

## 2ª Via - Comprovante de Pagamento de Bolet

Via Internet Banking CAIXA

<b>Banco Receptor:</b>	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
<b>Pagador Final / Efetivo</b>	
<b>CPF/CNPJ:</b>	05.956.125/0001-03
<b>Nome:</b>	ASSOCIACAO DE APOI SOCIAL E CULT
<b>Conta de débito:</b>	01639   1292   000577549387-3

<b>Representação numérica do código de barras:</b>	23793.02405 90000.003401 49001.530408 2 12810000062500
<b>Instituição Emissora - Nome do Banco:</b>	BANCO BRADESCO S/A
<b>Código do Banco:</b>	237
<b>Código do ISPB:</b>	60746948
<b>Beneficiário original / Cedente</b>	
<b>Nome Fantasia:</b>	<b>VITA TECH SISTEMAS</b>
<b>Nome/Razão Social:</b>	<b>VITA TECH SISTEMAS</b>
<b>CPF/CNPJ:</b>	<b>97.543.811/0001-70</b>
<b>Pagador Sacado</b>	
<b>Nome/Razão Social:</b>	ASSOCIACAO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RE
<b>CPF/CNPJ:</b>	05.956.125/0001-03
<b>Pagador Final - Correntista</b>	
<b>Nome/Razão Social:</b>	ASSOCIACAO DE APOI SOCIAL E CULT
<b>CPF/CNPJ:</b>	05.956.125/0001-03

<b>Data do Vencimento:</b>	30/11/2025
<b>Data de Efetivação / Agendamento:</b>	26/11/2025
<b>Valor Nominal do Bolet:</b>	625,00
<b>Juros (R\$):</b>	0,00
<b>IOF (R\$):</b>	0,00
<b>Multa (R\$):</b>	0,00
<b>Desconto (R\$):</b>	0,00
<b>Abatimento (R\$):</b>	0,00
<b>Valor Calculado (R\$):</b>	625,00
<b>Valor Pago (R\$):</b>	625,00

<b>Data/hora da operação:</b>	26/11/2025 11:08:49
-------------------------------	---------------------

<b>Código da operação:</b>	56118158731
<b>Chave de segurança:</b>	NGLKHUG4FR7U1KFR

Operação realizada com sucesso conforme as informações fornecidas pelo cliente.

SAC CAIXA: 0800 726 0101  
Pessoas com deficiência auditiva: 0800 726 2492  
Ouvidoria: 0800 725 7474  
Alô CAIXA: 0800 104 0104

## Instruções de Impressão

- Imprima em impressora jato de tinta (ink jet) ou laser em qualidade normal ou alta (Não use modo econômico).
- Utilize folha A4 (210 x 297 mm) ou Carta (216 x 279 mm) e margens mínimas à esquerda e à direita do formulário.
- Corte na linha indicada. Não rasure, risque, fure ou dobre a região onde se encontra o código de barras.
- Caso não apareça o código de barras no final, pressione F5 para atualizar esta tela.
- Caso tenha problemas ao imprimir, copie a sequência numérica abaixo e pague no caixa eletrônico ou no internet banking:

Linha Digitável: 23793.02405 90000.003401 49001.530408 2 12810000062500

Valor: R\$ 625,00

Recibo do sacado

**Vitatech**  
Sistemas

**VITA TECH SISTEMAS LTDA ME**  
97543811000170  
RUA FLOR DE JEQUITIBÁ 12  
31160280 - BELO HORIZONTE -  
MG



**Bradesco**

**237-2**

**23793.02405 90000.003401 49001.530408 2  
12810000062500**

Cedente <b>VITA TECH SISTEMAS LTDA ME</b>		CPF/CNPJ <b>97543811000170</b>	Agência/Código do Cedente <b>3024 / 0015304</b>	Vencimento <b>30/11/2025</b>
Sacado <b>ASSOCIACAO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RENASCE CNPJ: 05956125000103</b>		Nº documento <b>34049</b>		Nosso número <b>34049</b>
Espécie <b>REAL</b>	Quantidade	Valor	(-) Descontos / Abatimentos	(=) Valor Documento <b>625,00</b>
Demonstrativo		(-) Outras deduções	(+) Outros acréscimos	(=) Valor cobrado
<b>REFERENTE A NF Nº 395</b>				Autenticação mecânica

Corte na linha pontilhada



**Bradesco**

**237-2**

**23793.02405 90000.003401 49001.530408 2  
12810000062500**

Local de pagamento <b>Pagável em qualquer agência bancária até o vencimento.</b>					Vencimento <b>30/11/2025</b>
Cedente <b>VITA TECH SISTEMAS LTDA ME</b>					Agência/Código cedente <b>3024 / 0015304</b>
Data do documento <b>05/11/2025</b>	Nº documento <b>34049</b>	Espécie doc. <b>DM</b>	Aceite <b>N</b>	Data processamento <b>05/11/2025</b>	Nosso número <b>34049</b>
Uso do banco <b>000</b>	CIP <b>9</b>	Carteira <b>REAL</b>	Quantidade	Valor	(=) Valor do Documento <b>625,00</b>
Instruções (Texto de responsabilidade do cedente) <b>MORA DIA/COM. PERMANÊNCIA.....0.42 APÓS O VENCIMENTO MULTA.....18.75 DEPÓSITO NÃO AUTORIZADO TÍTULO SUJEITO A PROTESTO 05 DIAS APÓS O VENCIMENTO</b>					(-) Descontos / Abatimentos
					(-) Outras deduções
					(+) Mora / Multa
					(+) Outros acréscimos
					(=) Valor cobrado
Sacado <b>ASSOCIACAO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RENASCE CNPJ: 05956125000103 RUA AGRIPINO DE LIMA LOJA 01 181 - Bairro: INCONFIDENTES CEP: 32223270 CONTAGEM / MG</b>					Cód. Baixa

Sacador/Avalista

Autenticação mecânica - Ficha de Compensação





**Chave de Acesso da NFS-e**

3106200229754381100017000000000039525113835954240



A autenticidade desta NFS-e pode ser verificada pela leitura deste código QR ou pela consulta da chave de acesso no portal nacional da NFS-e

<b>Número da NFS-e</b> 395	<b>Competência da NFS-e</b> 05/11/2025	<b>Data e Hora da emissão da NFS-e</b> 05/11/2025 06:15:40
<b>Número da DPS</b> 394	<b>Série da DPS</b> 1	<b>Data e Hora da emissão da DPS</b> 05/11/2025 06:15:29

<b>EMITENTE DA NFS-e</b> Prestador do Serviço	<b>CNPJ / CPF / NIF</b> 97.543.811/0001-70	<b>Inscrição Municipal</b> 02961560017	<b>Telefone</b> -
<b>Nome / Nome Empresarial</b> VITA TECH SISTEMAS LTDA		<b>E-mail</b> -	
<b>Endereço</b> FLOR DE JEQUITIBA, 12, UNIAO		<b>Município</b> Belo Horizonte - MG	<b>CEP</b> 31160-280
<b>Simples Nacional na Data de Competência</b> Optante - Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (ME/EPP)		<b>Regime de Apuração Tributária pelo SN</b> Regime de apuração dos tributos federais e municipal pelo Simples Nacional	

<b>TOMADOR DO SERVIÇO</b>	<b>CNPJ / CPF / NIF</b> 05.956.125/0001-03	<b>Inscrição Municipal</b> -	<b>Telefone</b> -
<b>Nome / Nome Empresarial</b> ASSOCIACAO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RENASCER AASCR		<b>E-mail</b> -	
<b>Endereço</b> RUA AGRIPINO DE LIMA, 181, INCONFIDENTES		<b>Município</b> Contagem - MG	<b>CEP</b> 32223-270

INTERMEDIÁRIO DO SERVIÇO NÃO IDENTIFICADO NA NFS-e

**SERVIÇO PRESTADO**

<b>Código de Tributação Nacional</b> 01.05.01 - Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de...	<b>Código de Tributação Municipal</b> 001 - Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de...	<b>Local da Prestação</b> Belo Horizonte - MG	<b>País da Prestação</b> -
---	---	--	-------------------------------

**Descrição do Serviço**  
SERVICO DE MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO SAVE.

TERMO DE COLABORAÇÃO 011/2023 (SERVIÇO DE LOCAÇÃO E/OU MANUTENÇÃO DE MÁQUINAS)  
REFERENTE MÊS DE NOVEMBRO/2025  
VENCIMENTO: 30/11/2025

**TRIBUTAÇÃO MUNICIPAL**

<b>Tributação do ISSQN</b> Operação Tributável	<b>País Resultado da Prestação do Serviço</b> -	<b>Município de Incidência do ISSQN</b> Belo Horizonte - MG	<b>Regime Especial de Tributação</b> Nenhum
<b>Tipo de Imunidade</b> -	<b>Suspensão da Exigibilidade do ISSQN</b> Não	<b>Número Processo Suspensão</b> -	<b>Benefício Municipal</b> -
<b>Valor do Serviço</b> R\$ 625.00	<b>Desconto Incondicionado</b> -	<b>Total Deduções/Reduções</b> -	<b>Cálculo do BM</b> -
<b>BC ISSQN</b> -	<b>Alíquota Aplicada</b> -	<b>Retenção do ISSQN</b> Não Retido	<b>ISSQN Apurado</b> -

**TRIBUTAÇÃO FEDERAL**

<b>IRRF</b> -	<b>CP</b> -	<b>CSLL</b> -	
<b>PIS</b> -	<b>COFINS</b> -	<b>Retenção do PIS/COFINS</b> -	<b>TOTAL TRIBUTAÇÃO FEDERAL</b> -

**VALOR TOTAL DA NFS-E**

<b>Valor do Serviço</b> R\$ 625.00	<b>Desconto Condicionado</b> R\$	<b>Desconto Incondicionado</b> R\$	<b>ISSQN Retido</b> -
<b>IRRF, CP,CSLL - Retidos</b> R\$ 0.00	<b>PIS/COFINS Retidos</b> -		<b>Valor Líquido da NFS-e</b> R\$ 625.00

**TOTAIS APROXIMADOS DOS TRIBUTOS**

<b>Federais</b> -	<b>Estaduais</b> -	<b>Municipais</b> -
----------------------	-----------------------	------------------------

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

ATESTO QUE O SERVIÇO FOI  
PRESTADO E / OU MATERIAL  
FORNECIDO 26/11/2025  
*Paulinho*  
mg.0009.002 *Murilo*



**CONTRATO DE LICENCIAMENTO DO SOFTWARE  
SISTEMA DE ATENDIMENTO VITATECH EXPERTISE - SAVE  
Nº 0127 / 2025**

**TERMO DE COLABORAÇÃO 011/2023**

VITA TECH SISTEMAS LTDA, estabelecida na Rua Flor de Jequitibá, nº 12, bairro União, Belo Horizonte/MG, CEP 31160-280, inscrita no cadastro nacional de pessoa jurídica - CNPJ, sob o nº: 97.543.811/0001 - 70, Inscrição Estadual 018.042.77.00 - 14, neste ato denominada "CONTRATADA"; e

**ASSOCIAÇÃO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RENASCER - AASCR** estabelecida na Rua Agripino de Lima, nº 181, Loja 01, bairro Inconfidentes, Contagem/MG, CEP 32.223-270, inscrita no cadastro nacional de pessoa jurídica - CNPJ, sob o nº: 05.956.125/0001-03, inscrição estadual isento, inscrição municipal 66448018, neste ato denominada "CONTRATANTE", ambos representados neste instrumento pelos seus respectivos representantes legais abaixo assinados, têm entre si justo e contratado o licenciamento de Software, mediante a forma de locação, referente aos serviços descritos no Anexo I do presente contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

**Parágrafo Primeiro** - O objeto do presente contrato é o licenciamento do Sistema de Atendimento Vitatech Expertise - SAVE de propriedade da CONTRATADA para a CONTRATANTE. O Sistema SAVE será acompanhado de 01 (uma) impressora térmica de senhas Elgin 19.

**Parágrafo Segundo** - Integra a este instrumento a prestação de serviços de implantação, configuração, suporte técnico e operacional e treinamento remoto dos módulos descritos no Anexo I deste contrato.

**Parágrafo Terceiro** - O Sistema de Atendimento Vitatech Expertise - SAVE será instalado no respectivo endereço: **Rua Padre Rossini Cândido, 10, Centro, Contagem - MG, 32040-030.**

**CLÁUSULA SEGUNDA - RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

**Parágrafo Primeiro** - Utilizar o sistema de acordo com as normas e procedimentos operacionais ministrados pela CONTRATADA, durante a etapa de implantação;

**Parágrafo Segundo** - Observar os pré-requisitos de configuração, administração, operação dos módulos, segurança, conforme orientação da CONTRATADA;

**Parágrafo Terceiro** - Permitir o acesso físico e remoto dos técnicos da CONTRATADA, devidamente credenciados para a realização dos trabalhos referente a este contrato;

**Parágrafo Quarto** - Identificar e encaminhar à CONTRATADA, as modificações necessárias ao sistema durante a vigência deste contrato. Estas modificações serão analisadas individualmente pelo setor de desenvolvimento da CONTRATADA, que informará a CONTRATANTE sobre o prazo necessário para a confecção das mesmas;

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitatechsystemas.com.br  
vitatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original c48f5d97612b5e1d8eb97816013c1729b442825f3063152a8ef0c31957e  
<https://valida.ar/bbf92ca51a59bb8a06911214b88f0c8b0ac78ec3c3f2>



**Parágrafo Décimo** - Efetuar os atendimentos considerando os níveis de severidade a seguir:

**Severidade ALTA:** Nível aplicado quando há a indisponibilidade no uso do sistema. O prazo de atendimento será de 01 (uma) hora, com solução definitiva em até 04 (quatro) horas;

**Severidade MÉDIA:** Nível aplicado quando há falha no sistema, estando ainda disponível, porém, apresentando problemas. O prazo de atendimento será de 02 (duas) horas, com solução definitiva em até 08 (oito) horas;

**Severidade BAIXA:** Nível aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade do sistema. O prazo de atendimento será de 24 (vinte e quatro) horas, com solução definitiva em até 72 (setenta e duas) horas;

Os prazos citados acima podem sofrer alterações, em casos específicos, como indisponibilidade de acesso remoto, informações inconsistentes, substituição de equipamentos, necessidade de suporte presencial nas instalações da CONTRATANTE, dentre outras situações imprevisíveis.

**CLÁUSULA QUARTA - LICENÇA**

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA informa que o sistema utilizado no objeto deste instrumento, "Sistema de Atendimento Vitatech Expertise - SAVE" foi desenvolvido pela mesma, não sendo, portanto objeto de cópia, plágio ou pirataria de outro sistema, sendo a única responsável pelas licenças, distribuições, atualizações dentre outras referentes ao Sistema - SAVE;

**Parágrafo segundo** - Considerando que a CONTRATANTE sofre sanções em virtude de estar utilizando de forma indevida, o "Sistema de Atendimento Vitatech Expertise-SAVE" da CONTRATADA, a mesma se compromete a arcar integralmente com todos os custos provenientes de medidas judiciais e/ou extrajudiciais inclusive custas de advogados e prepostos despendidos em contextos que envolvam o Sistema SAVE.

