

2ª Via - Comprovante de Pagamento de Boleto

Via Internet Banking CAIXA

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

Representação numérica do código de barras:	23793.02405 90000.003286 63001.530409 5 11280000062500
Instituição Emissora - Nome do Banco:	BANCO BRADESCO S/A
Código do Banco:	237
Código do ISPB:	60746948
Beneficiário original / Cedente	
Nome Fantasia:	VITA TECH SISTEMAS
Nome/Razão Social:	VITA TECH SISTEMAS
CPF/CNPJ:	97.543.811/0001-70
Pagador Sacado	
Nome/Razão Social:	ASSOCIACAO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RE
CPF/CNPJ:	05.956.125/0001-03
Pagador Final - Correntista	
Nome/Razão Social:	ASSOCIACAO DE APOI SOCIAL E CULT
CPF/CNPJ:	05.956.125/0001-03

Data do Vencimento:	30/06/2025
Data de Efetivação / Agendamento:	26/06/2025
Valor Nominal do Boleto:	625,00
Juros (R\$):	0,00
IOF (R\$):	0,00
Multa (R\$):	0,00
Desconto (R\$):	0,00
Abatimento (R\$):	0,00
Valor Calculado (R\$):	625,00
Valor Pago (R\$):	625,00

Data/hora da operação:	26/06/2025 09:10:49
------------------------	---------------------

Código da operação:	48792482957
Chave de segurança:	KHJV2NQZQJ2STW05

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 90000.003286 63001.530409 5 11280000062500

Valor: R\$ 625,00

Recibo do sacado

Vitotech
Sistemas

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



Bradesco

237-2

**23793.02405 90000.003286 63001.530409 5
11280000062500**

Cedente VITA TECH SISTEMAS LTDA ME		CPF/CNPJ 97543811000170	Agência/Código do Cedente 3024 / 0015304	Vencimento 30/06/2025
Sacado ASSOCIACAO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RENASCE CNPJ:		Nº documento 32863	Nosso número 32863	
05956125000103 Espécie REAL	Quantidade	Valor	(-) Descontos / Abatimentos	(=) Valor Documento 625,00
Demonstrativo		(-) Outras deduções	(+) Outros acréscimos	(=) Valor cobrado
REFERENTE A NF Nº 202500000000804				Autenticação mecânica

Corte na linha pontilhada



Bradesco

237-2

**23793.02405 90000.003286 63001.530409 5
11280000062500**

Local de pagamento Pagável em qualquer agência bancária até o vencimento.				Vencimento 30/06/2025	
Cedente VITA TECH SISTEMAS LTDA ME				Agência/Código cedente 3024 / 0015304	
Data do documento 01/06/2025	Nº documento 32863	Espécie doc. DM	Aceite N	Data processamento 01/06/2025	Nosso número 32863
Uso do banco 000	Carteira 9	Espécie REAL	Quantidade	Valor	(=) Valor do Documento 625,00
Instruções (Texto de responsabilidade do cedente) MORA DIA/COM. PERMANÊNCIA.....0.42 APÓS O VENCIMENTO MULTA.....18.75 DEPÓSITO NÃO AUTORIZADO TÍTULO SUJEITO A PROTESTO 05 DIAS APÓS O VENCIMENTO				(-) Descontos / Abatimentos	
				(-) Outras deduções	
				(+) Mora / Multa	
				(+) Outros acréscimos	
				(=) Valor cobrado	
Sacado ASSOCIACAO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RENASCE CNPJ: 05956125000103 RUA AGRIPINO DE LIMA LOJA 01 181 - Bairro: INCONFIDENTES CEP: 32223270 CONTAGEM / MG					

