na medida do possível, ater-se às diretrizes sustentáveis de: menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência dos materiais, tecnologia e matérias-primas de origem local; boas práticas de governança, ambiental, social e trabalhista; origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços contratados.

24.3. Previsão de definições e critérios de sustentabilidade, em conformidade com as especificidades e finalidades de cada certame licitatório.

25. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

25.1. Nos termos de regramento interno da Instituição, será designado empregado para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento do objeto e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados, nos termos da Ordem de Serviço Sesc/AR/DF nº 14/2020.

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

25.3. A fiscalização se dará pelos funcionários abaixo designados:

Gestor do Contrato	
Nome:	Fabiana de Oliveira Silva Balduino
Cargo:	Gerente de Área
Matrícula:	2718
Fiscal Titular	
Nome:	Erlane Tuane Moreira Rodrigues
Cargo:	Gerente Adjunto de Área
Matrícula:	5661
Fiscal Substituto	
Nome:	Juliana França e Silva
Cargo:	Supervisora das Centrais

Matrícula:	7388

26. DISPOSIÇÕES GERAIS

26.1. A contratação resultante deste Termo de Referência está disciplinada nas disposições da Resolução Sesc nº 1.593/2024 e eventuais lacunas serão supridas pelas normas de direito civil vigentes e pelos princípios gerais de direito privado.

26.2. Brasília/DF é domicílio e foro competente para dirimir quaisquer dúvidas referentes à licitação e a procedimentos dela resultantes, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Brasília/DF 02 de setembro de 2025

Fabiana de Oliveira Silva Balduino

Gerente de Área

Gerência de Relacionamento

Documento assinado usando senha por: **Ana Nerita Piedade Santana - 7534**, com o cargo: **Analista de Suporte a Gestão**, na lotação: **Gerência de Compras e Contratos** em 02/09/2025 às 11:24:47, protocolo nº: **02072/2025**.

Documento assinado usando senha por: **Fabiana De Oliveira Silva Balduino - 2718**, com o cargo: **Gerente de Área**, na lotação: **Gerência de Relacionamento** em 02/09/2025 às 18:41:37, protocolo nº: **02072/2025**.

Para conferir e validar a assinatura desse documento acesse:
https://sigaext.sescdf.com.br/verificar-assinatura?
q=ff9671874cadd7496d60d56592d435a057a95446ee02f4431024bb489034a3ab