**CLÁUSULA QUINTA - PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

**Parágrafo Primeiro - Modalidade de Pagamento:** Em contraprestação ao serviço de locação do equipamento identificado como: impressora de senhas e aos serviços de licenciamento, manutenção, suporte técnico operacional e customização do "Sistema de Atendimento Vitatech Expertise - SAVE", a CONTRATANTE pagará a CONTRATADA, mensalmente mediante apresentação de Nota Fiscal de Serviços o valor **R\$625,00 (seiscentos e vinte e cinco reais)**, sendo o início da cobrança da mensalidade a partir do mês de outubro de 2025, com vencimento todo dia 30 (trinta) do mês. Neste valor se encontram inclusive todos os Tributos, Encargos e Obrigações Sociais, Trabalhistas e Previdenciárias, Lucros, e demais despesas incidentes nos serviços realizados;

**Parágrafo Segundo:** O valor descrito no Parágrafo Primeiro desta cláusula será reajustado anualmente, tendo como base, o índice previsto e acumulado no período anual IGP-M (Índice Geral de Preços de Mercado), ou por qualquer outro que venha substituí-lo em qualquer momento futuro. Em caso de falta deste índice, o reajustamento do Contrato terá por base a média da variação dos índices inflacionários do ano corrente

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitatechsystemas.com.br  
vitatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original c48f5d97612b5e1d8eb97816013c1729b442825f3063152a8ef0c31957e  
<https://valida.ar/bbf92ca51a59bb8a06911214b88f0c8b0ac78ec3c3f2>



**Parágrafo Quinto** - Disponibilizar um profissional do setor de TI para acompanhar todo o processo de implantação do "Sistema de Atendimento Vitatech Expertise - SAVE" no propósito de atender as demandas internas de manuseio do sistema;

**Parágrafo Sexto** - Ter ciência de que o acesso ao sistema poderá ser afetado ou paralisado temporariamente por razões técnicas, incluindo, mas não se limitando a reparos, manutenção ou falhas técnicas, inclusive aquelas relacionadas às redes de telecomunicações e interrupção no funcionamento da internet global e local;

**Parágrafo Sétimo** - Providenciar, arcar e reembolsar todas as despesas de transporte, estadia e alimentação para os técnicos da CONTRATADA responsáveis pela implantação, treinamento e suporte técnico desta solução, quando estiver localizado fora da região metropolitana de Belo Horizonte - MG. A implantação e suporte técnico serão prestados de acordo com a **Cláusula Nona - Prestação de Serviços e Suporte Técnico Operacional**, constante neste contrato;

**Parágrafo Oitavo** - A CONTRATANTE deve providenciar a manutenção ou instalação de cabecamentos, computadores, periféricos ou rede local, que em geral dependem da intervenção direta no local onde os equipamentos encontram-se instalados.

**CLÁUSULA TERCEIRA - RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

**Parágrafo Primeiro** - Apresentar previamente a CONTRATANTE informação sobre os procedimentos, técnicas, aplicativos, servidores de aplicação e de banco de dados necessários em seus trabalhos;

**Parágrafo Segundo** - Utilizar profissionais capacitados para a execução dos serviços, garantindo a qualidade dos serviços oferecidos;

**Parágrafo Terceiro** - Manter o sistema em perfeita condição de uso e funcionamento;

**Parágrafo Quarto** - Oferecer suporte técnico e operacional, com rapidez, a CONTRATANTE bem como para os funcionários do mesmo, envolvidos direta ou indiretamente nas atividades do sistema, sempre que solicitados e dentro dos prazos estabelecidos neste contrato;

**Parágrafo Quinto** - A CONTRATADA irá cumprir com todas as Normas Técnicas dispostas pela legislação que regula o sistema de implantação de softwares;

**Parágrafo Sexto** - Orientar o seu empregados e prepostos para obedecerem rigorosamente às normas de procedimentos internos da CONTRATANTE, durante a permanência destes em seus estabelecimentos;

**Parágrafo Sétimo** - Cumprir todos os procedimentos e preceitos básicos éticos e legais aplicáveis, incluindo-se, especialmente, todas as determinações do Código de Defesa do Consumidor;

**Parágrafo Oitavo** - Cumprir rigorosamente o prazo previsto para o fornecimento e implantação do Software;

**Parágrafo Nono** - Prestar à CONTRATANTE quaisquer informações e esclarecimentos que se fizerem necessários para o acompanhamento da evolução dos serviços ora contratados, a serem apresentados através dos canais de comunicação da CONTRATADA.

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitatechsystemas.com.br  
vitatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original c48f5d97612b5e1d8eb97816013c1729b442825f3063152a8ef0c31957e  
<https://valida.ar/bbf92ca51a59bb8a06911214b88f0c8b0ac78ec3c3f2>

ao da execução do aluguel, até o primeiro dia anterior ao pagamento de todos os valores devidos. Ocorrendo alguma mudança no âmbito governamental, todos os valores agregados à mensalidade, bem como a própria mensalidade, serão revisados pelas partes. Tal reajuste ocorrerá independentemente de aviso ou interposição judicial prévia, e vigorará entre as partes, no primeiro dia útil subsequente a ocorrência do mesmo.

**Parágrafo Terceiro** - As partes ajustam, livremente e em comum acordo, de forma ampla, irrevogável, que prevalecerá sempre, como mensalidade mínima, aquela que resultar do valor contratado e seu reajuste, segundo o índice de correção supra estabelecido. Se, entretanto, a correção do valor, aplicado o índice contratado, for negativa, sobre o valor da locação contratada não se aplicará essa possível deflação, prevalecendo e permanecendo o valor anterior, aplicados todos os reajustes nos interstícios subsequentes, se a correção for positiva. Caso todos os índices de correção acordados sejam negativos, serão aplicados 5% (cinco por cento) de reajuste sobre o valor do contrato.

**CLÁUSULA SEXTA - INADIMPLÊNCIA**

**Parágrafo Primeiro** - O atraso no pagamento acarretará a CONTRATANTE, além da correção monetária *pro rata die*, calculada pela variação percentual acumulada do IGP-M, ou, na ausência ou impossibilidade de sua aplicação, com base na variação do IGP-DI ou IPC da FGV, a multa não compensatória de 3% (três por cento) sobre os valores devidos, e juro de 2% (dois por cento) ao mês, ou fração;

**Parágrafo Segundo** - Os títulos possuem instrução de protesto após atraso superior à "5" (cinco) dias;

**Parágrafo Terceiro** - A CONTRATADA resguarda o direito de suspender ou cancelar a prestação dos serviços de licenciamento do software, caso a CONTRATANTE não cumpra o pagamento acordado, por um período de 60 (sessenta) dias.

**CLÁUSULA SÉTIMA - MÃO DE OBRA**

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA compromete-se a utilizar em todas as fases dos serviços, profissionais capacitados, selecionados e devidamente habilitados, para a fiel execução dos serviços contratados;

**Parágrafo Segundo** - Os serviços serão executados exclusivamente por funcionários da CONTRATADA e obedecerão aos horários praticados pela CONTRATADA, os quais poderão ser modificados em situação "excepcional", de acordo com a necessidade, mediante solicitação prévia da CONTRATANTE, por escrito.

**CLÁUSULA OITAVA - AUSÊNCIA DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA assume inteira responsabilidade pelo pagamento dos salários dos seus empregados, normas de segurança, higiene e medicina do trabalho, conforme legislação em vigor, além de acidentes e prêmios do respectivo seguro, contribuições devidas ao INSS e quaisquer outros encargos de natureza tributária, trabalhista, social e previdenciária.

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitatechsystemas.com.br  
vitatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original c48f5d97612b5e1d8eb97816013c1729b442825f3063152a8ef0c31957e  
<https://valida.ar/bbf92ca51a59bb8a06911214b88f0c8b0ac78ec3c3f2>



**Parágrafo Segundo** - A contratação e administração dos recursos humanos necessários são de responsabilidade da CONTRATADA, excluído qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

**CLÁUSULA NONA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL**

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento o suporte técnico operacional junto a CONTRATADA. A equipe técnica estará disponível de segunda a sexta-feira, do horário de 08h00 às 18h00 horas;

**Parágrafo Segundo** - O suporte técnico e operacional é oferecido pela CONTRATADA de forma REMOTA, através de softwares específicos e define-se pelas seguintes disponibilidades:

- 1- Consulta Telefônica - Disponível para atendimento e esclarecimentos de dúvidas;
- 2- Visita Técnica - as visitas técnicas deverão ser previamente acordadas e consentidas expressamente pelos responsáveis da CONTRATANTE;
- 3- Ao realizar solicitação de atendimento presencial, através dos nossos canais de relacionamento, o técnico da CONTRATADA fará avaliação técnica da solicitação e definirá se o atendimento será efetuado através de acesso remoto ou presencial;
- 4- Em todo atendimento presencial será preenchido o formulário de visita padrão da CONTRATADA, descrevendo o problema e solução aplicada, devidamente assinada pelo responsável da CONTRATANTE que acompanhou o atendimento.

**CLÁUSULA DEZ - DO TREINAMENTO**

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA será responsável pelo treinamento, sem ônus adicional, de todos os funcionários da CONTRATANTE envolvidos no manuseio da solução;

**Parágrafo Segundo** - Tendo a CONTRATADA concluído o treinamento dos funcionários e a implantação do sistema, a CONTRATANTE ficará responsável pelo acompanhamento do desempenho e o repasse das informações a novos funcionários.

**CLÁUSULA ONZE - OBRIGAÇÕES**

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA não poderá instalar nos computadores do CONTRATANTE quaisquer programas usados como ferramenta de desenvolvimento ou depuração do seu sistema sem prévio conhecimento e consentimento expresso do Departamento de TI da CONTRATANTE, devendo para isso utilizar seus próprios equipamentos, que poderão ser conectados à rede da empresa por via remota ou direta;

**Parágrafo Segundo** - A CONTRATANTE não poderá realizar qualquer procedimento que implique engenharia reversa, descompilação, desmontagem, tradução, adaptação e/ou modificação dos sistemas de propriedade da CONTRATADA, ou qualquer outra conduta que possibilite o acesso ao código fonte dos sistemas, bem como qualquer alteração não autorizada dos sistemas ou de suas funcionalidades;

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitechsystemas.com.br  
vitechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original 048f5d97812b2b61d0deb97f316013c1729b4428250f3c363192a8efb0c31957e  
https://valida.ao/fbf92ca51a5f9bba086911214b8f0f0bbccac78ec3c3f2



**Parágrafo Quarto** - O equipamento descrito na CLÁUSULA PRIMEIRA, disponibilizado pela CONTRATADA a CONTRATANTE, ficará sob responsabilidade deste. Caso ocorram problemas técnicos ou de mau funcionamento do mesmo, a CONTRATADA deverá disponibilizar imediatamente novo equipamento para a respectiva normalização do atendimento. Em caso de roubo, furto, extravio, destruição ou mau uso do equipamento e que gere a necessidade de sua substituição, os custos ficarão a cargo da CONTRATANTE;

**Parágrafo Quinto** - O Sistema de Atendimento Vitech Expertise- Save, apresenta o mínimo de esforço para localizar e corrigir um erro ou inconsistência. Através deste requisito a CONTRATADA se compromete a trabalhar de forma a planejar testes e inspeções, a fim de evitar re-trabalho e adaptações forçadas no software. O sistema apresenta facilidade para correções, atualizações e alterações. Sem grandes riscos de bugs quando se faz tais operações. É fácil adaptar a outros ambientes aplicando ações ou meios fornecidos para esta finalidade no software;

**Parágrafo Sexto** - O Sistema de Atendimento Vitech Expertise apresenta pouquíssimos relatos de instabilidade. O diagnóstico desta situação seja por fatores internos a infraestrutura da CONTRATANTE, ou algo atípico relacionado ao processo da CONTRATADA é sempre investigado de forma criteriosa pela CONTRATADA;

**Parágrafo Sétimo** - A CONTRATADA garante a estabilidade do Sistema de Atendimento Vitech Expertise, ressaltando, fatores internos a infraestrutura da CONTRATANTE.

**CLÁUSULA DEZESSEIS - VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

**Parágrafo Primeiro** - O presente contrato tem validade de 12 (doze) meses (04/10/2025 a 04/10/2026), podendo ser renovado através de novo contrato;

**Parágrafo Segundo** - O contrato poderá ser rescindido a qualquer momento, por quaisquer das partes, mediante notificação prévia, por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias. Haverá cobrança de mensalidade referente ao período de trinta dias desse aviso prévio e, de possíveis pendências financeiras da CONTRATANTE;

**Parágrafo Terceiro** - O cancelamento será efetuado pela CONTRATADA, após quitação de todas as pendências financeiras da CONTRATANTE;

**Parágrafo Quarto** - Será de responsabilidade da CONTRATANTE a devolução dos equipamentos em regime de comodato (locação), em perfeito estado de conservação e funcionamento, salvo se deteriorados pela ação do tempo. O frete para devolução será por conta da CONTRATANTE;

**Parágrafo Quinto** - A CONTRATADA repassará a CONTRATANTE o custo para conserto de equipamento com defeito ou com avarias, mediante apresentação de nota fiscal de serviço. Ressalvada a deterioração constante no parágrafo anterior;

**Parágrafo Sexto** - O presente contrato também será rescindido em:

- Caso de dissolução, liquidação, insolvência, concordata ou falência de qualquer das partes;
- Caso de infração de um das partes de qualquer das cláusulas e obrigações aqui pactuadas;

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitechsystemas.com.br  
vitechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original 048f5d97812b2b61d0deb97f316013c1729b4428250f3c363192a8efb0c31957e  
https://valida.ao/fbf92ca51a5f9bba086911214b8f0f0bbccac78ec3c3f2



**Parágrafo Terceiro** - É de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE a legalidade e correto licenciamento de todos os programas aplicativos, utilitários, sistemas operacionais, servidores de rede, aplicação e banco de dados, e demais sistemas instalados em seus computadores. A responsabilidade da CONTRATADA limita-se ao seu próprio aplicativo, denominado "Sistema de Atendimento Vitech Expertise - SAVE".

**CLÁUSULA DOZE - PRAZO**

**Parágrafo Único** - O prazo estimado para a execução dos serviços contratados é de 03 (três) dias, contados a partir da data de assinatura do presente contrato ou da autorização da CONTRATANTE, podendo sofrer alterações caso o escopo do projeto mude durante este período.

**CLÁUSULA TREZE - CESSÃO DO CONTRATO**

**Parágrafo Único** - A CONTRATADA não poderá, no todo ou em partes, subcontratar suas obrigações ou ceder a terceiros os direitos previstos no presente contrato, sem a prévia autorização por escrito da CONTRATANTE.

