AUTARQUIA
MUNICIPAL DE ENSINO
DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 06/38

Prefeitura Municipal de Poços de Caldas

PRC 031/2021

PROCESSO DE COMPRA / CONTRATAÇÃO Nº 031/2021

OBJETO: CONFECÇÃO DE CARTAZES E APOSTILAS PARA CURSOS PROMOVIDOS PELA AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO

Início do processo: 22/10/2021

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO

Fls. 02/38

Cadastro de Requisicoes (RIMS) - 2021

EMISSAO DA REQUISICAO

RIMS : 00070/21 BLOCO : DATA DA REQUISICAO : 22/10/2021
ALMOXARIFADO : ASS PEDAG - ASSESSORIA PEDAGOGICA
DESTINO/APLICACAO : ASS PEDAG - ASSESSORIA PEDAGOGICA
UNIDADE : AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO - 0301
-

DESCRICAO SUMARIA : CONFECCAO DE CARTAZES E APOSTILAS PARA USO EM CURSOS PROMOVIDOS PELA AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO

ITEM	PRODUTO DESCRICAO	CODIGO	UN	FICHA ORCTO	QUANTIDADE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL DO PRODUTO
2	CONFECCAO DE APOSTILA	1584	SV	6	500,0000	10,0000	5.000,00
1	CONFECCAO DE CARTAZ	1583	SV	6	500,0000	2,0000	1.000,00
					VALOR TOTAL DA REQUISICAO		6.000,00

ASSINATURA/MATRICULA DO REQUISITANTE — ASSINATURA DO RESP. PELA APROVACAO — ..../..../ DATA DA APROVACAO

PREPARADO POR NEIVA APARECIDA OTAVIO

2

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 03/38

Prefeitura Municipal de Poços de Caldas

PRC 031/2021

SOLICITAÇÃO (OBJETO)

Confecção de cartazes para divulgação e apostilas para participantes de cursos promovidos pela Autarquia Municipal de Ensino, conforme se segue:

It	Descrição	Quantidade	Prazo para entrega
1	Confecção de cartaz "Alfabetização de Jovens e Adultos", tamanho A3, colorido	500 (quinhentas) unidades	Até 05/11/21
2	Confecção de apostila "Código do Usuário do Serviço Público", 32 páginas, tamanho A5, em papel sulfite branco, com capa, contracapa e figuras internas coloridas	500 (quinhentas) unidades	Até 22/11/21

- **Quantidade:** como indicado acima
- **Condições de Entrega / realização de serviços**: como indicado acima.
- **Julgamento**: menor preço unitário, conforme as especificações solicitadas.
- **Condições de pagamento**: em até 30 (trinta) dias após a entrega e emissão da nota fiscal
- **Modalidade de licitação**: compra direta - dispensa de licitação em razão do valor com fulcro na Lei Federal nº 8.666/93 – art. 24 – II e Decreto Federal nº 9.412/18.
- **Documentação exigida do fornecedor**: Certidões negativas
- **Estimativa de preços**: R$6.000,00 (seis mil reais)
- **Número (s) / data (s) de RIMS**: 070/2021 (22/10/21)

Fls. 04/138

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

PRC 031/2021

JUSTIFICATIVA PARA AQUISIÇÃO / CONTRATAÇÃO

Poços de Caldas, 13 de setembro de 2021.

Considerando que a Autarquia Municipal de Ensino tem como um de seus objetivos proporcionar cursos e eventos de capacitação para os Servidores Públicos e demais Cidadãos.

Considerando que, dentre os próximos cursos programados estão: 1) Ações e Noções – Código do Usuário dos Serviços Públicos e Curso de Alfabetização de Jovens e Adultos; sendo que, para este há necessidade de grande divulgação através de cartazes a serem espalhados pelos mais diversos locais da nossa Cidade, a fim de arregimentar o maior número possível de pessoas para que tenham oportunidade da alfabetização básica; e para aquele faz-se necessário um material impresso na forma de apostila ou cartilha com os principais pontos da Lei nº13.460/2017.

Considerando que a confecção dos cartazes e apostilas poderá ser adquirida por meio de compra direta pela Autarquia, através de dispensa de licitação em razão do valor com fulcro na Lei Federal nº 8.666/93 – art. 24 – II e Decreto Federal nº 9.412/18, mediante pesquisa de preços em, no mínimo, três empresas, análise e julgamento da oferta mais vantajosa, avaliando-se preço, prazos de entrega, especificações e documentação do fornecedor.

Considerando que após análises, verificou-se que há disponibilidades orçamentárias e financeiras nas rubricas próprias da Autarquia conforme Lei Complementar Federal n° 101 de 04/05/2000, especialmente, art. 16, que suportam tal aquisição.

Autorizo a confecção de 500 (quinhentos) cartazes e 500 (quinhentas) apostilas para divulgação e utilização em cursos promovidos pela Autarquia Municipal de Ensino, conforme especificações e demais documentos que acompanham este processo de compras/contratação.

Prof. CARLOS ROBERTO DE OLIVEIRA COSTA
Diretor Executivo da Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas - AME

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 06/38

PRC 031/2021

Declaração de suficiência orçamentária

Considerando a Lei Complementar Federal n° 101 de 04/05/2000, - Lei de Responsabilidade Fiscal - especialmente, art. 16, §1º, que determina:

"Art. 16. A criação, expansão ou aperfeiçoamento de ação governamental que acarrete aumento da despesa será acompanhado de

I – (...)

II – (...)

§ 1º Para os fins desta Lei Complementar, considera-se:

I - adequada com a lei orçamentária anual, a despesa objeto de dotação específica e suficiente, ou que esteja abrangida por crédito genérico, de forma que somadas todas as despesas da mesma espécie, realizadas e a realizar, previstas no programa de trabalho, não sejam ultrapassados os limites estabelecidos para o exercício;

II - compatível com o plano plurianual e a lei de diretrizes orçamentárias, a despesa que se conforme com as diretrizes, objetivos, prioridades e metas previstos nesses instrumentos e não infrinja qualquer de suas disposições."