Cód. Baixa

Sacador/Avalista

Autenticação mecânica - Ficha de Compensação



NFSe - Nota Fiscal de Serviços Eletrônica

 Prefeitura de Belo Horizonte Secretaria da Fazenda - Subsecretaria de Receita Rua Espírito Santo, 605 - 2º andar - Centro - CEP: 30160-919 - Belo Horizonte MG Tel.: 156 / e-mail: atendimentofinancas@pbh.gov.br	NFSe Cód. Verificação: b3bc6c35 RPS nº: 4451 Série NFSe: 1 Nº NFSe: 202500000000804 Data Emissão: 01/06/2025 - 11:53:58
---	---

DADOS DO PRESTADOR		
 	Razão Social: VITA TECH SISTEMAS LTDA CNPJ: 97.543.811/0001-70 Inscrição Municipal: 02961560017 Telefone: (31)3077-4211 Email: financeiro@vitatechsistemas.com.br Endereço: Rua Flor-de-jequitibá, 12, Sala 201 - União Belo Horizonte - MG - 31160-280	
Município: Belo Horizonte UF: MG		

DADOS DO TOMADOR	
Nome: ASSOCIACAO DE APOIO SOCIAL E CULTURAL RENASCER AASCR CPF/CNPJ: 05.956.125/0001-03 Inscrição Municipal: 66448018 Telefone: Email: Endereço: RUA AGRIPINO DE LIMA, 181 - INCONFIDENTES Contagem - MG - 32223-270	ATESTO QUE O SERVIÇO FOI PRESTADO E / OU MATERIAL FORNECIDO 26 / 06 / 2025 <i>[Assinatura]</i> <i>mg.66448018 66448018</i>

DADOS DO INTERMEDIARIO	
Nome: CPF/CNPJ:	Inscrição Municipal:

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
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 JUNHO/2025 VENCIMENTO: 30/06/2025	
Tipo de tributação: Tributação no município Município prestação: Belo Horizonte CNAE: Código do Serviço: 1.05 Optante Simples: Sim	Código tributário: 10500188

TOTAIS			
Valor dos Serviços:	625,00	(-) Deduções:	0,00
(-) Descontos:	0,00	(=) Base de Cálculo:	625,00
(-) Retenções na Fonte:	0,00	(x) Alíquota:	
(=) Valor líquido da nota:	625,00	(=) Valor do ISS:	0,00

INFORMAÇÕES ADICIONAIS	
Retenções Federais: PIS R\$ 0,00 COFINS R\$ 0,00 IR R\$ 0,00 CSLL R\$ 0,00 INSS R\$ 0,00	



**CONTRATO DE LICENCIAMENTO DO SOFTWARE
SISTEMA DE ATENDIMENTO VITECH EXPERTISE - SAVE
Nº 0115 / 2024**

TERMO DE COLABORAÇÃO 011/2023

VITA TECH SISTEMAS LTDA, estabelecida na Rua Flor de Jequitibá, nº. 12, bairro União, Belo Horizonte/MG, CEP 31.160-280, 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 Vitech Expertise - SAVE** de propriedade da CONTRATADA para a CONTRATANTE. O Sistema SAVE será acompanhado de 01 (uma) impressora térmica de senhas Elgin I9.

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 Vitech Expertise - SAVE será instalado no respectivo endereço: **R. 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@vitechsistemas.com.br
vitechsistemas.com.br

MG

1



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 Vitech 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 Vitech 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 Vitech 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 2024, com vencimento todo dia 30 (trinta) do mês. Neste valor se encontram incluídos 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@vitechsistemas.com.br
vitechsistemas.com.br

MG

3



Parágrafo Quinto - Disponibilizar um profissional do setor de TI para acompanhar todo o processo de implantação do "Sistema de Atendimento Vitech 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 cabeadamentos, 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 os seus 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@vitechsistemas.com.br
vitechsistemas.com.br

MG

2



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 interpelação judicial prévia, e vigorará entre as partes, no primeiro dia útil subsequente à ocorrência do mesmo.