**CLÁUSULA QUATORZE - TRIBUTOS**

**Parágrafo Único** - A CONTRATADA será a única responsável pelo recolhimento de tributos federais, estaduais e municipais, que incidam sobre a prestação dos serviços, objeto deste instrumento, estando assim, desde já a CONTRATANTE isento de qualquer responsabilidade no que tange esta matéria, salvo os tributos que já estejam sob sua responsabilidade por força legal.

**CLÁUSULA QUINZE - GARANTIAS**

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA responderá pela qualidade do sistema e dos serviços técnicos e operacionais do presente contrato, suprindo a CONTRATANTE, quando apresentarem qualquer anomalia no desempenho e, também, quando não corresponderem rigorosamente às ao objeto contrato;

**Parágrafo Segundo** - A CONTRATADA se compromete a entregar o sistema em perfeito estado de funcionamento, devidamente testado e aprovado por técnicos da mesma, bem como se compromete a efetuar treinamento adequado, sem ônus, para os funcionários da CONTRATANTE a qualquer momento, obedecendo apenas os critérios de agendamento prévio;

**Parágrafo Terceiro** - A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento durante a vigência deste contrato, a implementação e/ou customização de novos recursos visando oferecer maior agilidade, dentro do escopo daqueles relacionados no Anexo I deste contrato. O prazo estimado para a CONTRATADA atender a solicitação dependerá da complexidade do serviço solicitado pela CONTRATANTE. Este prazo será informado a CONTRATANTE em até 72h (setenta e duas) horas após o recebimento da solicitação;

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitechsystemas.com.br  
vitechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original 048f5d97812b2b61d0deb97f316013c1729b4428250f3c363192a8efb0c31957e  
https://valida.ao/fbf92ca51a5f9bba086911214b8f0f0bbccac78ec3c3f2



**Parágrafo Sétimo** - Em caso de rescisão contratual, o Sistema SAVE será bloqueado pela CONTRATADA, vencido os 30 (trinta) dias de aviso prévio. A partir do bloqueio, não será possível: a visualização; inserção; alteração de informações previamente cadastradas;

**Parágrafo Oitavo** - Após o cancelamento, a CONTRATANTE perderá o acesso ao Sistema SAVE. Entretanto, continuará acessando o banco de dados de sua propriedade, que fica localizada nas instalações da CONTRATANTE.

**CLÁUSULA DEZESSETE - ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

**Parágrafo Primeiro** - Todas as alterações e modificações às cláusulas e condições aqui estabelecidas, somente serão válidas se feitas por documento escrito que, assinado pelas partes e testemunhas, constituirão aditivo ao presente;

**Parágrafo Segundo** - O presente contrato obriga herdeiros e sucessores.

**CLÁUSULA DEZOITO - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**Parágrafo Primeiro** - As PARTES, por seus representantes, através da assinatura do presente Contrato, declaram, garantem e comprometem-se, em relação a todos os atos de representação da outra Parte e em qualquer questão relacionada direta ou indiretamente com o desenvolvimento das atividades necessárias ao cumprimento do objeto deste Contrato, que: (i) Não violaram e comprometem-se a não violar a Lei de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) e demais legislações análogas de outras jurisdições que versem sobre o tema; (ii) Declaram de forma irrevogável e irretroatível, que seus acionistas/quotistas/sócios, conselheiros, administradores, diretores, empregados, prestadores de serviços, inclusive seus subcontratados e prepostos, conhecem e cumprem integralmente o disposto nas leis, regulamentos e disposições normativas que tratam da proteção de dados pessoais, nacionais e estrangeiras; (iii) Se absterem da operação de tratamento indevido, irregular ou ilegal, de forma direta e/ou indireta, ativa e/ou passiva, de dados pessoais; (iv) Nas atividades de tratamento de dados pessoais observarão a boa-fé e os demais princípios dispostos nas leis que versem sobre o tema.

**Parágrafo Segundo** - Para fins do presente Contrato, a expressão "tratamento" significa toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

**Parágrafo Terceiro** - As PARTES somente realizarão o tratamento de dados pessoais mediante o fornecimento de consentimento expresso pelo titular, sendo vedado o compartilhamento dos dados pessoais com terceiros sem que haja o consentimento específico do titular para esse fim, ressalvadas as hipóteses de dispensa do consentimento previsto na legislação.

**Parágrafo Quarto** - As PARTES comprometem-se a adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas suficientes para proteger os dados pessoais de acessos não

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitechsystemas.com.br  
vitechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original 048f5d97812b2b61d0deb97f316013c1729b4428250f3c363192a8efb0c31957e  
https://valida.ao/fbf92ca51a5f9bba086911214b8f0f0bbccac78ec3c3f2



ff

autorizados e de tratamento, comunicação ou qualquer forma de utilização inadequada ou ilícita previsto em lei, sendo certo, que qualquer violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou qualquer legislação internacional aplicável será considerada violação material do contrato, sem necessidade de qualquer aviso prévio e sem oportunidade de recuperação. Tal constatação ensejará na cessação imediata de todos os pagamentos.

Parágrafo Quinto - As PARTES comprometem-se a garantir o direito a obter, a qualquer momento e mediante requisição a ser enviada, com no mínimo, 10 (dez) dias úteis de antecedência: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709/2018; (v) a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador; (vi) a eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei nº 13.709/2018; (vii) a informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; e (ix) a revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da Lei nº 13.709/2018, (x) a auditoria e revisão dos procedimentos de conformidade relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou qualquer legislação internacional aplicável, exclusivamente no caso de identificada ocorrência de vazamento de dados ou incidentes relacionado à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, (xi) cooperação total com qualquer investigação sobre ética, conformidade, incidentes de segurança da informação, entre outros.

Parágrafo Sexto - As PARTES obrigam-se a cumprir as regras de Governança de dados pessoais estabelecidas por estas.

Parágrafo Sétimo - As PARTES serão responsáveis por todas as multas e sanções impostas à outra Parte derivadas diretamente do seu descumprimento deste Contrato ou da violação ou descumprimento das Leis de Proteção de Dados Pessoais.

Parágrafo Oitavo - Caberá ainda, indenização total à parte infratora, por qualquer violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou qualquer legislação internacional aplicável, incluindo os custos da investigação subjacente.

Parágrafo Nono - Na execução do presente Contrato, as Partes deverão colaborar entre si para que haja garantia do integral cumprimento das disposições previstas na lei de proteção de dados pessoais, devendo: (i) tomar medidas razoáveis para informar sua equipe de trabalho sobre as responsabilidades e confiabilidade resultantes da lei de proteção aos dados pessoais; (ii) notificar prontamente a outra Parte por escrito, sempre que souber ou suspeitar que ocorreu um incidente de segurança, ou uma violação à lei de proteção de dados pessoais; (iii) investigar eventual incidente de segurança, tomando todas as medidas necessárias para eliminar ou conter a exposição, inclusive cooperando com os esforços de investigação e remediação da outra Parte, mitigando qualquer dano; (iv) envidar esforços razoáveis para garantir que os dados pessoais sejam corretos e atualizados em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida em que tenha capacidade de fazê-lo; (v) cooperarem razoavelmente entre si, na definição de uma solução para implementar os novos requisitos de proteção e segurança aos dados pessoais, caso assim a legislação vier a exigir."

Rua Fior de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitatechsystemas.com.br  
vitatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original 048f5d97612b5e1d4e6b97f816013c1729b4428250f53c63152a8eb0c31957e  
https://valida.ar/b92ca51a5f9bb0a06911214b8f8f08b6c6a78ec3c3f2

MG



CLÁUSULA VINTE – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte - MG, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer dúvida que possa surgir em relação ao presente contrato, regendo-se pela legislação em vigor todos os casos omissos ao mesmo.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

Belo Horizonte, 24 de setembro de 2025.

Maria G

ASSOCIAÇÃO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RENASCER - AASCR  
MARIA IMACULADA CARMO SILVA GOMES - CPF: 326.977.406-00  
(CONTRATANTE)

GM

VITA TECH SISTEMAS LTDA.  
97.543.811/0001-70  
(CONTRATADA)

TESTEMUNHAS:

Aline G

Nome: Aline Sayonara Silva Gomes - CPF: 073.813.486-40

Meirilane C

Nome: Meirilane Gonçalves Costa - CPF: 005.459.276-32

Rua Fior de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitatechsystemas.com.br  
vitatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original 048f5d97612b5e1d4e6b97f816013c1729b4428250f53c63152a8eb0c31957e  
https://valida.ar/b92ca51a5f9bb0a06911214b8f8f08b6c6a78ec3c3f2



ANEXO I

FUNCIONALIDADES E CARACTERÍSTICAS DOS SOFTWARES E HARDWARES DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO - SAVE

MÓDULO DE CONFIGURAÇÃO

- Cadastro ilimitado de atendentes;
- Cadastro de tipos de motivos que justifiquem o tempo excedido no atendimento de determinado serviço;
- Configuração de cor e tamanho da fonte das letras e mensagens que serão exibidas no Televisor LCD ou LED;
- Cadastro de mensagens institucionais personalizadas para senha impressa;
- Cadastro de filas por especialidade, de acordo com a necessidade de cada unidade;
- Configuração do tempo em que um chamado permanecerá na tela;
- Definição de prioridade de atendimento entre as filas cadastradas;
- Cadastro dos possíveis tipos de intervalos para os atendentes;
- Parametrização de quantitativos como tempo de atendimento padrão e não padrão por tipo de serviço, tamanho de filas de espera, tempo de espera na fila, tempo de atendimento, intervalos de pausa dos atendentes, além de permitir a incorporação de novas funcionalidades inerentes ao atendimento;
- Configuração ilimitada de categorias de usuários;
- Configurar de diversos setores de atendimento, sendo cada um configurado com as opções Normal e Preferencial;
- Configuração das telas e campos de exibição nos Televisores de LCD ou LED;
- Configuração do nome do ponto de Atendimento (balcão, guichê, mezanino, etc.);
- Configuração do número do ponto de atendimento;
- Configuração de diversos setores de atendimento;
- Cadastro de número ilimitado de mensagens institucionais personalizadas para serem exibidas no cupom de senha e no painel de chamadas;
- Parametrização dos indicadores do tempo de execução de cada serviço, por período, por posto e por atendente.

MÓDULO PROGRAMÁVEL GERADOR E EMISSOR DE SENHAS

Unidade responsável por gerar e emitir as senhas de atendimento que são emitidas por uma impressora específica cujo fornecimento é contemplado nesta proposta. As senhas são geradas através de um toque no Monitor Touchscreen, que podem receber o comando diretamente do usuário ou da recepcionista. Estes dois equipamentos podem conectar o mesmo computador que controla as ações do Televisor LCD ou LED.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE

- Seleção de serviço, incluindo navegação por classificação;
- Seleção de prioridade;
- Impressão de senha;
- Impressão de dados da empresa;
- Impressão da logomarca do cliente;
- Impressão de data e hora do atendimento;
- Impressão de mensagens comemorativas e/ou corporativas;
- Corte parcial automático do papel;
- Indicação de falta de papel;
- Indicação de módulo ligado.

ff

Rua Fior de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitatechsystemas.com.br  
vitatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original 048f5d97612b5e1d4e6b97f816013c1729b4428250f53c63152a8eb0c31957e  
https://valida.ar/b92ca51a5f9bb0a06911214b8f8f08b6c6a78ec3c3f2

MG



CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA IMPRESSORA DE SENHAS

Especificações

- Impressão:
- Velocidade: 300 mm/seg
- Tecnologia: Térmica Direta
- Resolução: 203 dpi (8 dots/mm)
- Fontes de caracteres: ASCII 9 x 17, 12 x 24 - 14 Code Pages
- Comunicação:
- Padrão: USB (cabos inclusos)
- Opcional:
- Ethernet
- Paralela
- Serial RS-232
- Wi-Fi
- Bobina de papel:
- Largura: 57,5 ± 0,5 mm / 80 ± 0,5 mm
- Diâmetro máximo: 83 mm
- Espessura papel: 0,06 mm ~ 0,1 mm
- Guilhotina:
- Sempre inclusa, corte total ou parcial
- Fácil desatolamento de papel
- Driver e Software:
- Windows XP / 7 / 8 - 32 e 64 bits
- Linux: Sob consulta
- Compatibilidade: ESC / POS
- Software de Gerenciamento ELGIN I9 Utility
- Função exclusiva UGS - Unidade Geradora de Senha: Disponível no produto, sem custo adicional
- Códigos de barras: UPC-A / UPC-E / EAN8 / EAN13 / CÓDIGO39 / ITF / CÓDIGO 128 / CÓDIGO 93 / PDF417 / QR Code
- Confiabilidade:
- Vida útil cabeça térmica: 150 km
- Vida útil guilhotina: 2.000.000 cortes
- MTBF: 360.000 horas
- Voltagem:
- Entrada: AC 100V/240V - 50/60 Hz
- Saída: 24V ± 5%, 2,1 A
- Dimensões (Altura x Largura x Profundidade): 146 x 145 x 197 mm
- Peso: 1,8 kg

MÓDULO DE CHAMADA DE SENHA NA TV LCD/LED

Software de gerenciamento responsável pela programação e controle da TV LCD/LED, que é parametrizada e possui interface de alto nível com o usuário/operador. A unidade possui recursos modulares em sua programação, todos de fácil utilização e acompanhamento pelo usuário. O Sistema é interligado em rede, utilizando plataforma Windows, incluindo operações por intermédio do computador do atendente.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE

- Utilização de telas LCD ou LED de diversas polegadas;

Rua Fior de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | comercial@vitatechsystemas.com.br  
vitatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
Hash SHA256 do PDF original 048f5d97612b5e1d4e6b97f816013c1729b4428250f53c63152a8eb0c31957e  
https://valida.ar/b92ca51a5f9bb0a06911214b8f8f08b6c6a78ec3c3f2

MG



- Chamada das senhas de forma visual e sonora, de acordo com as prioridades e filas configuradas;
- Exibição de conteúdos endereçados aos campos configurados;
- Chamada de senha configurável por "beep" e por voz simultaneamente;
- Exibição de vídeos institucionais, canais de TV, mensagens, fotos, textos, notícias nacionais e internacionais;
- Disponibilidade para transmitir diferentes conteúdos para cada TV instalada;
- Exibição do setor/guichê na chamada das senhas;
- Identificador de chamado preferencial;
- Exibição dos últimos chamados ou exibição dos chamados perdidos;
- Controle de volume do sinal sonoro;
- Compatibilidade com Windows XP/VISTA/SEVEN;
- Exibição do setor na chamada das Senhas;
- Exibição de identificador de chamado preferencial;
- Configuração do tempo em que um chamado permanecerá na tela;
- Exibição dos últimos chamados ou exibição dos chamados perdidos;
- Sinal sonoro no momento da exibição da senha no Televisor;
- Possibilidade de se efetuar o chamado por voz
- Controle de volume do sinal sonoro;
- Configuração de cor e tamanho da fonte a ser exibida na TV LCD;
- Configuração da logomarca a ser exibida na tela do monitor de TV LCD;
- Exibição de vídeos institucionais ou propagandas (formatos AVI, MPG, MPG2, WMV, etc.);
- Exibição de canais de TV Digital, Analógica ou a Cabo;
- Exibição de fotos nos principais formatos (.jpeg,gif,png,bmp, etc.) e em formato de Slide Show;
- Exibição de arquivos do tipo Flash;
- Possibilidade de se configurar diversos layouts para exibição na TV, dentre os quais, numeramos a seguir:
  - 1- Exibição da Senha em formato FULL SCREEN, pausando a programação atual para esta exibição;
  - 2- Exibição da Senha em Frames, onde 50% da tela fica responsável pela exibição da programação, 10% para exibição da Senha Atual, 30% para exibição do histórico de chamados, 10% para vinculação de notícias Internas ou Externas;
- Configuração de diversos televisores para exibição das Senhas;
- Configuração dos setores a serem exibidos em cada televisor;
- Disponibilidade para acionamento da senha no televisor através de Rádio Frequência.