Considerando a estimativa de preços para o Processo de Compras n°031/2021 – confecção de cartazes e apostilas para divulgação e realização de cursos promovidos pela Autarquia Municipal de Ensino, no valor total estimado R$6.000,00 (seis mil reais).

Declaro que tal despesa tem adequação orçamentária e financeira com a lei orçamentária anual e compatibilidade com o plano plurianual e com a lei de diretrizes orçamentárias da Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas e que a dotação **03.01.12.364.1203.4001.3390.39-48** suporta as aquisições / contratações do presente Processo de Compras.

Poços de Caldas, 22 de outubro de 2021.

MITSUO YOSHIOKA
Contador – Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas - AME

Prof. CARLOS ROBERTO DE OLIVEIRA COSTA
Diretor Executivo da Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas - AME

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 060 38

COTAÇÃO DE PREÇOS

Compra direta

Confecção de apostilas e cartazes para cursos da Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas (PRC031/21)

A Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas fará a aquisição de confecção de apostilas e cartazes para cursos promovidos por esta Instituição, conforme descrição e condições especificadas abaixo, através de compra direta (Lei 8.666/93, art.24, II, Decreto Federal 9.412/18), após análise da proposta mais vantajosa. Para tanto, solicita a gentileza desta Empresa em apresentar cotações de preços.

Julgamento: menor preço unitário.

Condições para entrega: a entrega deverá ser feita conforme especificado abaixo, após o recebimento da ordem de fornecimento. Os produtos deverão ser entregues na Autarquia Municipal de Ensino, na Rua Minas Gerais, 664, sala 701, centro, Poços de Caldas, de segunda a sexta-feira, de 9:00 às 17:00 horas.

Condições de pagamento: em até 30 (trinta) dias após a entrega dos produtos/serviços e emissão da nota fiscal. A Empresa deverá ter vigentes as certidões negativas: CND da Receita Federal, CRF do FGTS, CND Municipal e CNDT

Exigível garantia dos produtos/serviços. Em casos de produtos/serviços fora das especificações ou caso ocorra, em poucos dias, danos comprovadamente não causados pelo usuário, os produto/serviços deverão ser trocados/refeitos, no prazo máximo de 7 (sete) dias, sem custos para a AME.

PROPOSTA

It	Descrição	Qtdade	Prazo para entrega	Valor unitário	Valor total
1	Confecção de cartaz "Alfabetização de Jovens e Adultos", tamanho A3, colorido	500 (quinhentas) unidades	Até 05/11/21		
2	Confecção de apostila "Código do Usuário do Serviço Público", 32 páginas, tamanho A5, em papel sulfite branco, com capa, contracapa e figuras internas coloridas	500 (quinhentas) unidades	Até 22/11/21		
	Valor total:				

Validade da proposta (mínimo de 15 dias):.....

Empresa (Razão Social):.....

CNPJ:.....

Contato:..... **Telefone**:.....

E-mail:.....

Obs.:.....

Prazo para apresentação das propostas: 27/10/2021 – 15:00 horas

Análise das propostas: 27/10/2021 – 15:30 horas

Fls. 07/38

Alfabetização
JOVENS E ADULTOS

Ler e escrever em busca de novos horizontes

Você conhece algum jovem ou adulto que gostaria de ser alfabetizado?

Inscrições abertas:
01 a 30 de novembro
acesse: **https://bit.ly/cursodealfabetizacaopc**

Entre em contato
(35)3714-3004
contato@ame.edu.br

Educar para a verdade!
Inscrições gratuitas!

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

PREFEITURA DE POÇOS DE CALDAS

SALESIANOS
INSPETORIA SÃO JOÃO BOSCO

ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DE MG
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE ENSINO

CÓDIGO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO

PREFEITURA MUNICIPAL DE POÇOS DE CALDAS

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO

Poços de Caldas - 2021

Prefeito Municipal
Sérgio Antônio Carvalho de Azevedo

Vice-Prefeito Municipal
Júlio Cesar de Freitas

Autarquia Municipal de Ensino
Maria Helena Braga
Carlos Roberto de Oliveira Costa

Secretário Municipal de Controle Interno
Rogério Oliveira Moisés

Equipe da Autarquia Municipal de Ensino
Carolina dos Santos Barbosa (SECOM)
David Gonçalves Junior
Flávia Prezia Machado
Hércules dos Santos Evangelista
Lanna Léia Westin Paiva Miura
Maria das Dores Teodoro Nascimento
Maria Madalena dos Reis
Mitsuo Yoshioka
Neiva Aparecida Otávio
Sandra Maria Teixeira Pamplona Quinteiro
Silvana Maria Jacinto

Conselho Curador da Autarquia Municipal de Ensino
Alexandre Lino Pereira
Nelson Damásio Ferreira
Osvaldo Adilson de Carvalho Junior
Regiane das Graças Sorce Ferreira
Thiago Caproni Ferreira
Vanessa Cristina Gavião Bastos

Equipe da Secretaria Municipal de Controle Interno
Ana Maria de Vasconcelos
Ana Luiza Araújo Vianna
Ana Paula Gonçalves Sampê Marcondes
Clotilde Aparecida Honor
Eugênio Carlos Adami Monteiro
Gisele Rodrigues Dias
Kátia Regina Zangiacomi Navarro
Robervan Márcio da Silva
Patrícia Victória Eugênia Saab Kunkar

Fls. 088/138

Edição, produção executiva, compilação dos textos e apoio
Eugênio Carlos Adami Monteiro
Carolina dos Santos Barbosa
Silvana Maria Jacinto
Luiz Filipe Simão Gallo

Telefones: (35) 3697-2032 (SMCI) / (35) 3714-3004 (AME)

www.pocosdecaldas.mg.gov.br / controleinterno@pocosdecaldas.mg.gov.br
www.ame.edu.br / autarquiadeensino@gmail.com

Fls. 09/38

INTRODUÇÃO

O bom atendimento ao cidadão tem sido um grande desafio ao setor público, visto que, a qualidade do atendimento está associada a atender as expectativas do público.

Dessa forma, essa cartilha foi desenvolvida com a finalidade de apresentar instruções ao servidor público de como realizar um atendimento com excelência.

A excelência do atendimento ao público implica em mudança comportamental do atendente e seu aperfeiçoamento.