Parágrafo Terceiro - As partes ajustam, livremente e em comum acordo, de forma ampla, irrestrita, 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 superior a 60 (sessenta) dias consecutivos.

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 VINCULO 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@vitechsistemas.com.br
vitechsistemas.com.br

MG

4



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 oferecido pela CONTRATADA 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.

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;

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

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

MG

5



instalados em seus computadores. A responsabilidade da CONTRATADA limita-se ao seu próprio aplicativo, denominado "Sistema de Atendimento Vitatech 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 à CONTRATANTE em até 72h (setenta e duas) horas após o recebimento da solicitação;

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

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

MG

6



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 Vitatech 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 Vitatech 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 Vitatech 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 (05/10/2024 a 05/10/2025), podendo ser prorrogado automaticamente por tempo indeterminado;

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;

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

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

MG

7



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 localizado 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 irretirável, 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 absterão 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 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

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

MG

8



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

9



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, 26 de agosto de 2024.

Maria G

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

OW

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

TESTEMUNHAS:

Aline G

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

Meirlane C

Nome: Meirlane Gonçalves Costa - CPF: 005.459.276-32

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

10



ANEXO I

INFRA-ESTRUTURA TÉCNICA PARA INSTALAÇÃO DA ARQUITETURA FÍSICA PROPOSTA

Para implementação do cenário proposto, necessitamos da seguinte infra-estrutura técnica a ser fornecida pela CONTRATANTE:

- 01 (uma) CPU para ligar o televisor 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.

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.);

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

11



- 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.

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

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

12



- 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 / IFT / 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 $\pm$ 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;
- 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;

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

13



- 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;
- 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 desistências 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;

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

14



- 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

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;
- 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.

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

15



MÓDULO DE GESTÃO DOS ATENDIMENTOS (LOCAL E WEB)

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

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SOFTWARE:

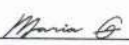
- Visualização dos relatórios e informações dos atendimentos de forma local ou online através de página segura na Internet.
- Relatórios e consultas com apuração de um conjunto mínimo de parâmetros como: período, atividade, prioridade, serviço, categoria, entre outros;
- Exibição dos relatórios em textos 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 e agilidade ao processo 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:
- 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

16

Página de assinaturas


JEAN CARVALHO
059.882.896-65
Signatário


Maria Gomes
326.977.406-00
Signatário


Aline Gomes
073.813.486-40
Testemunha


Meirlane Costa
005.459.276-33
Testemunha

HISTÓRICO

- 26 ago 2024 16:22:30  JEAN CHRISTIAN NASCIMENTO CARVALHO criou este documento. (Email: mel.costa@vitatechsystemas.com, CPF: 059.882.896-65)
- 26 ago 2024 16:22:21  JEAN CHRISTIAN NASCIMENTO CARVALHO (Email: mel.costa@vitatechsystemas.com, CPF: 059.882.896-65) visualizou este documento por meio do IP 189.36.131.201 localizado em Belo Horizonte - Minas Gerais - Brazil
- 26 ago 2024 16:22:33  JEAN CHRISTIAN NASCIMENTO CARVALHO (Email: mel.costa@vitatechsystemas.com, CPF: 059.882.896-65) assinou este documento por meio do IP 189.36.131.201 localizado em Belo Horizonte - Minas Gerais - Brazil
- 26 ago 2024 16:25:58  Maria Imaculada Carmo Silva Gomes (Email: asarenascer@gmail.com, CPF: 326.977.406-00) visualizou este documento por meio do IP 179.220.226.29 localizado em Contagem - Minas Gerais - Brazil
- 26 ago 2024 16:28:51  Maria Imaculada Carmo Silva Gomes (Email: asarenascer@gmail.com, CPF: 326.977.406-00) assinou este documento por meio do IP 179.220.226.29 localizado em Contagem - Minas Gerais - Brazil
- 26 ago 2024 16:29:18  Aline Sayonara Silva Gomes (Email: adm.asarenascer@gmail.com, CPF: 073.813.486-40) visualizou este documento por meio do IP 179.220.226.29 localizado em Contagem - Minas Gerais - Brazil
- 26 ago 2024 16:29:37  Aline Sayonara Silva Gomes (Email: adm.asarenascer@gmail.com, CPF: 073.813.486-40) assinou como testemunha este documento por meio do IP 179.220.226.29 localizado em Contagem - Minas Gerais - Brazil