#### MÓDULO DE ATENDIMENTO

Software responsável pela chamada das senhas, que serão exibidas no Televisor LCD ou LED.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE:

- Iniciar atendimento;
- Próxima senha;
- Re-chamada de senha;
- Finalização do atendimento;
- Configuração do nome do ponto de Atendimento (balcão, guichê, mezanino, etc.);
- Configuração de múltiplos pontos de atendimento;
- Configuração de diversos setores de atendimento;

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
 Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
 (31) 3077-4211 | comercial@viatechsystemas.com.br  
 viatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
 Hash SHA256 do PDF original: c48f5d97612b5e1ddeb977816013c1729b4428250f33c63152a8efb0c31957e  
 https://valida.ar/bf92ca51a5f9b8a06911214b88fcd8bbca679ec3c3f2



- Chamadas de senha no formato sequencial ou aleatória;
- Reencaminhamento de atendimentos de forma automática ou manual. Entende-se por automático, os reencaminhamentos feitos de forma parametrizada, onde no fim de um atendimento, este automaticamente é enviado para outro Setor, sem intervenção do usuário Atendente;
- Possibilidade de efetuar chamados Normais ou Preferenciais;
- Visualização do tempo de espera de cada cliente na fila de Atendimento;
- Possibilidade de se cancelar algum chamado da Fila de Atendimento;
- Disponibilidade para inclusão de um novo Atendimento;
- Histórico do atendimento de cada atendente;
- Quantidade de senhas na fila para determinado atendente;
- Identificação da senha chamada, incluindo todas as variáveis;
- Identificação das distâncias de atendimento;
- Transferência do atendimento de um local (guichê, sala, etc.) para outro;
- Repetição das chamadas de senhas no painel, quantas vezes precisar;
- Atendimento de vários tipos de serviços com uma mesma senha;
- Re-chamada de senha em caso de retorno;
- Recursos para alternar filas de atendimento;
- Permissão para realizar atendimentos normalmente, caso ocorram problemas na emissão de senhas.
- Compatibilidade com Windows XP/VISTA/SEVEN.

#### MÓDULO DE NOTÍCIAS

Este dispositivo lógico deverá prover funcionalidades de inclusão ou sincronização de notícias com os mais diversos sites que forneçam conteúdo em formato RSS. Características Técnicas:

- Habilitação da Exibição de notícias por Televisor LCD;
- Inclusão de URL que contemham conteúdo RSS;
- Inclusão de notícias de forma manual;
- Sincronização de notícias RSS;
- Possibilidade de se escolher a visualização das notícias no Televisor LCD, conforme segue:
  1. Todas as notícias cadastradas;
  2. Notícias do dia Atual;
  3. Da última hora;
  4. Dos últimos 30 minutos;
  5. Dos últimos 15 minutos;
- Configuração do tamanho e cor da fonte da Notícia;
- Configuração de tempo entre sincronizações;
- Configuração de tempo entre notícias;
- Possibilidade de se mesclar Notícias e Slides de fotos, nos mais diversos formatos (JPEG, GIF, PNF, BMP, etc.).

#### MÓDULO DE AGENDAMENTO

Este dispositivo lógico deverá prover funcionalidades de modo a permitir o cadastro de atendimentos antecipadamente, bem como sua impressão, a qual deverá estar disponível em qualquer computador do ambiente da contratante, desde que este computador possua acesso a rede interna, possuindo os seguintes requisitos:

- Cadastro do nome do cliente, documento, telefone, data e hora do agendamento;
- Setor e serviço para agendamento;

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
 Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
 (31) 3077-4211 | comercial@viatechsystemas.com.br  
 viatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
 Hash SHA256 do PDF original: c48f5d97612b5e1ddeb977816013c1729b4428250f33c63152a8efb0c31957e  
 https://valida.ar/bf92ca51a5f9b8a06911214b88fcd8bbca679ec3c3f2



- Resumo dos agendamentos feitos;
- Impressão do ticket da senha com as seguintes informações:
  - 1- Informações da Empresa Contratante;
  - 2- Data;
  - 3- Hora;
  - 4- Setor;
  - 5- Tipo de Atendimento;
  - 6- Média do tempo para Atendimento;
  - 7- Nome do cliente;
  - 8- Data e Hora do Agendamento;
  - 9- Serviço.

#### MÓDULO DE MONITORAMENTO

Este dispositivo lógico deverá prover funcionalidades de modo a permitir a visualização em tempo real, da situação de cada ponto de atendimento, Setor ou Usuário, identificando no mínimo as seguintes informações:

- Número de pontos de Atendimento cadastrados;
- Senha que está sendo atendida em cada Ponto de Atendimento;
- Quantidade de senhas pendentes por ponto de Atendimento;
- Número de setores cadastrados;
- Senha que está sendo atendida em cada Setor;
- Quantidade de senhas pendentes por Setor;
- Número de Usuários Cadastrados;
- Senha que está sendo atendida por cada Usuário;
- Quantidade de senhas pendentes por Usuário.

#### MÓDULO DE GESTÃO DOS ATENDIMENTOS (LOCAL E WEB)

Software responsável pela geração de relatórios e informações dos atendimentos realizados.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE:

- Visualização dos relatórios e informações dos atendimentos de forma local ou online através de página segura na Internet.
- Relatórios e consultas com apuração de um conjunto mínimo de parâmetros como: período, atividade, prioridade, serviço, categoria, entre outros;
- Exibição dos relatórios em textos ou gráficos, com disponibilidade para impressão e exportação nos formatos XLS, PDF, TXT ou HTML;
- Implementação a qualquer momento de novas configurações de relatórios dentro do escopo das soluções desta proposta com algoritmos específicos de apuração;
- Flexibilidade em funcionalidades necessárias para o controle do fluxo de atendimento dos locais de atendimento, garantindo a máxima segurança, transparência e agilidade ao processo de gestão dos nossos clientes;
- Relatórios parametrizáveis e editáveis, disponibilizados em modo gráfico e texto, em tela ou exportados nos formatos TXT, XLS, PDF e HTML;
- Registro e envio de todos os eventos gerados pelas operações dos atendentes para o banco de dados corporativo do sistema;
- Os principais relatórios gerados pelo sistema contemplam as seguintes premissas:

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
 Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
 (31) 3077-4211 | comercial@viatechsystemas.com.br  
 viatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
 Hash SHA256 do PDF original: c48f5d97612b5e1ddeb977816013c1729b4428250f33c63152a8efb0c31957e  
 https://valida.ar/bf92ca51a5f9b8a06911214b88fcd8bbca679ec3c3f2



- 1- **Deslocamento:** tempo desde o momento em que a senha é chamada no painel até a hora que o atendente inicia o atendimento. No cálculo deste tempo, não é incluído o Tempo Mínimo de Espera;
  - 2- **Atendimento:** tempo entre o início de atendimento e o término de atendimento;
  - 3- **Espera:** tempo desde o momento em que a senha entra na fila e o início do atendimento. O cálculo deste tempo aumenta caso a senha entre em mais de uma fila;
  - 4- **Permanência:** tempo que o usuário permanece dentro da unidade de atendimento. O cálculo é feito a partir do momento em que a senha é emitida até a sua finalização (atendimento de todas as atividades do serviço);
  - 5- **Senhas Emitidas:** quantidade de senhas que foram emitidas em um período. A soma entre as 'senhas atendidas' e as 'senhas não atendidas' deverá ser sempre igual ao 'total de senhas emitidas' em um mesmo período;
  - 6- **Senhas Canceladas:** total de senhas que tiveram seu atendimento cancelado por um atendente, supervisor ou pelo Sistema em um determinado período;
  - 7- **Senhas Atendidas:** quantidade de senhas que tiveram pelo menos um atendimento (ou atividade finalizada) em um determinado período;
  - 8- **Senhas Não Atendidas:** quantidade de senhas que não tiveram nenhum atendimento (ou atividade finalizada) em um determinado período;
- Todos os relatórios contemplam as totalizações por período, hora, dia, semana, mês;
  - Gráficos dos atendimentos por atendente, diários ou por período;
  - Gráficos do tempo médio de espera diário ou por período;
  - Gráfico da quantidade total de atendimentos diários ou em períodos distintos;
  - Módulo gerador de relatórios personalizados, de modo a permitir que o próprio usuário crie relatórios de acordo com sua necessidade.
  - Compatibilidade com Windows XP/VISTA/SEVEN.

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
 Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
 (31) 3077-4211 | comercial@viatechsystemas.com.br  
 viatechsystemas.com.br

Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento  
 Hash SHA256 do PDF original: c48f5d97612b5e1ddeb977816013c1729b4428250f33c63152a8efb0c31957e  
 https://valida.ar/bf92ca51a5f9b8a06911214b88fcd8bbca679ec3c3f2






Página de assinaturas

  
**JEAN CARVALHO**  
 059.882.896-65  
 Signatário

  
**Meirilane Costa**  
 005.459.276-33  
 Testemunha

  
**Maria Gomes**  
 326.977.406-00  
 Signatário

  
**Aline Gomes**  
 073.813.486-40  
 Testemunha

- Brazil
- 24 set 2025 09:52:16  **Meirilane Gonçalves Costa** (Email: financeiro@vitatechistemas.com, CPF: 005.459.276-33) visualizou este documento por meio do IP 189.36.128.179 localizado em Belo Horizonte - Minas Gerais - Brazil
  - 24 set 2025 09:52:24  **Meirilane Gonçalves Costa** (Email: financeiro@vitatechistemas.com, CPF: 005.459.276-33) assinou como testemunha este documento por meio do IP 189.36.128.179 localizado em Belo Horizonte - Minas Gerais - Brazil

HISTÓRICO

- 24 set 2025 09:50:16  **JEAN CHRISTIAN NASCIMENTO CARVALHO** criou este documento. ( Email: mel.coستا@vitatechistemas.com, CPF: 059.882.896-65 )
- 24 set 2025 09:50:17  **JEAN CHRISTIAN NASCIMENTO CARVALHO** (Email: mel.coستا@vitatechistemas.com, CPF: 059.882.896-65) visualizou este documento por meio do IP 189.36.128.179 localizado em Belo Horizonte - Minas Gerais - Brazil
- 24 set 2025 09:50:20  **JEAN CHRISTIAN NASCIMENTO CARVALHO** (Email: mel.coستا@vitatechistemas.com, CPF: 059.882.896-65) assinou este documento por meio do IP 189.36.128.179 localizado em Belo Horizonte - Minas Gerais - Brazil
- 24 set 2025 11:31:09  **Maria Imaculada Carmo Silva Gomes** (Email: asresnascen@gmail.com, CPF: 326.977.406-00) visualizou este documento por meio do IP 179.221.172.104 localizado em Contagem - Minas Gerais - Brazil
- 24 set 2025 11:34:07  **Maria Imaculada Carmo Silva Gomes** (Email: asresnascen@gmail.com, CPF: 326.977.406-00) assinou este documento por meio do IP 179.221.172.104 localizado em Contagem - Minas Gerais - Brazil
- 24 set 2025 11:34:59  **Aline Sayonara Silva Gomes** (Email: adm.asresnascen@gmail.com, CPF: 073.813.486-40) visualizou este documento por meio do IP 179.221.172.104 localizado em Contagem - Minas Gerais - Brazil
- 24 set 2025 11:35:04  **Aline Sayonara Silva Gomes** (Email: adm.asresnascen@gmail.com, CPF: 073.813.486-40) assinou como testemunha este documento por meio do IP 179.221.172.104 localizado em Contagem - Minas Gerais - Brazil



Estabeleça a imagem para verificar a autenticidade do documento.  
 Hash SHA256 do PDF original: c48f5c97612b5e1ddeb97816013e1729b4428250f53c63152ebef0dc31957e  
<https://valida.ar/bb92ca51a5f9bb6a066911214b88f0cfc8bc6ec79ec3c3f2>



Estabeleça a imagem para verificar a autenticidade do documento.  
 Hash SHA256 do PDF original: c48f5c97612b5e1ddeb97816013e1729b4428250f53c63152ebef0dc31957e  
<https://valida.ar/bb92ca51a5f9bb6a066911214b88f0cfc8bc6ec79ec3c3f2>



---

**COTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO DE SENHA: TC  
011/2023 – CADÚNICO.**

---

financeiro@vitatechsystemas.com <financeiro@vitatechsystemas.com>

15 de setembro de 2025 às 13:00

Para: Associação Renascer <assrenascer@gmail.com>, Mel <mel.costa@vitatechsystemas.com>

Aline, boa tarde!

Segue anexo proposta para renovação do contrato de locação.

Atenciosamente,



Setor Financeiro  
(31) 3077-4211  
<https://vitatechsystemas.com.br>

---

 **0165 - RENASCER - Proposta de Locação Sistema de Senhas Save.pdf**  
1130K



# save.

SOLUÇÃO DE  
ATENDIMENTO  
AO PÚBLICO

## SISTEMA INTEGRADO DE GERENCIAMENTO PARA ATENDIMENTO E FLUXO DE PÚBLICO

EMPRESA: ASSOCIAÇÃO DE APOIO CULTURAL E SOCIAL RENASCER

Nº PROPOSTA: 0165/2025

PROPOSTA ELABORADA EM 15 DE SETEMBRO DE 2025

POR: MEIRILANE COSTA

CONTATO: (31) 3077-4211

E-MAIL: [MEL.COSTA@VITATECHSYSTEMS.COM](mailto:MEL.COSTA@VITATECHSYSTEMS.COM)



Rua Fibr de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | [comercial@vitatechsystems.com.br](mailto:comercial@vitatechsystems.com.br)  
[vitatechsystems.com.br](http://vitatechsystems.com.br)

1



A

## ASSOCIAÇÃO DE APOIO CULTURAL E SOCIAL RENASCER

Prezada Aline,

A VITA TECH SISTEMAS LTDA é uma empresa de soluções em TI com sede em Belo Horizonte/MG, que atua no desenvolvimento de soluções destinadas para a gestão de empresas, além de solucionar problemas de Gestão do Atendimento em diversos tipos de negócios. Todos os nossos produtos e serviços contam com as mais modernas tecnologias, fator preponderante pela geração do alto desempenho e alta disponibilidade operacional de todas as nossas soluções. Estas características, alinhadas com o atendimento diferenciado feito por nossas equipes, nos tornou referência nas soluções de problemas enfrentados por empresas dos segmentos acima, com projetos implementados em todo o território nacional.