Assim, as técnicas aqui apresentadas contemplam o passo a passo de como atender bem, enfatizando postura, tipos de comunicação, tipo de públicos, recepção, atendimento presencial e telefônico, uso da internet, além, de apresentar os princípios que regem os deveres do servidor público.

APRESENTAÇÃO

1. O BOM ATENDIMENTO 6

2. DIREITOS DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO 7

3. PRINCÍPIOS PARA O BOM ATENDIMENTO 8

4. AÇÕES PARA UM BOM ATENDIMENTO 9

5. COMUNICAÇÃO E OS TIPOS DE LINGUAGEM 11

6. ATENDIMENTO PRESENCIAL 13

7. ATENDIMENTO TELEFÔNICO 14

8. USO DE CELULAR 15

9. INTERNET 16

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS 17

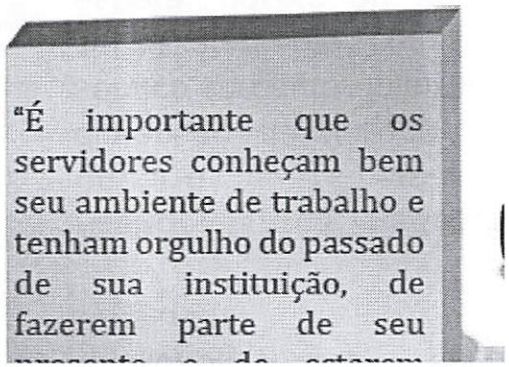
11. REFERÊNCIAS 18

1. O BOM ATENDIMENTO

O atendimento refere-se ao ato de atender, por tanto, o grande desafio é que o atendimento ao público ocorra de maneira a satisfazer a expectativa do cidadão.

Em outras palavras, qualidade no atendimento significa ter zelo e cuidado na realização de qualquer atividade, identificando-se sua legitimidade, a quem se propõe e quais os planos de controle indispensáveis para que se alcance o máximo de resultados.

Um aspecto essencial da qualidade no atendimento é a qualidade da adesão do servidor ao seu contexto organizacional.



Fls. 10/38

2. DIREITOS DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

I - Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
II - Presunção de boa-fé do usuário;
III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
IV - Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
V - Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
VI - Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveiscom o bom atendimento ao usuário;
VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
IX - Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
X - Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis eadequadas ao serviço e ao atendimento;
XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condiçõespara o compartilhamento das informações;
XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
XV - Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada (BRASIL, 2017).

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, artigo 5º.

3. PRINCÍPIOS PARA O BOM ATENDIMENTO

Foco no cidadão – propõe que é imprescindível a satisfação do usuário e que ele fique exultante com a qualidade dos serviços prestados.

Atender a real necessidade do usuário – é relacionado à dimensão da validade, isto é, o serviço (produto, informação) deve ser exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita que ele seja.

Manutenção da qualidade dos serviços – o padrão de qualidade mantido ao longo do tempo é que leva à conquista da confiabilidade.

4. AÇÕES PARA UM BOM ATENDIMENTO

- Identificar as necessidades dos usuários;
- Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- Evitar informações conflitantes;
- Atenuar a burocracia;
- Cumprir prazos e horários;
- Desenvolver produtos ou serviços de qualidade;
- Divulgar os diferenciais da organização;
- Imprimir qualidade à relação atendente/usuário;
- Fazer uso da empatia;
- Analisar as reclamações;
- Acatar as boas sugestões;
- Surpreender (encantar) os usuários.

Emp

Capacidade de p
colocar-se no l
Entender
pe
Ou seja, a
como você
ate

Esse comportamento merece

excelência do atendimu

SENTE-SE POR FAVOR!

Fls. 12/38

5. COMUNICAÇÃO E OS TIPOS DE LINGUAGEM

O bom atendimento está ligado à capacidade de comunicação entre o servidor e o usuário. Para tanto, é importante que se compreenda o que é comunicação e como ela acontece.

Uma boa comunicação é dada pela compressão correta da mensagem enviada pelo emissor. A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. Exemplos de gírias muito usadas pela população: "gato" ou "gata", "brother", "mano", "tá ligado", "e aí véi", entre outras possibilidades.

É recomendável que as gírias sejam evitadas no ambiente de trabalho. Claro que é compreensível falar uma ou outra gíria, mas carregar o vocabulário com elas torna a fala inconveniente. A qualidade da comunicação acontece quando não há **RUÍDOS** (Informações que podem atrapalhar a compreensão da mensagem).

Os tipos de ruídos são:

- Problemas técnicos, interferências dadas através do meio de comunicação;
- Uso de linguagens regionais, gírias, dicção, dificuldadede expressão e escrita; e
- Elementos associados ao comportamento humano (timidez, tom de voz, opinião, preconceito...).

FLS. 138

Existem dois tipos de comunicação importante:

- **VERBAL** – aquela que acontece de maneira

EXEMPLOS	COMO C
	Ol
ORDENS PEDIDOS DEBATES	Tel R Tel outros mei
	ESC

- **NÃO VERBAL** – aquela que acontece p olhar, expressão corporal e facial, mímica.

EXEMPLOS	COMO
GESTOS MÍMICAS OLHAR EXPRESSÃO CORPORAL	Cruz Cruz Coç Segu

6. ATENDIMENTO PRESENCIAL

Trata-se do atendimento realizado presencialmente, ou seja, face a face, não havendo uso de eletrônicosou equipamentos, que mediei à comunicação entre usuário e servidor.

- Seja cordial;
- Seja proativo;
- Seja paciente, ouça o usuário sem interrupções;
- Não atenda ligações enquanto estiver realizando o atendimento;
- Sorria;
- Trate apenas de assuntos relacionados ao atendimento;
- Mantenha a serenidade, jamais discuta ou perca o equilíbrio;
- Caso o atendimento possa demorar, convide-o asentar;
- Mantenha um tom de voz adequado (nem alto,nem baixo);
- **Seja simpático, ético, imparcial, competente,justo e profissional.**

7. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Ao atender o telefone apresentar-se e diga o nome da organização e/ou setor;

- Saber ouvir e responder de modo cordial,objetivo e claro;
- Uso correto da língua portuguesa;
- Transmitir ao usuário credibilidade, segurança e compromisso;
- Evitar atendimento prolongados;
- Tenha em mãos material para anotações;
- Evite deixar o indivíduo na linha esperando;
- Evite comer e beber enquanto atende;
- Manter a voz serena, audível e compreensível;

Não deixe o usuário sem as respostas que procura.