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original: d7c933f7e0134f62f10147a3c521c5d1e48119ee2a10d2075d1abf480c9e1
<https://valida.br/54389f9680d2c482265d768f4c1f30f4de1afa56d36c94e>



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original: d7c933f7e0134f62f10147a3c521c5d1e48119ee2a10d2075d1abf480c9e1
<https://valida.br/54389f9680d2c482265d768f4c1f30f4de1afa56d36c94e>



ASSOCIAÇÃO RENASCEER – PROCESSO DE RENOVAÇÃO DE CONTRATO PARA RENOVAÇÃO DA PARCERIA.

mel.costa@vitatechsistemas.com <mel.costa@vitatechsistemas.com>

6 de agosto de 2024 às 16:49

Para: Associação Renascer <assrenascer@gmail.com>

Cc: Financeiro <FINANCEIRO@vitatechsistemas.com>

Boa tarde!

Segue anexa proposta referente renovação contratual da prestação dos serviços por mais 12 meses (de 04/10/2024 à 04/10/2025).

Atenciosamente,



Meirilane Costa
Administrador de Contratos
(31) 3077-4211
<https://vitatechsistemas.com.br>

From: Associação Renascer <assrenascer@gmail.com>**Sent:** Tuesday, August 6, 2024 14:35**To:** Ariane Del Bisogno <ariane@vitatechsistemas.com>; Mel <mel.costa@vitatechsistemas.com>**Subject:** ASSOCIAÇÃO RENASCEER – PROCESSO DE RENOVAÇÃO DE CONTRATO PARA RENOVAÇÃO DA PARCERIA.

0219 - RENASCEER - Proposta de Locação Sistema de Senhas Save.pdf

1129K



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: 0219/2024

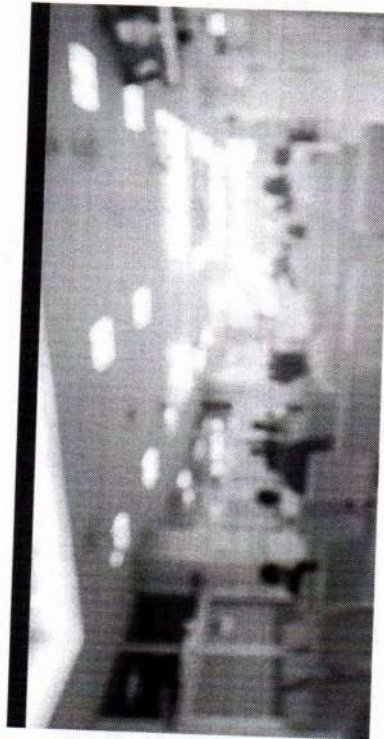
PROPOSTA ELABORADA EM 06 DE AGOSTO DE 2024

POR: MEIRILANE COSTA

CONTATO: (31) 3077-4211

E-MAIL: MEL.COSTA@VITATECHSISTEMAS.COM

VALIDADE DA PROPOSTA: 60 dias



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

2



PROPOSTA COMERCIAL

LOCAÇÃO DO SISTEMA SAVE E IMPRESSORA SISTEMA PRODUTO			QUANTIDADE
Impressora técnica 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:

- 1 - 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;
- 2 - A customização da solução e capacitação a qualquer momento de antigos e novos usuários são também vantagens desta opção;
- 3 - 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;
- 4 - 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;
- 5 - 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

- Incluas 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

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

3



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: 30 (trinta) 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.