Para alcançar o êxito em todas as fases de nossos trabalhos, capacitamos periodicamente nossas equipes e sempre tratamos nosso cliente como parceiro na busca frequente pela excelência em suas atividades. Neste intuito, você adquirirá soluções altamente confiáveis em todos os seus processos, foco total nos serviços prestados, qualidade inigualável nos softwares e hardwares propostos, além de ter a personalização do sistema de acordo com a realidade operacional da sua empresa.

Por tudo isto, apresentamos esta proposta que traz um resumo das funcionalidades disponíveis em nosso Sistema de Atendimento Vitatech- SAVE Premium, bem como os valores para implantação, suporte e manutenção desta ferramenta que realizará o completo monitoramento, controle e gestão dos atendimentos da sua empresa.

Testado e aprovado em todo o Brasil, com Totens e Displays de TV que ajudam na excelência de atendimento ao público de diversos segmentos, com excelência do atendimento a clientes e consumidores. Com a nossa solução, sua empresa tem mais informação e alcança mais resultados e produtividade, mensurando e avaliando a produtividade dos colaboradores e o tempo de atendimento para cada cliente, eliminando os gargalos de atendimento nos mais variados segmentos como: cartórios, laboratórios, universidades, hospitais, clínicas e outros negócios que envolvem pequeno, médio ou grande fluxo de pessoas. Tudo isto em uma solução única, que integra Hardware, Software e informação.

Desde já agradecemos a oportunidade de oferecer nossos serviços e nos colocamos à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas ou informações constantes nesta proposta.

Atenciosamente,

Meirilane Costa  
Administrador de Contratos

Rua Flor de Jequitibá, nº 12 Sala 201  
Bairro União | Belo Horizonte / MG | CEP: 31160-280  
(31) 3077-4211 | [comercial@vitatechsystems.com.br](mailto:comercial@vitatechsystems.com.br)  
[vitatechsystems.com.br](http://vitatechsystems.com.br)

2



PROPOSTA COMERCIAL

LOCAÇÃO DO SISTEMA SAVE E IMPRESSORA SISTEMA   PRODUTO		QUANTIDADE
Impressora térmica de senhas		01
SAVE - Sistema de Atendimento Vitatech Expertise - SAVE		01
TOTAL PARA LICENCIAMENTO MENSAL DO SISTEMA E EQUIPAMENTO		R\$625,00
TOTAL PARA LICENCIAMENTO ANUAL DO SISTEMA E EQUIPAMENTO		R\$7.500,00

OBSERVAÇÕES:

- Esta modalidade exclui o impacto inicial do investimento e garante a completa disponibilidade de nossa equipe nas fases de implantação e manutenção, além do pronto atendimento dos possíveis problemas de operação e manipulação da solução durante a vigência do contrato. Além desta disponibilidade é também garantida a substituição do equipamento fornecido (impressora), caso venha sofrer danos ocasionados por desgaste;
- A customização da solução e capacitação a qualquer momento de antigos e novos usuários são também vantagens desta opção;
- O valor desta opção será faturado mensalmente durante a vigência do contrato de Licenciamento, suporte e manutenção do sistema, sendo a primeira mensalidade após a entrega do totem. Sendo este valor reajustado anualmente pelo IGP-M-FGV, com data base na assinatura do contrato;
- Prestação de serviços e suporte técnico operacional é oferecido pela CONTRATADA define-se pelas seguintes disponibilidades: a) O CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento o suporte junto a CONTRATADA. Atendimento disponível em todos os dias úteis (segunda a sexta-feira), do horário de 08h00min às 18h00min; b) Consulta telefônica - disponível para atendimento e esclarecimentos de dúvidas; c) A visita técnica deverá ser previamente acordada e consentida expressamente pelo CONTRATANTE; d) Ao realizar solicitação de atendimento presencial, através dos nossos canais de relacionamento, o técnico da CONTRATADA fará avaliação técnica da solicitação e definirá se o atendimento pode ser efetuado através de acesso remoto;
- O CONTRATANTE que solicitar implantação e suporte presencial, e esteja localizado fora da região metropolitana de Belo Horizonte deverá reembolsar a CONTRATADA, quanto às despesas de transporte, estadia e alimentação, mediante apresentação dos respectivos comprovantes.

CONDIÇÕES GERAIS

- Inclusas despesas com transporte, estadia e alimentação para projetos a serem implementados na região metropolitana de Belo Horizonte-MG. Para projetos a serem instalados fora desta região, à implantação e suporte técnico são efetuados de forma REMOTA através de softwares específicos. Poderá ser realizada de forma presencial, a critério do CONTRATANTE. Entretanto, caso o CONTRATANTE solicite implantação e suporte presencial, as despesas de



transporte, estadia e alimentação deverão ser reembolsadas pelo CONTRATANTE, mediante a apresentação dos respectivos comprovantes;

- Toda a fase do trabalho é executada por um Consultor da VITATECH com acompanhamento de no mínimo um profissional do CONTRATANTE. Com este envolvimento os profissionais ficarão aptos para solucionar eventuais dúvidas dos usuários e ampliará o conteúdo a ser repassado para os técnicos de nosso suporte convencional, gerando ganho e agilidade nas soluções;
- A CONTRATADA oferecerá treinamento e suporte técnico a todas as pessoas indicadas, durante a fase de implantação do sistema, visando capacitá-las para que sejam capazes de instalar e configurar os sistemas nas estações de trabalho substituídas ou reinstaladas;
- Esta proposta NÃO contempla:
  - Manutenção ou instalação de cabeios, computadores, periféricos ou rede local, que em geral dependem da intervenção direta no local onde os equipamentos encontram-se instalados;
  - Fornecimento de bobinas, cabos HDMI ou VGA, placa de vídeo, televisor, CPU, receptor de TV;
  - Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

INFRA-ESTRUTURA TÉCNICA PARA INSTALAÇÃO DA ARQUITETURA FÍSICA PROPOSTA

Para implementação do cenário proposto, necessitamos da seguinte infraestrutura técnica a ser fornecida pelo CONTRATANTE:

- As CPU's para ligar os televisores com a configuração mínima recomendada:
  - Processador: Dual Core I3 ou superior
  - Memória Ram: 4 GB
  - Disco/Hd: Com mínimo de 20 GB
  - Placa de rede:
  - 02 Entrada USB;
  - Sistema Operacional Windows 7 ou superior;
  - 01 (uma) placa de vídeo GEFORCE 210, 512 MB ou Superior, com entrada DVI e VGA;
  - Periféricos: Monitor e Teclado
- Televisor LCD ou LED com entrada VGA para vídeo e P2 para áudio;
- Energia suficiente para ligar os Televisores, CPU;
- Conexão de rede cabeada entre todas as CPUs que irão compor o sistema de Gestão de Atendimento;
- Profissional de infraestrutura para passagem do cabeamento;
- Splitter HDMI para replicar imagem, quando utilizar mais de uma TV;
- Para exibir sinal de TV, necessário Conversor ou Receptor (SKY, NET - é preciso que o dispositivo tenha saída RCA) e Easy Cap.



## ANEXO I

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### MÓDULO DE CONFIGURAÇÃO

- Cadastro limitado de atendentes;
- Cadastro de tipos de motivos que justifiquem o tempo excedido no atendimento de determinado serviço;
- Configuração de cor e tamanho da fonte das letras e mensagens que serão exibidas no Televisor LCD ou LED;
- Cadastro de mensagens institucionais personalizadas para senha impressa;
- Cadastro de filas por especialidade, de acordo com a necessidade de cada unidade;
- Configuração do tempo em que um chamado permanecerá na tela;
- Definição de prioridade de atendimento entre as filas cadastradas;
- Cadastro dos possíveis tipos de intervalos para os atendentes;
- Parametrização de quantitativos como tempo de atendimento padrão e não padrão por tipo de serviço, tamanho de filas de espera, tempo de espera na fila, tempo de atendimento, intervalos de pausa dos atendentes, além de permitir a incorporação de novas funcionalidades inerentes ao atendimento;
- Configuração ilimitada de categorias de usuários;
- Configurar de diversos setores de atendimento, sendo cada um configurado com as opções Normal e Preferencial;
- Configuração das telas e campos de exibição nos Televisores de LCD ou LED;
- Configuração do nome do ponto de Atendimento (balcão, guichê, mezanino, etc.);
- Configuração do número do ponto de atendimento;
- Configuração de diversos setores de atendimento;
- Cadastro de número ilimitado de mensagens institucionais personalizadas para serem exibidas no cupom de senha e no painel de chamadas;
- Parametrização dos indicadores do tempo de execução de cada serviço, por período, por posto e por atendente.

#### MÓDULO PROGRAMÁVEL GERADOR E EMISSOR DE SENHAS

Unidade responsável por gerar e emitir as senhas de atendimento que são emitidas por uma impressora específica cujo fornecimento é contemplado nesta proposta. A impressora pode receber o comando diretamente do usuário ou da recepcionista. Este equipamento pode conectar o mesmo computador que controla as ações do Televisor LCD ou LED.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE

- Seleção de serviço, incluindo navegação por classificação;
- Seleção de prioridade;
- Impressão de senha;
- Impressão de dados da empresa;
- Impressão da logomarca do cliente;
- Impressão de data e hora do atendimento;
- Impressão de mensagens comemorativas e/ou corporativas;
- Corte parcial automático do papel;
- Indicação de falta de papel;
- Indicação de módulo ligado.



### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DA IMPRESSORA DE SENHAS

#### Especificações

- Impressão: 300 mm/seg
- Velocidade: 300 mm/seg
- Tecnologia: Térmica Direta
- Resolução: 203 dpi (8 dots/mm)
- Fontes de caracteres: ASCII 9 x 17, 12 x 24 - 14 Code Pages
- Comunicação:
- Padrão: USB (cabos inclusos)
- Opcional:
- Ethernet
- Paralela
- Serial RS-232
- Wi-Fi
- Bobina de papel:
- Largura: 57,5 ± 0,5 mm / 80 ± 0,5 mm
- Diâmetro máximo: 83 mm
- Espessura papel: 0,06 mm ~ 0,1 mm
- Guilhotina:
- Sempre inclusa, corte total ou parcial
- Fácil desatolamento de papel
- Driver e Software:
- Windows XP / 7 / 8 - 32 e 64 bits
- Linux: Sob consulta
- Compatibilidade: ESC / POS
- Software de Gerenciamento ELGIN i9 Utility
- Função exclusiva UGS - Unidade Geradora de Senha: Disponível no produto, sem custo adicional
- Códigos de barras: UPC-A / UPC-E / EAN8 / EAN13 / CÓDIGO39 / ITF / CÓDIGO 128 / CÓDIGO 93 / PDF417 / QR Code
- Confiabilidade:
- Vida útil cabeça térmica: 150 km
- Vida útil guilhotina: 2.000.000 cortes
- MTBF: 360.000 horas
- Voltagem:
- Entrada: AC 100V/240V - 50/60 Hz
- Saída: 24V ± 5%, 2,1 A
- Dimensões (Altura x Largura x Profundidade): 146 x 145 x 197 mm
- Peso: 1,8 kg

#### MÓDULO DE CHAMADA DE SENHA NA TV LCD/LED

Módulo de gerenciamento responsável pela programação e controle da TV LCD/LED, parametrizado de acordo com as demandas discutidas na fase de implantação e possui interface de alto nível com o usuário/operador. Este módulo possui recursos modulares em sua programação, todos de fácil utilização e acompanhamento pelo usuário. O Sistema é interligado em rede, utilizando plataforma Windows, incluindo operações por intermédio do computador do atendente.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE

- Utilização de telas LCD ou LED de diversas polegadas;
- Chamada das senhas de forma visual e sonora, de acordo com as prioridades e filas configuradas;
- Exibição de conteúdos endereçados aos campos configurados;
- Chamada de senha configurável por "beep" e por voz simultaneamente;
- Exibição de vídeos institucionais, canais de TV, mensagens, fotos,



textos, notícias nacionais e internacionais;  
Disponibilidade para transmitir diferentes conteúdos para cada TV instalada;  
Exibição do setor/guichê na chamada das senhas;

- Identificador de chamado preferencial;
- Exibição dos últimos chamados ou exibição dos chamados perdidos;
- Controle de volume do sinal sonoro;
- Compatibilidade com Windows XP ou superior;
- Exibição do setor na chamada das Senhas;
- Exibição de identificador de chamado preferencial;
- Configuração do tempo em que um chamado permanecerá na tela;
- Exibição dos últimos chamados ou exibição dos chamados perdidos;
- Sinal sonoro no momento da exibição da senha no Televisor;
- Possibilidade de se efetuar o chamado por voz;
- Configuração de cor e tamanho da fonte a ser exibida na TV LCD;
- Configuração da logomarca a ser exibida na tela do monitor de TV LCD;
- Exibição de vídeos institucionais ou propagandas (formatos AVI, MPG, MPG2, WMV, etc.);
- Exibição de canais de TV Digital, Analógica ou a Cabo;
- Exibição de fotos nos principais formatos (jpeg, gif, png, bmp, etc.) e em formato de Slide Show;
- Exibição de arquivos do tipo Flash;
- Possibilidade de se configurar diversos layouts para exibição na TV, dentre os quais, numeramos a seguir:
  1. Exibição da Senha em formato FULL SCREEN, pausando a programação atual para esta exibição;
  2. Exibição da Senha em Frames, onde 50% da tela fica responsável pela exibição da programação, 10% para exibição da Senha Atual, 30% para exibição do histórico de chamados, 10% para vinculação de notícias Internas ou Externa;
- Configuração de diversos televisores para exibição das Senhas;
- Configuração dos setores a serem exibidos em cada televisor;
- Disponibilidade para acionamento da senha no televisor através de Rádio Frequência.