Fls. 149/38

Fls. 157/38

8. USO DE CELULAR

- Não utilize o celular para assuntos pessoais enquanto estiver realizando oatendimento;
- Caso utilize o celular para atendimento aousuário, tenha o máximo de cuidado para não se dispersar com atividades pessoais;
- Mantenha o celular no silencioso, e evite que toque no momento do atendimento;
- Se o aparelho de outra pessoa tocar durante o atendimento, não atenda, uma vez que este é um objeto pessoal.

- **Havendo necessidade do uso do celular utilize-o nos intervalos do trabalho (almoço...)**

9. INTERNET

- Para respostas via e-mail aos usuários evite demora, é importante que se responda em até 24horas;
- Estabeleça uma periodicidade para visualizações de e-mails, cheque-os de duas em duas horas, os atendimentos presenciais e por vias telefônicas, são prioridades, não podendo esperar;
- Não utilize a internet para assuntos pessoais em horário de atendimento. Lembre-se: a prioridade é atender o usuário;
- **Em geral, a instituição pública possui regulamentação quanto ao uso da internet e este deve ser respeitado pelo servidor.**

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atendimento ao cidadão pelo servidor público tem sido bastante desafiador. A qualidade do atendimento depende especialmente da adesão do servidor na prestação de um serviço adequado, que atenda às necessidades do usuário.

O bom atendimento está respaldado pela Lei 8.112/90 que preconiza um modelo de atendimento com ênfase no usuário, estabelecendo um atendimento com presteza e urbanidade, e se amplifica na Lei 13.460/2017, que apresenta princípios básicos de atendimento ético ao cidadão.

Assim, o servidor público ao utilizar-se das técnicas apresentadas nessa cartilha permiteexecutar seu trabalho qualificado para o bom atendimento do usuário, evitando ações inadequadas na prestação de serviços, e concomitantemente, ao concretizar um bom trabalho, o atendente auto realiza-se em detrimento da satisfação de conseguir realizar suas atividades cotidianas com qualidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, jun. 2017.**

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 25 ed. São Paulo: Atlas,2012.
COBRA, Marcos. **Administração de Marketing no Brasil**. 3.ed. Rio de janeiro: Elsevier,

2009.CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO; OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria**: rumo ao sistema participativo. Brasília: Controladoria-Geral da União; Ouvidora-geral da União, 2012.

COUTINHO, Robson Luiz Fialho. **Qualidade na prestação de serviços pela Câmara dos Deputados**. - Dissertação (mestrado) – Câmara dos Deputados, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento (CEFOR), 2014. 85p.

DI PIETRO, M. S. Z. **Direito Administrativo**. 25ª Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DOMINGUES, C. R. **Políticas de carreiras para o gestor internacional: um estudo em empresas brasileiras internacionalizadas. -** Tese (doutorado). Escola de Administração de São Paulo. 260p. 2011. Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/8168 Acessoem: 15 de ago 21.

DOUGHERTY, D.; MURTHY, A. What service customers really want. **Harvard Business Review**,n.87, v.9. 2009. Disponível em: < https://translate.google.com/translate?hl=pt-BR&sl=en&u=https://hbr.org/2009/09/what-service-customers-really-want&prev=search> Acesso em: 15 de ago de 21.

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública. **Atendimento ao Cidadão**. Diretoria deComunicação e Pesquisa. Brasília. 2014.

ESESP. Escola de Serviço Público do Espírito Santo. **Excelência no Atendimento**. Vitória, 2016.

FNQ - Fundação Nacional da Qualidade. Gestão para Excelência. **Novo Modelo de Excelência da Gestão**- MEG. Brasília, 2016.

FONSECA, M. A. T; FERREIRA, R. A. Desenvolvimento de pessoas em Instituições Públicas Federais de Ensino: entre o legal e o real. *In:* XI Colóquio Internacional Sobre Gestão Universitária na América do Sul. II Congresso Internacional IGLU. Gestão Universitária, Cooperação Internacional e Compromisso Social. **Anais**. Florianópolis, 8 a 9 de dezembro de 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/26102 >. Acessoem: 20 de ago 21.

KOHAMA, Heilio. **Contabilidade pública teoria e prática**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2003.LIPSKY, M. Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public service. 30th anniversary expanded edition. NewYork: **Russell Sage Foundation**, 2010. 275 p. Disponível em: < https://www.hpsa-africa.org/images/Street_level_bureaucracy_final_for_web.pdf>. em:20 de ago 21.

FLS.

Presidência da República
Secretaria-Geral
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Vigência

Regulamento

Regulamento

(Vide Lei nº 14.129, de 2021) Vigência

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal .

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

Fls. 178

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. (Vide Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º (Vide Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput** , facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

Art. 10-A. (Vide Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV

DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput** , a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

FLS. 19

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

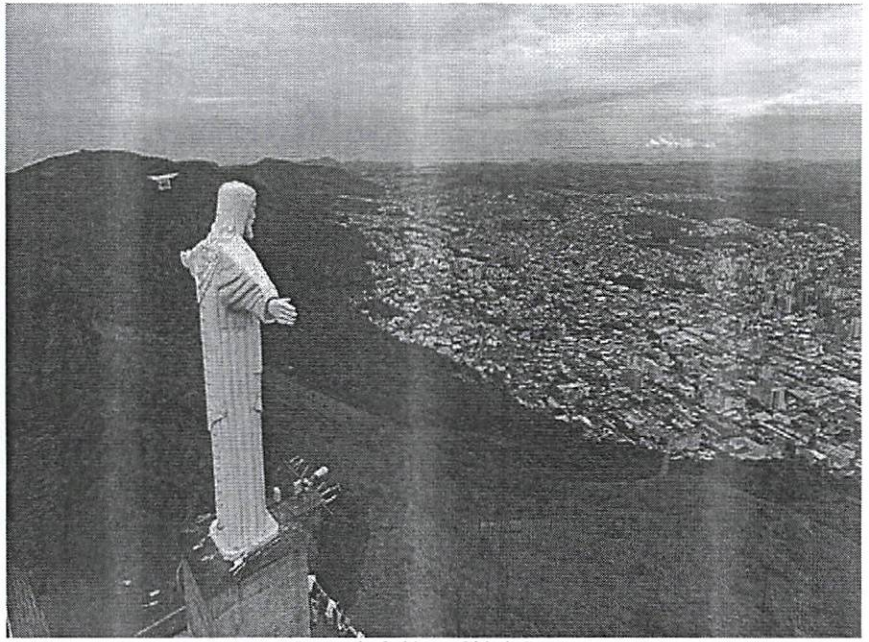
III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER
Torquato Jardim
Dyogo Henrique de Oliveira
Wagner de Campos Rosário