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

4



ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

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 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

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



- 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;

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



- 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;

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



- 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 ou superior.

MÓDULO DE NOTÍCIAS

Este módulo prevê 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;

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



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, 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:

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);

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

9



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 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 armazena 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/Hdd: 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;

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

10



✓ 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 Professional 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.

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

**COTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO DE SENHA:
ASSOCIAÇÃO RENASCKER.**

Márcio Costa <marcio@setti.com.br>

3 de outubro de 2023 às 11:02

Para: Associação Renascer <assrenascer@gmail.com>

Cc: Egidio Luis Setti <egidio@setti.com.br>

Olá Aline, bom dia!

Obrigado pelo seu retorno com as informações.

Como não veio a quantidade de usuários (Guichês de atendimento), estou orçando para 5 usuários.

Caso sejam mais de 5, por gentileza, me informe a quantidade, para que eu possa refazer os valores da proposta.

Qualquer dúvida 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-Gestão de Filas AssRenacer-totemElgin.pdf**
369K

Proposta Comercial

Sistema Gestão de Filas

Associação de Apoio

Social e Cultural

Renascença

Proposta Comercial – 149
Joinville, 03 de outubro de 2023

Ref.: Proposta de Prestação de Serviços

Prezada Aline Gomes,

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 Coata
Setti Sistemas – Comercial

1 CARACTERÍSTICAS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

1.1 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.

1.2 Principais Funcionalidades do Sistema de Atendimento por Senhas

- Emissão de senha normal (amplo atendimento) e 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.

2 Cronograma estimado de Implantação

Projeto	Duração	Mês I
CONTROLE DE FILAS	Até - 16 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. Investimentos para Produtos e Serviços

3.1 SOFTWARE

O custo será mensal, pela locação do sistema no modelo SaaS - Software como Serviço. Além da licença de uso, está incluso o suporte ao cliente e manutenção da solução de gestão de atendimentos, com emissão de senhas. Os pagamentos mensais, estão previstos para iniciar em **30 dias após a assinatura do contrato**.

Projeto	Usuários Simultâneos	Custo Mensal
LOCAÇÃO DO SISTEMA PARA CONTROLE DE FILAS, LICENÇA DE USO, SUPORTE E MANUTENÇÃO	Até 5 usuários	R\$ 325,00
LOCAÇÃO DE 1 EQUIPAMENTO: MINI PDV M10 BEMATECH/ELGIN 46BPDV10201 ALL IN ONE	Enquanto durar o contrato	R\$ 160,00
LOCAÇÃO DE 1 MINIS PCS QUAD CORE INTEL I4125 8GB RAM 128 SSD WIN10 PRO C/NF	Enquanto durar o contrato	R\$ 220,00
Total Locação.....		R\$ 705,00

Modelo do Totem Mini PDV M10



Rua São Paulo, 31- bairro Bucarein, Cep. 89.202-200 edifício CDTEC Sala 09
Fone: +55 47 3028 2445 e-mail: contato@setti.com.br



3.2 Serviços de implantação e Treinamento

Os Serviços de treinamento e implantação serão realizados de forma remota, sem custo para o cliente.

Projeto	Usuários Simultâneos	Custo Único
IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DOS USUÁRIOS REMOTAMENTE	Até 5 Usuários	R\$ 0,00

Obs.: 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 1 Local.

3.3. Condições Comerciais

As condições comerciais apresentadas nesta proposta são válidas pelo prazo de trinta dias contados a partir da data de sua emissão.

O pagamento da primeira mensalidade, deve ser realizado em até 30 dias após a assinatura da proposta.

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.

Cabará 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

Rua São Paulo, 31- bairro Bucarein, Cep. 89.202-200 edifício CDTEC Sala 09
Fone: +55 47 3028 2445 e-mail: contato@setti.com.br



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.

3 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 30 dias.