#### MÓDULO DE ATENDIMENTO

Módulo responsável pela chamada das senhas que serão exibidas no Televisor LCD ou LED. Este módulo é instalado em computadores convencionais ou no celular, através de um aplicativo que fará a chamada de senhas.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE

- Iniciar atendimento;
- Próxima senha;
- Re-chamada de senha;
- Finalização do atendimento;
- Configuração do nome do ponto de Atendimento (balcão, guichê, mezanino, etc.);
- Configuração de múltiplos pontos de atendimento;
- Configuração de diversos setores de atendimento;
- Chamadas de senha no formato sequencial ou aleatória;
- Reencaminhamento de atendimentos de forma automática ou manual. Entende-se por automático, os reencaminhamentos feitos de forma parametrizada, onde no fim de um atendimento, este automaticamente é enviado para outro Setor, sem intervenção do



usuário Atendente;

- Possibilidade de efetuar chamados Normais ou Preferenciais;
- Visualização do tempo de espera de cada cliente na fila de Atendimento;
- Possibilidade de se cancelar algum chamado da Fila de Atendimento;
- Disponibilidade para inclusão de um novo Atendimento;
- Histórico do atendimento de cada atendente;
- Quantidade de senhas na fila para determinado atendente;
- Identificação das distâncias de atendimento;
- Transferência do atendimento de um local (guichê, sala, etc.) para outro;
- Repetição das chamadas de senhas no painel, quantas vezes precisar;
- Atendimento de vários tipos de serviços com uma mesma senha;
- Re-chamada de senha em caso de retorno;
- Recursos para alternar filas de atendimento;
- Permissão para realizar atendimentos normalmente, caso ocorram problemas na emissão de senhas.
- Compatibilidade com Windows XP ou superior.

#### MÓDULO DE NOTÍCIAS

Este módulo provém funcionalidades de inclusão ou sincronização de notícias com os mais diversos sites habilitados para fornecerem conteúdo em formato RSS.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE

- Habilitação da Exibição de notícias por Televisor LCD;
- Inclusão de URL que contenham conteúdo RSS;
- Inclusão de notícias de forma manual;
- Sincronização de notícias RSS;
- Possibilidade de se escolher a visualização das notícias no Televisor LCD, conforme segue:
  1. Todas as notícias cadastradas;
  2. Notícias do dia Atual;
  3. Da última hora;
  4. Dos últimos 30 minutos;
  5. Dos últimos 15 minutos;
- Configuração do tamanho e cor da fonte da Notícia;
- Configuração de tempo entre sincronizações;
- Configuração de tempo entre notícias;
- Possibilidade de se mesclar Notícias e Slides de fotos, nos mais diversos formatos (JPEG, GIF, PNF, BMP, etc).

#### MÓDULO DE AGENDAMENTO

Neste módulo estão os recursos permitirão o cadastro de atendimentos antecipados que poderão ser impressos. Estes atendimentos ficam disponíveis em qualquer computador do ambiente do CONTRATANTE, integrado à sua rede interna.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE

- Cadastro do nome do cliente, documento, telefone, data e hora do agendamento;
- Setor e serviço para agendamento;
- Resumo dos agendamentos feitos;
- Impressão do ticket da senha com as seguintes informações:
  1. Informações do CONTRATANTE;



2. Data;
3. Hora;
4. Setor;
5. Tipo de Atendimento;
6. Média do tempo para Atendimento;
7. Nome do cliente;
8. Data e Hora do Agendamento;
9. Serviço.

#### MÓDULO DE MONITORAMENTO

Este módulo permite a visualização em tempo real da situação de cada ponto de atendimento, setor ou usuário, identificando as principais informações:

- Número de pontos de Atendimento cadastrados;
- Senha que está sendo atendida em cada Ponto de Atendimento;
- Quantidade de senhas pendentes por ponto de Atendimento;
- Número de setores cadastrados;
- Senha que está sendo atendida em cada Setor;
- Quantidade de senhas pendentes por Setor;
- Número de Usuários Cadastrados;
- Senha que está sendo atendida por cada Usuário;
- Quantidade de senhas pendentes por Usuário.

#### MÓDULO DE GESTÃO DOS ATENDIMENTOS (LOCAL E WEB)

Módulo responsável pela geração de relatórios e informações dos atendimentos realizados. Os relatórios podem ser acessados pelos computadores convencionais, via web ou pelo celular através do aplicativo específico desenvolvido e instalado pela VITATECH SISTEMAS.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE

- Visualização dos relatórios e informações dos atendimentos de forma local ou online através de página segura na Internet.
- Relatórios e consultas com apuração de um conjunto mínimo de parâmetros como: período, atividade, prioridade, serviço, categoria, entre outros;
- Exibição dos relatórios em textos ou gráficos, com disponibilidade para impressão e exportação nos formatos XLS, PDF, TXT ou HTML;
- Implementação a qualquer momento de novas configurações de relatórios dentro do escopo das soluções desta proposta com algoritmos específicos de apuração;
- Flexibilidade em funcionalidades necessárias para o controle do fluxo de atendimento dos locais de atendimento, garantindo a máxima segurança, transparência e agilidade ao processo de gestão dos nossos clientes;
- Relatórios parametrizáveis e editáveis, disponibilizados em modo gráfico e texto;
- Registro e envio de todos os eventos gerados pelas operações dos atendentes para o banco de dados corporativo do sistema;
- Os principais relatórios gerados pelo sistema contemplam as seguintes premissas:
  1. **Deslocamento:** tempo desde o momento em que a senha é chamada no painel até a hora que o atendente inicia o atendimento. No cálculo deste tempo, não é incluído o Tempo Mínimo de Espera.
  2. **Atendimento:** tempo entre o início de atendimento e o término de atendimento;
  3. **Espera:** tempo desde o momento em que a senha entra na fila e o início do atendimento. O cálculo deste tempo aumenta caso a senha entre em mais de uma fila;
  4. **Permanência:** tempo que o usuário permanece dentro da unidade.



atendimento. O cálculo é feito a partir do momento em que a senha é emitida até a sua finalização (atendimento de todas as atividades do serviço);

**Senhas Emitidas:** quantidade de senhas que foram emitidas em um período.

A soma entre as "senhas atendidas" e as "senhas não atendidas" deverá ser sempre igual ao "total de senhas emitidas" em um mesmo período;

5. **Senhas Canceladas:** total de senhas que tiveram seu atendimento cancelado por um atendente, supervisor ou pelo Sistema em um determinado período;
6. **Senhas Atendidas:** quantidade de senhas que tiveram pelo menos um atendimento (ou atividade finalizada) em um determinado período;
7. **Senhas Não Atendidas:** quantidade de senhas que não tiveram nenhum atendimento (ou atividade finalizada) em um determinado período;
8. Todos os relatórios contemplam as totalizações por período, hora, dia, semana, mês;
  - Gráficos dos atendimentos por atendente, diários ou por período;
  - Gráficos do tempo médio de espera diário ou por período;
  - Gráfico da quantidade total de atendimentos diários ou em períodos distintos;
  - Módulo gerador de relatórios personalizados, de modo a permitir que o próprio usuário crie relatórios de acordo com sua necessidade;
  - Compatibilidade com Windows XP ou superior.

#### REQUISITOS DE HARDWARE E SOFTWARE SAVE – SISTEMA DE ATENDIMENTO VITATECH EXPERTISE

Este documento oferece uma visão geral dos requisitos e necessidades de infraestrutura para a implantação do SAVE (Sistema de Atendimento Vitatech Expertise). Compreende recomendações para os servidores de banco de dados, estações de trabalho, rede, comunicação e outras questões pertinentes para um conhecimento geral.

É de extrema importância a leitura deste documento uma vez que a preparação e a manutenção saudável do ambiente tecnológico são de responsabilidade exclusiva do cliente. Portanto, antes da implantação do SAVE o cliente deve preparar o ambiente de acordo com os requisitos apresentados neste documento.

#### 1. SERVIDOR DE BANCO DE DADOS

Este equipamento armazenará o banco de dados do SAVE, onde estarão todas as informações sobre atendimentos, usuários, relatórios, etc.

##### 1.1. SOFTWARE

O SAVE utiliza um servidor de banco de dados SQL – Firebird. Esse servidor pode ser instalado em um equipamento dedicado ou compartilhado com outras aplicações. O Servidor de Banco de dados Firebird, utiliza a porta 3050 para comunicação.

##### 1.1.1. SISTEMAS OPERACIONAIS

Até 12 estações de trabalho concorrentes: Windows XP Professional com Service Pack 2 ou superior.

Acima de 12 estações de trabalho concorrentes: Windows 2003 Server com Service Pack 2 ou superior

##### 1.2. HARDWARE

A configuração mínima recomendada é:

- ✓ Processador: Pentium Core i5 ou Superior;
- ✓ Memória Ram: 4 GB;



✓ Disco/Hd: Com mínimo de 80 GB. Para o Servidor se optar por disco rígido com interface SCSI, as controladoras certificadas são da marca Adaptec, modelos 29160 ou 29320;

✓ Placa de rede: Placa de rede 10/100/1000 Mbits/s;

✓ Periféricos Monitor e Teclado.

### 1.3. DIRETÓRIOS COMPARTILHADOS

Para atualização automática do Sistema, necessita-se que o diretório de Atualização do SAVE, esteja compartilhado no servidor, e mapeado nas estações de trabalho, com qualquer letra que esteja disponível na arquitetura do Cliente.

### 1.4. SEGURANÇA – NOBREAK E BACKUP

O servidor deverá estar conectado a um sistema de energia ininterrupto (no-break), evitando perda ou corrupção de dados.

Para maior segurança de dados, é imprescindível que se tenha um dispositivo para realização de backup (Fita DAT, CD/DVD-RW, Zip Drive), externamente ao servidor de banco de dados.

A realização do backup, bem como a segurança das mídias utilizadas no processo de backup é de inteira responsabilidade do usuário. O sistema SAVE possui uma ferramenta automatizada de backup, que irá salvar os dados nas partições e unidades especificadas pela T.I do cliente.

## 2. SERVIDOR MYSQL

Caso o cliente opte por realizar consultas de informações pela internet, é necessário que seu departamento técnico libere a porta 3306 do Servidor de Banco de Dados para comunicação com um servidor externo MYSQL, gerenciado exclusivamente pela VITA TECH SISTEMAS.

## 3. ESTAÇÕES DE TRABALHO

Equipamentos usados para estação de trabalho do SAVE.

### 3.1. SOFTWARE

Sistema Operacional Windows XP Profissional com Service Pack 2 ou superior.

### 3.2. HARDWARE

✓ A configuração mínima recomendada é:

✓ Processador: Core I3 ou superior;

✓ Memória Ram: 4 GB;

✓ Disco/Hd: Com mínimo de 20 GB;

✓ Placa de rede: Placa de rede 10/100/1000 Mbits/s;

✓ Periféricos: Monitor e Teclado;

✓ Saída USB: para interligação dos equipamentos Opcionais.

### 4. REDE

A especificação da rede local para o sistema SAVE é Ethernet 10/100/1000 Mbps. O protocolo de comunicação é o TCP/IP.

Todos os computadores deverão ter o protocolo TCP/IP, nativo do Windows, instalado e configurado. O acerto na topologia da rede física e lógica evita lentidões e paradas inesperadas do sistema posteriormente. Recomenda-se rede cabeada. Caso opte pela tecnologia Wireless (sem fio), certificar-se junto a equipe de T.I da capacidade do roteador, de modo a não ocorrer intermitências.



## 5. ATENDIMENTO TÉCNICO

Para obter o suporte remoto aos aplicativos, o usuário que entrará em contato com o Suporte Técnico da Vitatech Sistemas deverá possuir uma estação de trabalho com conexão a internet via acesso discado, dedicado ou banda larga, disponibilizando para tal acesso o aplicativo TeamViewer ou AMMY.

\*\*\*\*\*

---

**COTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO DE SENHA: TC 011/2023 – CADÚNICO.**

---

marcio@setti.com.br &lt;marcio@setti.com.br&gt;

15 de setembro de 2025 às 15:34

Para: Associação Renascer &lt;assrenascer@gmail.com&gt;, Egidio Luis Setti &lt;egidio@setti.com.br&gt;, contato@setti.com.br

Olá Aline, boa tarde!

Inicialmente que agradecer pelo seu contato com a nossa empresa.



Estou enviando em anexo uma cotação para a utilização do sistema de gestão de filas de atendimento, bem como algumas indicações de equipamentos!

Por gentileza, queira avaliar, havendo qualquer dúvida, eu estou a sua disposição.

Att.

**MARCIO COSTA**

Diretor Comercial

 (47) 98861-6586 marcio@setti.com.br www.setti.com.br Rua São Paulo, 31  
Ed. CD Tec - Sala 09 - Bucarein,  
Joinville - Santa Catarina

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

 **Proposta-126-Gestao de Filas-RENASCER.docx.pdf**  
1056K

# Proposta Comercial Sistema Gestão de Filas



## Associação de apoio social e cultural RENASCER

Proposta Comercial – 126

Joinville, 15 de setembro de 2025

Ref.: Proposta de Prestação de Serviços

Prezados

Agradecemos, em primeiro lugar, a oportunidade e o privilégio de podermos prestar nossos serviços para sua conceituada empresa.

Apresentamos, a seguir, nossa proposta de licenciamento do **Sistema de Atendimento por Senhas**.

A utilização desta aplicação se traduzirá em um melhor controle do atendimento realizado, além de ser um diferencial importante para tomada de decisões.

Com votos de elevada estima e consideração, apresentamos a seguir nossas condições.

Atenciosamente,

Márcio Luiz da Costa

## 1. CARACTERÍSTICAS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

### Sistema de Gestão de Filas

O sistema de Gestão de Atendimento por Senhas é uma solução inovadora para o controle de filas, que ao mesmo tempo em que permite que o cliente selecione o serviço desejado, possibilita a veiculação de informações educativas ou outros serviços da própria empresa.