Este texto não substitui o publicado no DOU de 27.6.2017

Fls. 28/38



Poços de Caldas – Cidade Rosa

Fls. 219/32

EMPRESAS PESQUISADAS:

Empresa	Contato	Método pesquisa
Copiativa (Luiz César Frison Veronesi-ME	impressao@copiativa.com.br	Envio de cotação via e-mail / cotação presencial
Layout Gráfica Rápida Ltda.	layoutgr@layoutgr.com.br	Envio de cotação via e-mail / Cotação presencial
Gráfica Rezende (Elaine Reis Verola Moraes)	rezendecar12@yahoo.com.br	Envio de cotação via e-mail
Quick Print Gráfica Ltda	orce@pocos-net.com.br	Envio de cotação via e-mail
Simco Copiadora (Veronesi e Filhos Ltda)	Thiago_simco@hotmail.com	Envio de cotação via e-mail
TI Copiadora (Tecnologia em Impressão Ltda)	Gráfica.tecnologiaemimpressao@gmail.com	Envio de cotação via e-mail / Cotação presencial

Gmail

in:sent

Compor

Caixa de entrada
Com estrela
Suspenso
Enviado
Rascunhos

Meet
Nova reunião
Participar em reunião

Hangouts
Compras Autar

Não existem chats recentes
Iniciar um novo

1–50 de 216

Para: Thiago	Cotação de apostila e cartaz - Prezados (as) Senhores (as), A Autarquia Municipal de Ensin...	17:43
	Cotação de cart... / CARTAZ ALFAB... / CÓDIGO DOS U...	
Para: grafica.tec.	Cotação de apostila e cartaz - Prezados (as) Senhores (as), A Autarquia Municipal de Ensin...	17:42
	Cotação de cart... / CARTAZ ALFAB... / CÓDIGO DOS U...	
Para: orce	Cotação de apostila e cartaz - Prezados (as) Senhores (as), A Autarquia Municipal de Ensin...	17:41
	Cotação de cart... / CARTAZ ALFAB... / CÓDIGO DOS U...	
Para: rezendecar12	Cotação de apostila e cartaz - Prezados (as) Senhores (as), A Autarquia Municipal de Ensin...	17:39
	Cotação de cart... / CARTAZ ALFAB... / CÓDIGO DOS U...	
Para: layoutgr	Cotação apostila e cartaz - Prezados (as) Senhores (as), A Autarquia Municipal de Ensino s...	17:38
	Cotação de cart... / CARTAZ ALFAB... / CÓDIGO DOS U...	
Para: GUILHERME	Cotação apostila e cartaz - Prezados (as) Senhores (as), A Autarquia Municipal de Ensino s...	17:36
	Cotação de cart... / CÓDIGO DOS U... / CARTAZ ALFAB...	

Fls. 23/38

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 24 a 38

COTAÇÃO DE PREÇOS

Compra direta

Confecção de apostilas e cartazes para cursos da Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas (PRC031/21)

A Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas fará a aquisição de confecção de apostilas e cartazes para cursos promovidos por esta Instituição, conforme descrição e condições especificadas abaixo, através de compra direta (Lei 8.666/93, art.24, II, Decreto Federal 9.412/18), após análise da proposta mais vantajosa. Para tanto, solicita a gentileza desta Empresa em apresentar cotações de preços.

Julgamento: menor preço unitário.

Condições para entrega: a entrega deverá ser feita conforme especificado abaixo, após o recebimento da ordem de fornecimento. Os produtos deverão ser entregues na Autarquia Municipal de Ensino, na Rua Minas Gerais, 664, sala 701, centro, Poços de Caldas, de segunda a sexta-feira, de 9:00 às 17:00 horas.

Condições de pagamento: em até 30 (trinta) dias após a entrega dos produtos/serviços e emissão da nota fiscal. A Empresa deverá ter vigentes as certidões negativas: CND da Receita Federal, CRF do FGTS, CND Municipal e CNDT

Exigível garantia dos produtos/serviços. Em casos de produtos/serviços fora das especificações ou caso ocorra, em poucos dias, danos comprovadamente não causados pelo usuário, os produto/serviços deverão ser trocados/refeitos, no prazo máximo de 7 (sete) dias, sem custos para a AME.

PROPOSTA

It	Descrição	Qtdade	Prazo para entrega	Valor unitário	Valor total
1	Confecção de cartaz "Alfabetização de Jovens e Adultos", tamanho A3, colorido	500 (quinhentas) unidades	Até 05/11/21	R$ 1,60	R$ 800,00
2	Confecção de apostila "Código do Usuário do Serviço Público", 32 páginas, tamanho A5, em papel sulfite branco, com capa, contracapa e figuras internas coloridas	500 (quinhentas) unidades	Até 22/11/21	R$ 3,60	R$ 1.800,00
	Valor total:				R$ 2.600,00

Validade da proposta (mínimo de 15 dias):.....

Empresa (Razão Social):.ELAINE REIS VEROLA MORAES

CNPJ:..17.677.640/0001-33

Contato:.CARLOS REZENDE..... **Telefone**:..(35) 3714-5351

E-mail:.....rezendecar12@yahoo.com.br

Obs.:.....