Na expectativa de seu pronunciamento favorável, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Márcio Luiz da Costa
Diretor Comercial

DE ACORDO:

Associação de Apoio Social e Cultural Renacer

**COTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO DE SENHA:
ASSOCIAÇÃO RENASCER.**

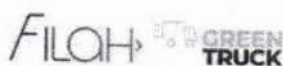
Vitória Pina <vpina@filah.com.br>

24 de agosto de 2023 às 14:47

Para: Associação Renascer <assrenascer@gmail.com>

Olá, boa tarde!

Segue proposta, qualquer dúvida estou a disposição.

Aguardo retorno.  Proposta_Comercial_FILAH_2022100601 (1) 4.pdf

Vitória Pina | Assistente de Vendas
11 97956-5580 | vpina@filah.com.br
filah.com.br | linkedin_
greentruck.global | linkedin

De: Associação Renascer <assrenascer@gmail.com>**Enviado:** quinta-feira, 24 de agosto de 2023 09:44**Para:** Vitória Pina <vpina@filah.com.br>**Cc:** Leonardo Akira <leonardo@filah.com.br>**Assunto:** Re: COTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO DE SENHA: ASSOCIAÇÃO RENASCER.

[Texto das mensagens anteriores oculto]



CNPJ 06.284.016/0001-50

PROPOSTA COMERCIAL



TRABALHAMOS COM SOLUÇÕES E
INOVAÇÃO PARA **SIMPLIFICAR PROCESSOS**
NA JORNADA DO CLIENTE

Sumário

1.	Carta de Apresentação.....	3
2.	Termo de Confidencialidade.....	4
3.	Sobre a FiloH.....	4
4.	Precificação.....	5
5.	Fluxo e Forma de Pagamento.....	6
6.	Mobilização de Equipe.....	6
7.	Requisitos Técnicos.....	6
8.	Prazo de Entrega.....	6
9.	Frete.....	6
10.	Validade da Proposta.....	6
11.	Garantia Balção.....	6
12.	Impostos.....	6



CNPJ 06.284.016/0001-50

1. Carta de Apresentação

São Paulo, 24 de agosto de 2023

A Associação Renascer
A/C: Aline Gomes
E-mail: asrenascer@gmail.com
Telefone: (31) 3363-8312

Prezado Cliente,

A FilaH está simplificando processos na jornada do cliente.

Empresas tradicionais estão sendo desafiadas a terem a velocidade e agilidade que os clientes exigem. Arquiteturas legadas, restrições de orçamento e falta de profissionais qualificados estão travando as organizações em processos e modelos de negócio ultrapassados.

Segundo a pesquisa divulgada pelo portal Mercado & Consumo, um bom atendimento ao cliente é fundamental para 94% dos entrevistados, e apenas 11% dos consumidores brasileiros estão satisfeitos com o atendimento ao cliente.

Nossa missão é simplificar a maneira que empresas trabalham com a jornada do consumidor, facilitando a relação entre clientes e empresas.

Esperamos atender suas expectativas e estamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

VITÓRIA PINA
Assistente de Vendas
11 979565580
vpina@filah.com.br

CONFIDENCIAL: Este documento pertence à FilaH e é destinado exclusivamente ao cliente mencionado na proposta. Todos os direitos reservados

3 de 6



CNPJ 06.284.016/0001-50

2. Termo de Confidencialidade

Todas as informações contidas nesta proposta são consideradas privilegiadas e confidenciais. Sua divulgação poderá trazer substanciais vantagens as concorrentes da FilaH que oferecem serviços similares, e também potenciais vantagens as concorrentes da sua empresa.

Este material inclui descrições de abordagens, metodologias e conceitos obtidos por meio de pesquisas e esforços de desenvolvimento.

A posição da FilaH é a de que o uso ou a liberação das informações aqui contidas só devem ser praticadas com o objetivo de avaliar seu conteúdo para análise e potencial aprovação da proposta e para a eventual geração de um contrato entre FilaH e sua empresa.