Benefícios que a solução oferece:

- Permite a veiculação de anúncios;
  - Oferece total controle da produtividade dos atendentes, permitindo verificar tempo de atendimento, de espera, quantidade de atendimentos (por hora / serviço) entre outros;
  - Permite identificar o cliente e registrar o atendimento (quando integrado ao sistema do CRM);
  - Por ser um sistema Web, permite o acompanhamento pelos gestores de qualquer lugar;
  - Oferece diversas funcionalidades, voltadas para a melhoria do atendimento, podendo balancear o atendimento, evitando que o cliente fique muito tempo esperando;
  - Interface extremamente amigável, de fácil aprendizado e utilização;
  - Controle eficaz dos tempos de atendimento/espera do cliente;
  - Controle do dia a dia dos atendentes com métricas de atendimento;
  - Sistema inteligente para melhora da qualidade de atendimento e redução de custos
- ### 1.2 Principais Funcionalidades do Sistema de Atendimento por Senhas
- Emissão de senha normal (amplo atendimento), preferencial (atendimento prioritário);
  - Emissão e configuração de senhas por tipo de serviço, setor e tipo de senha (normal e preferencial);
  - Configuração de horário para emissão de senhas;
  - Customização das interfaces de emissão de senhas e chamada de senhas, permitindo identificar a instituição e o serviço prestado;
  - Configuração da chamada de senha permitindo alterar o som emitido e a chamada em voz automatizada;

- Exibição de mensagens, imagens e vídeos institucionais nas telas de chamada de senhas;
- Priorização de atendimentos configurável, permitindo alterar a ordem de chamada das senhas normal e prioritária, bem como priorizar o atendimento por tipo de serviço;
- Chamada de senha específica, que não esteja na ordem da fila;
- Atendimento sem senha;
- Monitoramento dos guichês, dos atendimentos e dos serviços, fornecendo informações detalhadas, informações gerenciais e estatísticas sobre os mesmos;
- Acompanhamento da chamada de senha, permitindo ao guichê verificar se a senha emitida foi atendida, quantidade de vezes que foi chamada, tipo de serviço e tempo do atendimento.
- Avaliação da qualidade do atendimento pelo usuário do serviço, permitindo informar um motivo para atendimento qualificado como regular ou ruim;
- Autenticação do atendente no momento do atendimento;
- Encaminhamento de senha para outro setor ou tipo de serviço, sem necessidade que o usuário precise retirar nova senha para o atendimento para o qual foi encaminhado;
- Solicitação de um supervisor ao guichê através do sistema;
- Controle de pausa durante o atendimento;
- Controle de intervalo entre os atendimentos;
- Monitoramento do tempo de espera, permitindo verificar quais senhas estão aguardando há mais tempo;
- Módulo de relatórios, fornecendo informações detalhadas, informações gerenciais e estatísticas, bem como gráficos sobre o serviço prestado (tempo médio de espera na fila, tempo médio do atendimento, número de atendimentos realizados, qualidade do atendimento, extrato de senhas);
- Configuração do horário de expediente dos atendimentos;
- Cadastro de serviços, setores, atendentes e guichês.
- Recuperação de Senhas Canceladas e Senhas transferidas por engano;
- Troca de operador durante o atendimento;
- Suporte a Tag's para execução de serviços em pool;
- Cancelamento múltiplo de senhas;
- Transferência direta de senhas, sem precisar iniciar um atendimento;
- Suporte a Documentos Anexos para cada atendimento, inclusive sendo transferidos durante o processo de transferência;
- Possibilita atendimento simples ou atendimento múltiplo de senhas (compartilhamento de atendimentos);

- Módulo de recepção/triagem (check-in) com atendimento do usuário e suporte a captura de foto;
  - Consulta de encaminhamentos realizados;
  - Estatísticas por hora de tempos de atendimento e volume;
  - Controle de avaliação do atendimento; • avaliação durante os atendimentos;
  - avaliação pós-atendimento com envio de e-mail/sms;
  - Suporte a Retirada de Senhas por QR CODE, eliminando a impressão de ticket;
  - Módulo de Atendimento responsivo
  - Envio de SMS na chamada de senha, depende do cadastro prévio do cliente para obtenção da senha;
  - Atendimento pelo Celular do operador;
  - Integração com diversos hardwares para emissão de senhas;
  - Suporte a impressão de senhas em impressoras térmicas;
  - Suporte a impressão de senhas em PDV's (\*);
- (\*). Dependente de Homologação de fabricante

## 2. Cronograma estimado de Implantação

Projeto	Duração	Mês I
CONTROLE DE FILAS	Até - 08 horas	1

Após o estabelecimento do cronograma de implantação, qualquer mudança de escopo deverá ter seu impacto financeiro avaliado por todas as partes envolvidas, podendo haver nova negociação de valores em virtude de um cenário modificado.

## 3 - Quadro de valores

### 3.1 - Locação do sistema (CDU).


Locação Sistema (SaaS)	usuários	Valor total Mensal
Locação sistema Advance-4 para gestão de filas, modelo - SaaS. Com acesso de até 5 usuários simultâneos.	5	R\$ 429,00

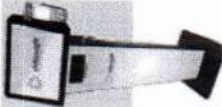


### 3.2 - Serviços: SETUP DE IMPLANTAÇÃO

Serviços	usuários	Valor total Unico
Instalação, configuração e treinamento dos usuários.	5	R\$ 500,00

Obs.:O valor do Setup de implantação deve ser pago uma única vez, corresponde aos serviços de instalação e treinamento dos usuários.

### 3.2 - Locação dos Equipamentos: Opções para Locação dos equipamentos.

TOTENS	Características	Valor Mensal
GT PRO 18" GenialTech	Terminal GT PRO AÇO 18,5" Monitor touch screen-capacitivo Adaptador Wireless usb Impressora térmica genialtec gt-540 c/bobina 80mm	R\$ 900,00
	Unidade de processamento (3-4020Y/8GB/SSD120GB)(linux) Windows 10 profissional Garantia on site 12 meses Adesivo personalizado.	
Condição para locação por no mínimo 36 meses.		

 <p><b>Compact 18,5</b></p>	<p>Estrutura em aço carbono Pintura eletrostática. Estrutura compact Display Horizontal Monitor 18.5" com touch Revestimento Personalizado Impressora Bematech 4200 Cpu 13.8 gigas SSD 120 windows 10 Condição para locação por no mínimo 36 meses.</p>	<p>R\$860,00</p>
	<p>Estrutura Compact 9" All In One 9" Revestimento personalizado Windows 10 Impressora Termica Bematech 4200 Condição para locação por no mínimo 36 meses.</p>	<p>R\$ 630,00</p>
 <p><b>Mini PDV Elgin 10"</b></p>	<p>o Mini PDV M10 Bematech/EIgin 46BPDVM10201 All in One Android compacto ótimo custo-benefício: Impressora inclusa, interfaces para conexão de periféricos, tela Touch Screen. Condição para locação por no mínimo 36 meses.</p>	<p>R\$ 190,00</p>
<p><b>NUC</b></p>	<p>NUC - Mini computador para transmissão das imagens do sistema para a TV.</p>	<p>R\$ 190,00</p>
<p><b>TV 43 Polegadas</b></p>	<p>SMART TV 43 Polegadas tela Led 4k</p>	<p>R\$ 180,00</p>

Obs. Todos os equipamentos podem ser adquiridos diretamente pelo cliente nos fornecedores de sua preferência. Apresentamos na tabela acima, 4 (quatro) modelos de totens, o cliente deve optar por

1, os três primeiros são modelos com pedestal e o quarto, é um modelo portátil, de mesa.

### 3.2.1 - Condições de pagamento.

O pagamento da mensalidade, referente a locação do sistema e dos equipamentos, deve iniciar no mês subsequente a entrega do totem. O setup deve ser pago antes de iniciar o serviço de implantação.

### 3.2.2.2 Prazo de entrega.

- Prazo para entrega é de até 30 dias após o aceite do pedido!

#### O custo mensal compreende os seguintes valores:

- Valor da locação do sistema no modelo SaaS -Software como Serviço;
- Valor do suporte ao cliente das 08:00 às 18:00 horas;
- Valor da taxa de manutenção do sistema de gestão de atendimentos;
- Valor da locação dos equipamentos;
- Valor da taxa de manutenção e garantia dos equipamentos.

### 3.3 Condições da Garantia dos Equipamentos.

- Os equipamentos constantes desta proposta têm garantia de 12 meses, fornecida pelos fabricantes. Terminando o período de garantia, a Setti não se responsabilizará mais pela manutenção dos equipamentos.
- Quando acontecer qualquer problema em um dos equipamentos locados, o cliente deve comunicar imediatamente a Setti Sistema, informando em qual equipamento ocorreu o problema e a descrição detalhada do problema. Estas informações podem ser enviadas por e-mail, contato@setti.com.br, ou por telefone 47) 3028.2445 - Suporte da Setti Sistemas.
- A Setti irá analisar o problema, entrará em contato com o fabricante. Se for o caso, poderá solicitar o equipamento ou a peça defeituosa. Identificado o problema, e solução possível a Setti irá solicitar ao fabricante, que providenciará o conserto. As custas neste caso serão por conta da Setti.
- Caso o problema seja devido ao **mau uso do equipamento**, a Setti apresentará proposta, antes de efetuar o conserto, pois as custas serão todas por conta do cliente.

- A infraestrutura física para instalação dos equipamentos (rede elétrica, cabeamento de rede e acesso à internet, e TV para apresentação das senhas), são de responsabilidade do cliente. Para esta proposta foi previsto a instalação em apenas 7 unidades diferentes.

#### 4. Condições Comerciais

Na opção de locação, os pagamentos da primeira mensalidade, pela utilização do software, e da locação dos equipamentos devem ser realizados em até 30 dias após a assinatura da proposta.

Os valores desta proposta serão corrigidos anualmente, no mês de aniversário, pelo índice do IPCA.

Os impostos ISS, PIS e COFINS não estão inclusos nos valores de produto e serviço e serão adicionados quando do faturamento.

Todas as informações tratadas no presente instrumento, inclusive valores, são sigilosas, e dizem respeito somente às partes, ou seja, o Cliente e a Setti Sistemas, ficando vedada às mesmas a divulgação de informações e valores a terceiros.

Caberá exclusivamente à Setti Sistemas a responsabilidade dos encargos ou ônus, decorrentes da relação contratual, relativa à mão-de-obra empregada para execução dos serviços técnicos e treinamentos, sejam esses de natureza previdenciária ou trabalhista, ficando o cliente excluído de toda e qualquer contenda relacionada ao vínculo empregatício.

A Setti Sistemas, seus sócios, associados, prepostos, empregados, credenciados, subcontratados, obrigam-se a não divulgar quaisquer informações técnicas que o cliente venha lhes fornecer, com relação à prestação de serviços, respeitando a confidencialidade dos assuntos internos do Cliente aos quais tiverem acesso, sendo que os documentos, resultados, relatórios, acessos e demais materiais empregados na prestação dos serviços são de exclusiva propriedade do Cliente.

O Cliente deverá disponibilizar os recursos técnicos (hardware e software) que sejam compatíveis com as atividades previstas no cronograma de implantação, assim como também disponibilizar um colaborador para acompanhar os consultores da Setti Sistemas nessas atividades. Essas atividades serão pré-agendadas de acordo com o cronograma, e caso ocorra o impedimento dos trabalhos dos consultores da Setti Sistemas, por falta das

disponibilizações citadas, o período deste impedimento será considerado como "horas improdutivas" que serão cobradas à parte.

#### 5 - Formalização e Validade

Solicitamos que, uma vez aceitos os serviços descritos nesta Proposta Comercial, seja realizada a assinatura por um Representante Legal desta empresa e nos devolva uma via, confirmando a aceitação das condições comerciais ora descritas.

Caso as partes, por qualquer motivo, não cheguem a um consenso quanto aos termos dessa Proposta Comercial, esta será considerada sem efeito, ficando ambas as partes isentas de quaisquer ônus.

**Validade da proposta 90 dias.**

Na expectativa de seu pronunciamento favorável, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Márcio Luiz da Costa  
Diretor Comercial

DE ACORDO:

\_\_\_\_\_  
ASSOCIAÇÃO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RENASCER

---

**COTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO DE SENHA: TC 011/2023 – CADÚNICO.**

---

Catharina Nakamura <catharina@filah.com.br>  
Para: "assrenascer@gmail.com" <assrenascer@gmail.com>

22 de setembro de 2025 às 09:42

Aline, bom dia.  
Agradecemos o seu contato.

Vide anexo orçamento.

Atenciosamente,

**Catharina Nakamura**  
| Consultora de Negócios

11 94559-5474  
|  
catharina@filah.com.br

filah.com.br  
|  
linkedin

greentruck.global  
|  
linkedin



---

**De:** Leonardo Akira <leonardo@filah.com.br>

**Enviado:** segunda-feira, 15 de setembro de 2025 11:26

**Para:** Catharina Nakamura <catharina@filah.com.br>

**Assunto:** ENC: COTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO DE SENHA: TC 011/2023 – CADÚNICO.

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

**2 anexos**

 **Institucional\_FilaH.pdf**  
2915K

 **Proposta\_Comercial\_FILAH\_2025220903.pdf**  
290K

**PROPOSTA COMERCIAL**

**NÚMERO: 2025220903**

São Paulo, 22 de setembro de 2025

**A** Associação Renascer

**A/C:** Aline Gomes < [assrenascer@gmail.com](mailto:assrenascer@gmail.com) >

**1. Escopo Inicial**

Fornecimento de sistema para gerenciamento de filas e senhas.

**2. Precificação**

Filah Tablet



- Compacto, prático e acessível
- Tela touch 9" • impressora térmica
- Ideal para botâneas, recepções e espaços reduzidos
- Solução simples, eficiente e fácil de usar.

Tipo	Item	Modelo	Qtd.	Valor Unit.	Subtotal
Produto	<b>Tablet Emissor de Senhas</b> - Tablet 9" Wi-fi, impressora térmica Epson Produto TMT20 Ethernet, Suporte mesa Tablet	Peça	01	R\$ 200,00 /mês	R\$ 200,00 /mês
Produto	<b>Mini PC Player para 1 TV</b> (Exibição Painel de Senhas)	Peça	01	R\$ 150,00 /mês	R\$ 150,00 /mês
Produto	<b>TV LED 32"</b>	Peça	01	R\$ 150,00 /mês	R\$ 150,00 /mês
Licença	<b>Software Gerenciador de Filas e Senhas</b>	Licença	01	R\$ 250,00 /mês	R\$ 250,00 /mês
Serviço	<b>Suporte Técnico e Manutenção 8x5</b>	Serviço	01	Incluso	Incluso
Serviço	<b>Setup Remoto (Config, Treinamento On-line)</b>	Serviço	01	De: R\$ 2.000,00 Por: R\$ 0,00 (Condição para fechamento até 30/09/25)	De: R\$ 2.000,00 Por: R\$ 0,00 (Condição para fechamento até 30/09/25)
<b>Mensalidade (Contrato 12 meses)</b>					<b>R\$ 750,00</b>

**3. Condições de Pagamento:**  
30DDL

**4. Mobilização de Equipe**  
7 dias úteis, após aceite do pedido.

**5. Requisitos Técnicos**  
Infraestrutura fornecida pelo Contratante, como pontos de elétrica e rede.  
Bobinas não incluídas