Prazo para apresentação das propostas: 27/10/2021 – 15:00 horas

Análise das propostas: 27/10/2021 – 15:30 horas

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 25/38

COTAÇÃO DE PREÇOS

Compra direta

Confecção de apostilas e cartazes para cursos da Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas (PRC031/21)

A Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas fará a aquisição de confecção de apostilas e cartazes para cursos promovidos por esta Instituição, conforme descrição e condições especificadas abaixo, através de compra direta (Lei 8.666/93, art.24, II, Decreto Federal 9.412/18), após análise da proposta mais vantajosa. Para tanto, solicita a gentileza desta Empresa em apresentar cotações de preços.

Julgamento: menor preço unitário.

Condições para entrega: a entrega deverá ser feita conforme especificado abaixo, após o recebimento da ordem de fornecimento. Os produtos deverão ser entregues na Autarquia Municipal de Ensino, na Rua Minas Gerais, 664, sala 701, centro, Poços de Caldas, de segunda a sexta-feira, de 9:00 às 17:00 horas.

Condições de pagamento: em até 30 (trinta) dias após a entrega dos produtos/serviços e emissão da nota fiscal. A Empresa deverá ter vigentes as certidões negativas: CND da Receita Federal, CRF do FGTS, CND Municipal e CNDT

Exigível garantia dos produtos/serviços. Em casos de produtos/serviços fora das especificações ou caso ocorra, em poucos dias, danos comprovadamente não causados pelo usuário, os produto/serviços deverão ser trocados/refeitos, no prazo máximo de 7 (sete) dias, sem custos para a AME.

PROPOSTA

It	Descrição	Qtdade	Prazo para entrega	Valor unitário	Valor total
				$ 1,598	
1	Confecção de cartaz "Alfabetização de Jovens e Adultos", tamanho A3, colorido	500 (quinhentas) unidades	Até 05/11/21	799,00 couchê 90g 4x0 cores	
2	Confecção de apostila "Código do Usuário do Serviço Público", 32 páginas, tamanho A5, em papel sulfite branco, com capa, contracapa e figuras internas coloridas	500 (quinhentas) unidades	Até 22/11/21	$ 3,80	1.900,00 couchê 65g
	Valor total:				

Validade da proposta (mínimo de 15 dias): 15 DIAS

Empresa (Razão Social): LAYOUT GRÁFICA RÁPIDA

CNPJ: 07 761 329/0001-63

Contato: LAURA **Telefone**: 35 3721 3838

E-mail: LAYOUT GRÁFICA RÁPIDA

Obs.: PRAZO DE ENTREGA - DE 30 A 35 DIAS

Prazo para apresentação das propostas: 27/10/2021 – 15:00 horas

Análise das propostas: 27/10/2021 – 15:30 horas

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 26/38

COTAÇÃO DE PREÇOS

Compra direta

Confecção de apostilas e cartazes para cursos da Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas (PRC031/21)

A Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas fará a aquisição de confecção de apostilas e cartazes para cursos promovidos por esta Instituição, conforme descrição e condições especificadas abaixo, através de compra direta (Lei 8.666/93, art.24, II, Decreto Federal 9.412/18), após análise da proposta mais vantajosa. Para tanto, solicita a gentileza desta Empresa em apresentar cotações de preços.

Julgamento: menor preço unitário.

Condições para entrega: a entrega deverá ser feita conforme especificado abaixo, após o recebimento da ordem de fornecimento. Os produtos deverão ser entregues na Autarquia Municipal de Ensino, na Rua Minas Gerais, 664, sala 701, centro, Poços de Caldas, de segunda a sexta-feira, de 9:00 às 17:00 horas.

Condições de pagamento: em até 30 (trinta) dias após a entrega dos produtos/serviços e emissão da nota fiscal. A Empresa deverá ter vigentes as certidões negativas: CND da Receita Federal, CRF do FGTS, CND Municipal e CNDT

Exigível garantia dos produtos/serviços. Em casos de produtos/serviços fora das especificações ou caso ocorra, em poucos dias, danos comprovadamente não causados pelo usuário, os produto/serviços deverão ser trocados/refeitos, no prazo máximo de 7 (sete) dias, sem custos para a AME.

PROPOSTA

It	Descrição	Qtdade	Prazo para entrega	Valor unitário	Valor total
1	Confecção de cartaz "Alfabetização de Jovens e Adultos", tamanho A3, colorido	500 (quinhentas) unidades	Até 05/11/21	3,00	1500,00
2	Confecção de apostila "Código do Usuário do Serviço Público", 32 páginas, tamanho A5, em papel sulfite branco, com capa, contracapa e figuras internas coloridas	500 (quinhentas) unidades	Até 22/11/21	12.00	6.000,00
	Valor total:				

Validade da proposta (mínimo de 15 dias):.....

Empresa (Razão Social): Luiz Cesar Frison Veronesi

CNPJ: 01757 199/0001-60

Contato: 37222779 (André) **Telefone**:.....

E-mail: empressao@copativa.com.br

Obs.:.....

Prazo para apresentação das propostas: 27/10/2021 – 15:00 horas

Análise das propostas: 27/10/2021 – 15:30 horas

COPIATIVA

WHATS APP - 9 8899-1946

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 27/38

COTAÇÃO DE PREÇOS

Compra direta

Confecção de apostilas e cartazes para cursos da Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas (PRC031/21)

A Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas fará a aquisição de confecção de apostilas e cartazes para cursos promovidos por esta Instituição, conforme descrição e condições especificadas abaixo, através de compra direta (Lei 8.666/93, art.24, II, Decreto Federal 9.412/18), após análise da proposta mais vantajosa. Para tanto, solicita a gentileza desta Empresa em apresentar cotações de preços.

Julgamento: menor preço unitário.

Condições para entrega: a entrega deverá ser feita conforme especificado abaixo, após o recebimento da ordem de fornecimento. Os produtos deverão ser entregues na Autarquia Municipal de Ensino, na Rua Minas Gerais, 664, sala 701, centro, Poços de Caldas, de segunda a sexta-feira, de 9:00 às 17:00 horas.