Portanto, nenhuma parte desta proposta poderá ser reproduzida, por quaisquer meios, sem a prévia permissão da FilaH.

3. Sobre a FilaH

Melhorar a experiência do cliente tem sido a meta mais desejada nas empresas.

Com o mundo mais digital, a necessidade de conectar diversos canais de atendimento e centralizar os dados do consumidor, tem sido o diferencial para identificar ocorrências e melhorias nos processos.

A FilaH trouxe uma nova plataforma no mercado no conceito workflow para conectar e simplificar os processos.

CONFIDENCIAL: Este documento pertence à FilaH e é destinado exclusivamente ao cliente mencionado na proposta. Todos os direitos reservados

4 de 6

4. Precificação

4.1. Locação e SaaS

Tipo	Item	Modelo	Qtd.	Valor Unit.	Subtotal
Serviço	Software de Gestão de Filas por Unid.	Licenças	1	R\$ 250,00/mês	R\$ 250,00/mês
Serviço	Setup Inicial (Config. Treinam. Remoto)	Serv	1	Incluso	Incluso
Produto	Totem emissor de senhas (Notebook Celeron 4GB RAM Win10 Tela Touch 11", Epson TMT20 USB)	SLIM 11	1	R\$ 500,00	R\$ 500,00
Produto	Mini PC Player	PC	1	R\$200,00	R\$200,00
Produto	TV T4 300 32	TV	1	R\$200,00	R\$200,00
				Parcelas	R\$ 1.150,00/mês

5. Fluxo e Forma de Pagamento

Boleto 30 dias.

6. Mobilização de Equipe

7 dias úteis, após aceite do pedido.

7. Requisitos Técnicos

A Contratante deverá providenciar:

Infraestrutura, tais como: fixação de equipamentos, pontos de rede, elétrica, passagem de cabos.

TV 32" para painel de chamadas, e Mini PC Player Celeron 4GB RAM Windows 11 com cabo HDMI para TV.

Acesso Remoto

8. Prazo de Entrega

30 dias.

9. Frete

Incluso.

10. Validade da Proposta

30 dias.

11. Garantia Balcão

12 Meses

12. Impostos

Todos os impostos inclusos. Equipamentos 14%. Serviços 21%.



MINISTÉRIO DA FAZENDA
Secretaria da Receita Federal do Brasil
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

**CERTIDÃO POSITIVA COM EFEITOS DE NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS
FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO**

Nome: VITA TECH SISTEMAS LTDA
CNPJ: 97.543.811/0001-70

Ressalvado o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que:

1. constam débitos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional (CTN), ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal, ou ainda não vencidos; e
2. não constam inscrições em Dívida Ativa da União (DAU) na Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

Conforme disposto nos arts. 205 e 206 do CTN, este documento tem os mesmos efeitos da certidão negativa.

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <<http://rfb.gov.br>> ou <<http://www.pgfn.gov.br>>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014.

Emitida às 05:21:38 do dia 22/05/2025 <hora e data de Brasília>.

Válida até 18/11/2025.

Código de controle da certidão: **D11E.B2AD.945C.B190**

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.



SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DE MINAS GERAIS

CERTIDÃO DE DÉBITOS TRIBUTÁRIOS

Negativa

CERTIDÃO EMITIDA EM:
09/06/2025

CERTIDÃO VALIDA ATÉ:
07/09/2025

NOME/NOME EMPRESARIAL: VITA TECH SISTEMAS LTDA

INSCRIÇÃO ESTADUAL: 001804277.00-14

CNPJ/CPF: 97.543.811/0001-70

SITUAÇÃO: Ativo

LOGRADOURO: RUA FLOR-DE-JEQUITIBA

NÚMERO: 12

COMPLEMENTO: SALA 201,

BAIRRO: UNIAO

CEP: 31160280

DISTRITO/POVOADO:

MUNICÍPIO: BELO HORIZONTE

UF: MG

Ressalvado o direito de a Fazenda Pública Estadual cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que:

1. Não constam débitos relativos a tributos administrados pela Fazenda Pública Estadual e/ou Advocacia Geral do Estado;

2. No caso de utilização para lavratura de escritura pública ou registro de formal de partilha, de carta de adjudicação expedida em autos de inventário ou de arrolamento, de sentença em ação de separação judicial, divórcio, ou de partilha de bens na união estável e de escritura pública de doação de bens imóveis, esta certidão somente terá validade se acompanhada da Certidão de Pagamento / Desoneração do ITCD, prevista no artigo 39 do Decreto 43.981/2005.

Certidão válida para todos os estabelecimentos da empresa, alcançando débitos tributários do sujeito passivo em Fase Administrativa ou inscritos em Dívida Ativa.

IDENTIFICAÇÃO

NÚMERO DO PTA

DESCRIÇÃO

A autenticidade desta certidão deverá ser confirmada no sítio da Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais em www.fazenda.mg.gov.br => certidão de débitos tributários => certificar documentos

CÓDIGO DE CONTROLE DE CERTIDÃO:2025000883306105



Prefeitura de Belo Horizonte
Secretaria Municipal de Fazenda
Subsecretaria da Receita Municipal

**DOCUMENTO AUXILIAR DA
CERTIDÃO DE QUITAÇÃO PLENA PESSOA JURIDICA**

REGISTROS DE ACESSO

Código de Controle: **AFKKHINKIK**

Documento/Certidão nº **31.804.723** Exercício: **2025**

Emissão em: **09/06/2025**

Requerimento em: **15:37:56**

Validade: **09/07/2025**

Nome: **VITA TECH SISTEMAS LTDA**

CNPJ: **97.543.811.0001.70**

Ressalvando a Prefeitura Municipal de Belo Horizonte o direito de cobrar débitos posteriormente apurados, a Diretoria de Arrecadação, Cobrança e Dívida Ativa da Secretaria Municipal de Fazenda, no uso de suas atribuições legais, certifica que o Contribuinte acima encontra-se regular com a Fazenda Pública Municipal, em relação aos Tributos, Multas e Precos inscritos ou não em dívida ativa.

Nos termos do Decreto 15.927/2015 este documento auxiliar é a representação gráfica da certidão de débitos e situação fiscal, não substituindo a certidão, que será obtida no Portal da PBH, por meio da autenticação dos registros de acesso deste documento.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS

Nome: VITA TECH SISTEMAS LTDA (MATRIZ E FILIAIS)

CNPJ: 97.543.811/0001-70

Certidão nº: 31940313/2025

Expedição: 09/06/2025, às 15:38:32

Validade: 06/12/2025 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que **VITA TECH SISTEMAS LTDA (MATRIZ E FILIAIS)**, inscrito(a) no CNPJ sob o nº **97.543.811/0001-70**, **NÃO CONSTA** como inadimplente no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas.

Certidão emitida com base nos arts. 642-A e 883-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentados pelas Leis ns.º 12.440/2011 e 13.467/2017, e no Ato 01/2022 da CGJT, de 21 de janeiro de 2022. Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho.

No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.

A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (<http://www.tst.jus.br>).

Certidão emitida gratuitamente.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas constam os dados necessários à identificação das pessoas naturais e jurídicas inadimplentes perante a Justiça do Trabalho quanto às obrigações estabelecidas em sentença condenatória transitada em julgado ou em acordos judiciais trabalhistas, inclusive no concernente aos recolhimentos previdenciários, a honorários, a custas, a emolumentos ou a recolhimentos determinados em lei; ou decorrentes de execução de acordos firmados perante o Ministério Público do Trabalho, Comissão de Conciliação Prévia ou demais títulos que, por disposição legal, contiver força executiva.