**6. Prazo de Entrega**  
30 dias.

**7. Frete**  
Incluso.

**8. Validade da Proposta**  
10 dias.

**9. Garantia On-site**  
12 Meses.

**10. Impostos**  
Todos os impostos incluídos. Equipamentos 14%. Serviços 21%.

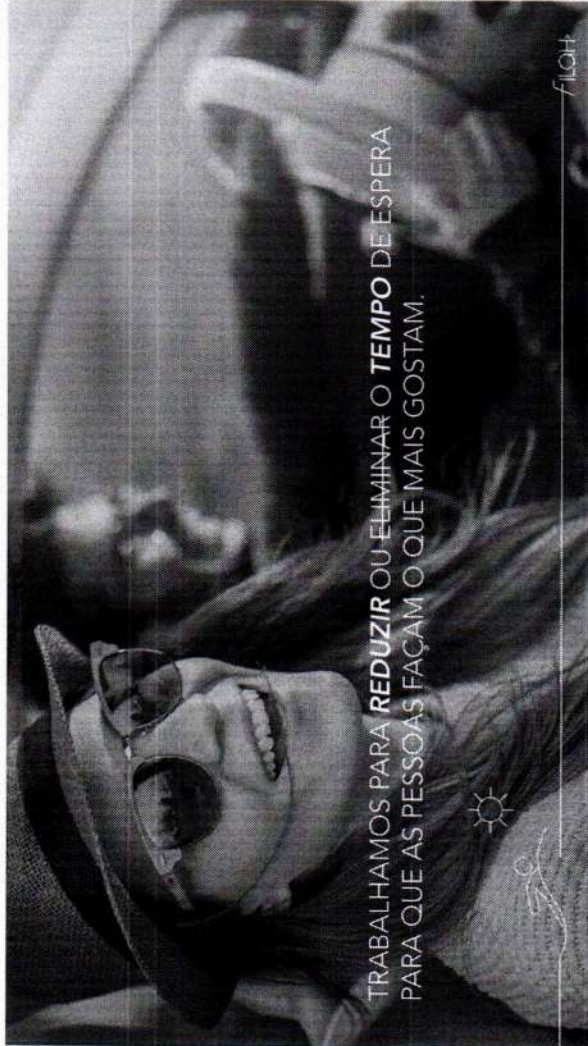
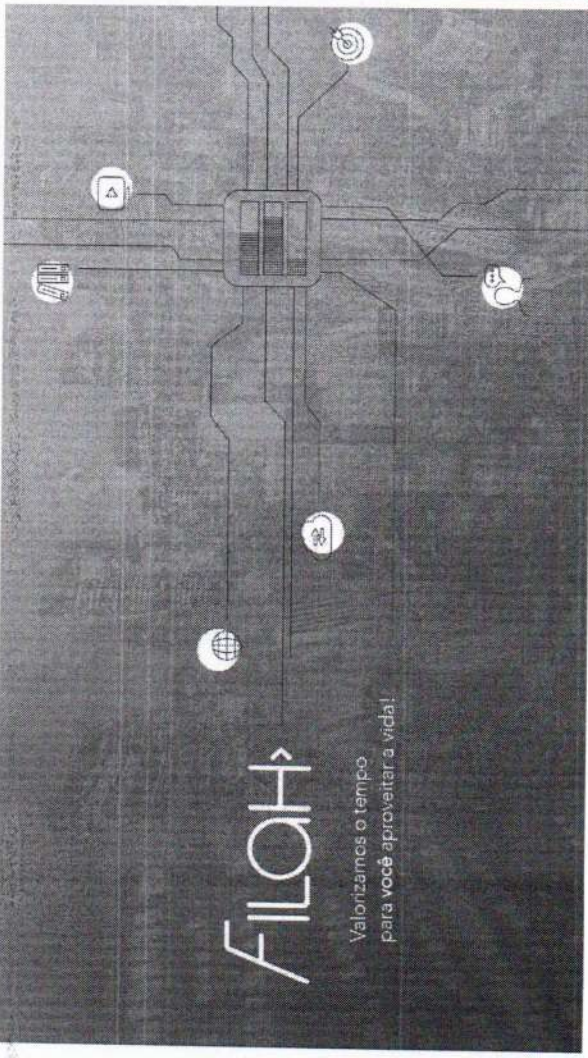
Atenciosamente,



**CATHARINA NAKAMURA**  
Consultora de Negócios  
11 94559-5474  
catharina@filah.com.br

# FILOH

Valorizamos o tempo  
para você aproveitar a vida!



TRABALHAMOS PARA **REDUZIR** OU **ELIMINAR** O **TEMPO DE ESPERA**  
PARA QUE AS PESSOAS FAÇAM O QUE MAIS GOSTAM.

FILOH

## SOBRE O FILAH



### EXPERIÊNCIA QUE CONTA

12 anos de história. Somos  
especializados em tecnologia e soluções  
para gestão de atendimento.



### TRILHA DO CRESCIMENTO

Atuamos em clientes  
de toda parte a seguir.



### ROMPENDO FRONTEIRAS

Presente em todo o Brasil  
com expansão para Europa e  
América Latina.

## NÚMEROS QUE TRADUZEM

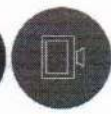
mais de **200**  
clientes



mais de **800**  
locais de atendimento



mais de **8000**  
pontos de atendimento



mais de **3 mi**  
atendimento/ano



FILOH

FILOH

## SEGMENTOS DE ATUAÇÃO



CARTÓRIOS



CLÍNICAS E HOSPITAIS



VAREJO



EVENTOS



LOGÍSTICA



SERVIÇO PÚBLICO



SHOPPING CENTER



UNIVERSIDADES

FILCH

## NOSSOS CLIENTES

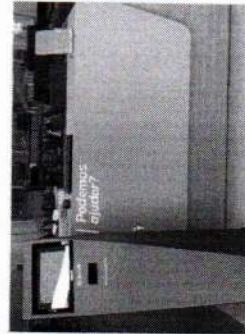
► Crescemos junto com você!



FILCH

## CASES DE SUCESSO

► Empresas do mercado financeiro



► Agências Scredi – em todo o Brasil



► Western Union - Casas de Câmbio



► Prefeituras

## CASES DE SUCESSO

► Órgãos públicos e shopping centers



► Ação promocional no Shopping Iguatemi - São Paulo

FILCH

FILCH

## CASES DE SUCESSO

### ▶ Área da saúde



▶ Hospitais e Clínicas de Saúde



▶ Clínicas Médicas - em todo o Brasil

## CASES DE SUCESSO

### ▶ Fábricas e Centros de Distribuição



▶ Suzano



▶ Votorantim Cimentos

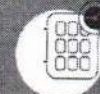
FILCH

FILCH

## NOSSAS SOLUÇÕES



GESTÃO DE FILAS



AGENDAMENTO ON LINE



TERMINAIS DE AUTOATEENDIMENTO



TV CORPORATIVA

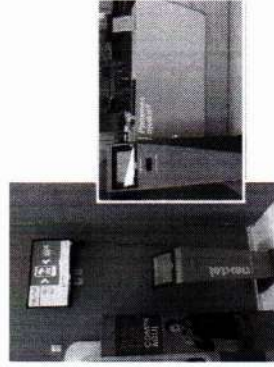


PESQUISA DE OPINIÃO

## SOFTWARE GESTÃO DE FILAS

### Funcionalidades

- 100% Web
- Gestão centralizada
- Múltiplas filas de atendimento
- Chamada Manual ou Automática
- Encaminhamento de atendimentos
- Alertas de tempo máximo na espera
- Priorização de atendimentos
- Monitoramento on-line
- Relatórios e Dashboard
- Mural de comunicados
- Chamada de senhas em Smart TV



FILCH

FILCH

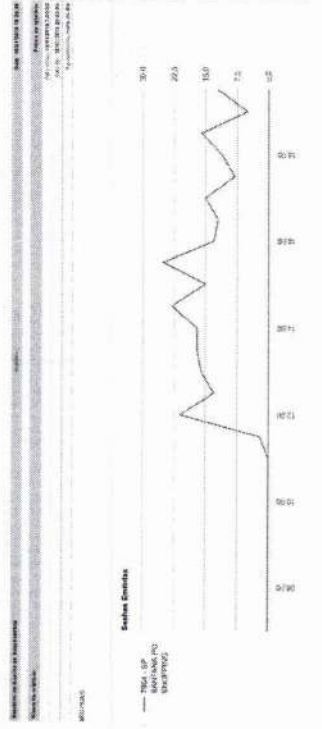
# SOFTWARE GESTÃO DE FILAS

## Relatórios de Quantidade, TME, TMA, Produtividade

Empresa	Apelido	Apelido	Equipamento	Nome	Comidade	Distancia	Ativo	Mês	Mês	Espira	Mês	Mês	Chamado	Mês	Mês	Atendimento	Total
TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA	TEMA

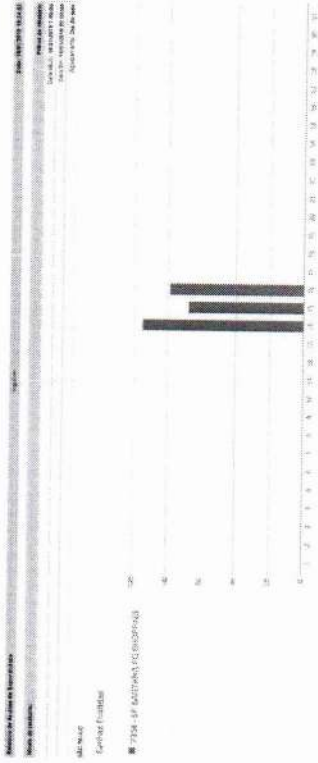
# SOFTWARE GESTÃO DE FILAS

## Gráficos de Picos de Atendimento



# SOFTWARE GESTÃO DE FILAS

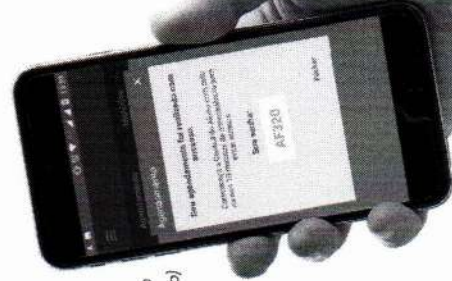
## Gráfico de Picos por Dia



# AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO

## Sem filas de espera!

- Agendamento via portal web ou app
- Controle de fila virtual (agendamento) e fila presencial (Ticket Senha)
- Gestão Centralizada
- Grade de agenda por serviços
- Atendimento sem espera
- Consulta a agenda do dia
- Integração com sua base de dados



Loading...

**SOBRE NOSSA TECNOLOGIA: SOFTWARE, HARDWARE E INFRA-ESTRUTURA.**

FLOH

## SOFTWARE

Desenvolvemos sistemas e aplicativos usando as tecnologias mais modernas

Conectamos as soluções nos melhores bancos de dados

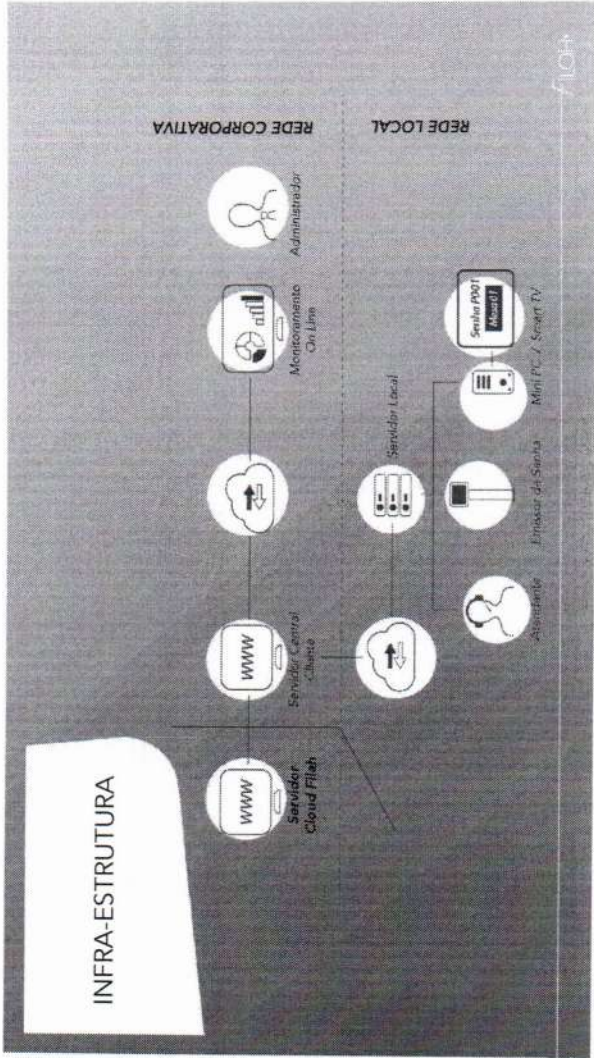
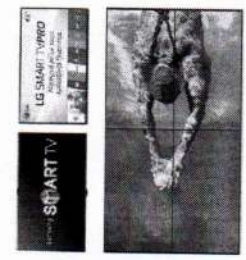
Hospedagem segura e certificada

Integrações: Webservice Soap / json, Single Sign On



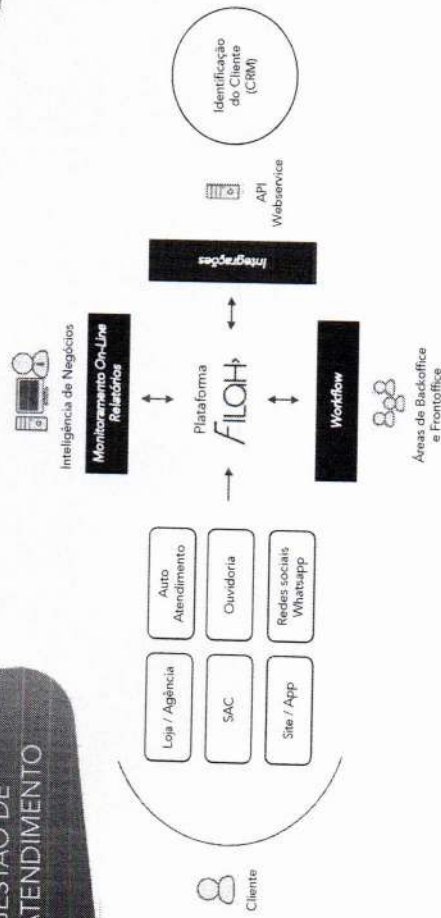
FLOH

## HARDWARE



FLOH

## PROCESSO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO



## MODELO DE NEGÓCIOS

ON-PREMISSE	SAAS
Licença por Agência/Unidade/Loja	Licença por Agência/Unidade/Loja
<b>Instalação em Servidor Local ou Central do Cliente</b>	<b>Servidor Cloud Oracle</b>
Atualizações de Sistema por Demanda	Atualizações de Sistema Incluso
Instalação, Configuração e Treinamento (Remoto ou Local)	Instalação, Configuração e Treinamento (Remoto ou Local)
<b>Atendimento Técnico Avulso</b>	<b>Manutenção Preventiva, Corretiva, Suporte Técnico Incluso</b>
API de Integração (Analisa)	API de Integração

FILOH

FILOH

## POR QUE INVESTIR?

### Visão cliente/ consumidor:

- A fila é muitas vezes o cartão de visita, e o primeiro contato de um cliente com empresa. A primeira impressão é sempre a que fica!
- Redução do tempo de espera
- Aumento da satisfação de clientes
- Informação e conteúdo relevante

### Visão empresa:

- Redução de custos operacionais.
- Dados e Informações para tomada de decisão
- Aumento da eficiência e otimização do tempo ocioso.
- Clientes mais satisfeitos e bem informados
- Conformidade com as Leis dos 15 minutos e Defesa dos Direitos do Consumidor.



# FILOH

Experiência, Inovação e Tecnologia em Gestão de Atendimento?

Nós podemos ajudar.

**Leonardo Akira**

Novos Negócios  
11 2368.4448 / 11 99883.0151  
leonardo@filoh.com.br  
/filoh.com.br  
São Paulo - SP

FILOH

FILOH