Condições de pagamento: em até 30 (trinta) dias após a entrega dos produtos/serviços e emissão da nota fiscal. A Empresa deverá ter vigentes as certidões negativas: CND da Receita Federal, CRF do FGTS, CND Municipal e CNDT

Exigível garantia dos produtos/serviços. Em casos de produtos/serviços fora das especificações ou caso ocorra, em poucos dias, danos comprovadamente não causados pelo usuário, os produto/serviços deverão ser trocados/refeitos, no prazo máximo de 7 (sete) dias, sem custos para a AME.

PROPOSTA

It	Descrição	Qtdade	Prazo para entrega	Valor unitário	Valor total
1	Confecção de cartaz "Alfabetização de Jovens e Adultos", tamanho A3, 4 x 0 cor – couche 150g	500 (quinhentas) unidades	Até 05/11/21	1,09	545,00
2	Confecção de apostila "Código do Usuário do Serviço Público", 32 páginas, tamanho A5, sulfite 75g, com capa, contracapa e figuras internas coloridas – dobra-grampo	500 (quinhentas) unidades	Até 22/11/21	2,50	1.250,00
	Valor total:				

Validade da proposta (mínimo de 15 dias 20 dias

Empresa (Razão Social QUICK PRINT GRAFICA LTDA

CNPJ13.577.105/0001-50

Contato:Henrique /monica **Telefone**:3714-1494 whats 98861-3524

E-mail: orce@pocos-net.com.br

Obs.:...ENTREGA: ATÉ 5 DIAS ÚTEIS

Prazo para apresentação das propostas: 27/10/2021 – 15:00 horas

Análise das propostas: 27/10/2021 – 15:30 horas

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 28/132

COTAÇÃO DE PREÇOS

Compra direta

Confecção de apostilas e cartazes para cursos da Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas (PRC031/21)

A Autarquia Municipal de Ensino de Poços de Caldas fará a aquisição de confecção de apostilas e cartazes para cursos promovidos por esta Instituição, conforme descrição e condições especificadas abaixo, através de compra direta (Lei 8.666/93, art.24, II, Decreto Federal 9.412/18), após análise da proposta mais vantajosa. Para tanto, solicita a gentileza desta Empresa em apresentar cotações de preços.

Julgamento: menor preço unitário.

Condições para entrega: a entrega deverá ser feita conforme especificado abaixo, após o recebimento da ordem de fornecimento. Os produtos deverão ser entregues na Autarquia Municipal de Ensino, na Rua Minas Gerais, 664, sala 701, centro, Poços de Caldas, de segunda a sexta-feira, de 9:00 às 17:00 horas.

Condições de pagamento: em até 30 (trinta) dias após a entrega dos produtos/serviços e emissão da nota fiscal. A Empresa deverá ter vigentes as certidões negativas: CND da Receita Federal, CRF do FGTS, CND Municipal e CNDT

Exigível garantia dos produtos/serviços. Em casos de produtos/serviços fora das especificações ou caso ocorra, em poucos dias, danos comprovadamente não causados pelo usuário, os produto/serviços deverão ser trocados/refeitos, no prazo máximo de 7 (sete) dias, sem custos para a AME.

PROPOSTA

It	Descrição	Qtdade	Prazo para entrega	Valor unitário	Valor total
1	Confecção de cartaz "Alfabetização de Jovens e Adultos", tamanho A3, colorido	500 (quinhentas) unidades	Até 05/11/21	3,40	1700,00
2	Confecção de apostila "Código do Usuário do Serviço Público", 32 páginas, tamanho A5, em papel sulfite branco, com capa, contracapa e figuras internas coloridas (GRAMPEADO E CAPA EM COUCHE 150G)	500 (quinhentas) unidades	Até 22/11/21	9,00	4500,00
	Valor total:				6200,00

Validade da proposta (mínimo de 15 dias):.. 15 dias

Empresa (Razão Social):.VERONESI E FILHOS LTDA...

CNPJ:. 25.853.615/0001-91..

Contato:Ana Cristina. **Telefone**:.3715-9701.

E-mail:..simcocopiadora@hotmail.com...

Obs.:...FECHAR PEDIDO ATÉ 28/10/21 PARA CONSEGUIR ENTREGAR OS LIVRETOS

Prazo para apresentação das propostas: 27/10/2021 – 15:00 horas

Análise das propostas: 27/10/2021 – 15:30 horas

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 29 /38

Prefeitura Municipal de Poços de Caldas

PRC 031/2021

TABELA COMPARATIVA DE PREÇOS (valor total)

Empresa	Cartaz	Apostila	OBS
Copiativa	R$1.500,00	R$6.000,00	
Layout	R$799,00	R$1.900,00	
Gráfica Rezende	R$800,00	R$1.800,00	
Quick Print	R$ 545,00	R$1.250,00	
SIMCO	R$1.700,00	R$4.500,00	
TI Copiadora	*Não cotou*	*Não cotou*	

29

AUTARQUIA
MUNICIPAL DE ENSINO
DE POÇOS DE CALDAS

Fls. 30/38

PRC 031/2021

ATA DE JULGAMENTO

Aos vinte e sete dias do mês de outubro do ano de dois mil e vinte e um, reuniu-se a Comissão de Licitações da Autarquia Municipal de Ensino - AME, instituída pela Portaria nº008/2021-AME, composta pelos seguintes membros: Flávia Prezia Machado (matrícula17563), Lanna Léia Westin Paiva Miura (matrícula 18555), e Mitsuo Yoshioka (matrícula 17615), para analisar o presente Processo de Compras e Contratações (n°031/2021), que tem por objeto a confecção de cartazes e apostilas para divulgação e utilização em cursos promovidos pela Autarquia Municipal de Ensino, conforme especificações nos autos. A Comissão verificou que o presente processo foi realizado na modalidade compra direta - dispensa de licitação em razão do valor, com base na Lei Federal n° 8.666 de 21/06/1993, art. 24, II e Decreto Federal n° 9.412 de 18/06/2018 e, para tanto, foram buscadas cotações de preços em 06 (seis) empresas especializadas, conforme consta nos autos; sendo que 5 (cinco) apresentaram propostas, quais sejam: 1) Elaine Reis Verola Moraes; 2) Layout Gráfica Rápida Ltda.; 3) Luiz César Frison Veronesi-ME; 4) Quick Print Gráfica Ltda; 5) Veronesi e Filhos Ltda. Iniciando a sessão, a Comissão analisou as especificações das propostas apresentadas e verificou que as mesmas atendem ao que foi solicitado. Passou-se então para a análise dos preços e apurou-se os seguintes valores unitários: item 01:. Elaine Reis Verola Moraes: R$1,60; Layout Gráfica Rápida Ltda.: R$1,598; Luiz César Frison Veronesi-ME: R$3,00; Quick Print Gráfica Ltda: R$1,09; Veronesi e Filhos Ltda: R$3,40. Item 02: Elaine Reis Verola Moraes: R$3,60; Layout Gráfica Rápida Ltda.: R$3,80; Luiz César Frison Veronesi-ME: R$12,00; Quick Print Gráfica Ltda: R$2,50; Veronesi e Filhos Ltda: R$9,00. A Comissão então, procedeu à análise dos documentos e certidões negativas da Empresa que apresentou os menores preços e verificou-se que a mesma possui as certidões válidas, conforme exigido. Diante disso, a Comissão declara como vencedora do presente processo de compras a Empresa Quick Print Gráfica Ltda, por apresentar os menores preços, a proposta que atende ao solicitado e certidões válidas. Esta ata segue para a Autoridade Superior da Autarquia Municipal de Ensino para os devidos encaminhamentos.

FLÁVIA PREZIA MACHADO
Mat. 17.563

LANNA LÉIA WESTIN PAIVA MIURA
Mat. 18.555

MITSUO YOSHIOKA
Mat. 17615

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO

Processo de Compra/Licitacao - 2021

MAPA DE JULGAMENTO

PROCESSO : PRC00031/21 PROCESSO CONT. DIRETA P/ ITEM LICITACAO :

SEQ	PRODUTO		UN	QUANTIDADE	F O R N E C E D O R E S 44 LAYOUT GRAFICA RAPID (35)3721-1838	119 LUIZ CESAR FRISON VE (35)3721-1494	15800 TECNOLOGIA EM IMPRES 35-99919-4851	15814 ELAINE REIS VEROLA M (35)3714-5351	MENOR VALOR ENCONTRADO NO MERCADO
1	CONFECCAO DE CARTAZ	1583	SV	500,0000	799,00 2ø	1.500,00 4ø		800,00 3ø	545,00
2	CONFECCAO DE APOSTILA	1584	SV	500,0000	1.900,00 3ø	6.000,00 5ø		1.800,00 2ø	1.250,00
				ACUMULADO:	2.699,00	7.500,00	0.00	2.600,00	1.795,00

CONTINUA

Fls. 30/32

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO

Processo de Compra/Licitacao - 2021

MAPA DE JULGAMENTO

PROCESSO : PRC00031/21 PROCESSO CONT. DIRETA P/ ITEM LICITACAO :

SEQ PRODUTO		UN	QUANTIDADE	FORNECEDORES 15815 QUICK PRINT GRAFICA 3714-1494	15816 VERONESI & FILHOS LT (35)3715-9701			MENOR VALOR ENCONTRADO NO MERCADO
1 CONFECCAO DE CARTAZ	1583	SV	500,0000	545,00 v	1.700,00 5ø			545,00
2 CONFECCAO DE APOSTILA	1584	SV	500,0000	1.250,00 v	4.500,00 4ø			1.250,00
			ACUMULADO:	1.795,00	6.200,00			1.795,00

VALOR TOTAL DO PROCESSO : 1.795,00

OBS : (*) Identifica primeiro colocado (para processo GLOBAL) (v) Identifica Vencedor (d) Identifica Item Desclassificado

CONTINUA

FIS. 32/38

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO

Processo de Compra/Licitacao - 2021

MAPA DE JULGAMENTO

PRODUTOS DESCLASSIFICADOS:

TECNOLOGIA EM IMPRESSAO LTDA. - FILIAL	COD.FORNECEDOR :	15800
TODOS OS PRODUTOS VALIDADE da PROPOSTA INFERIOR a EXIGIDA (0) dias.	COD.PRODUTO :	0

RESPONSAVEL PELA ORDEM DE FORNECIMENTO

FLS. 33/33

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO

Processo de Compra/Licitacao - 2021

RELACAO DE PRODUTOS SELECIONADOS POR FORNECEDOR

PROCESSO : PRC00031/21 PROCESSO CONT. DIRETA P/ ITEM LICITACAO :

FORNECEDOR : QUICK PRINT GRAFICA LTDA CODIGO : 15815 (RELATORIO POR ORDEM DE ESPECIALIDADE)

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	CODIGO	DISCRIMINACAO	COMPLEMENTO	VALOR UNIT. COTADO	VALOR COTADO
1	500,0000	SERVICOS	1583	CONFECCAO DE CARTAZ		1,0900	545,00
2	500,0000	SERVICOS	1584	CONFECCAO DE APOSTILA		2,5000	1.250,00

VALOR TOTAL DOS PRODUTOS : 1.795,00

FLS. 34/38

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO

Fls. 35 | 38

NOTA DE EMPENHO ORDINARIO
AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO
CNPJ 17.854.977/0001-79
RUA MINAS GERAIS, 664 ANDAR 7 - SALA 701, CENTRO, POOS DE CALDAS/MG

EO 00132
27/10/2021
SEMINC FICHA 0006
RE 00038/21

PROCESSO PRC00031/21 Licitacao CONTRATACAO DIRETA Ref. 10/2021
CONFECCAO DE MATERIAL GRAFICO
OS 000081 CONFECCAO DE MATERIAL GRAFICO Item 1
Outr Contr Parcela 001

CREDOR 15815-QUICK PRINT GRAFICA LTDA, 13.577.105/0001-50
RUA PARAIBA, 647, CENTRO, POCOS DE CALDAS, MG, CEP 37701-022,
Bco 0, Fone 3714-1494

35

ESPECIFICACAO DA DESPESA
CONFECCAO DE CARTAZES E APOSTILAS PARA USO EM CURSOS PROMOVIDOS PELA AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POOS DE CALDAS

IMPORTANCIA
Valor 1.795,00

DOTACAO RECURSO ORDINARIO

Orgao		03	AME - AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO
Unidade		01	AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO
Classificacao		1236412034.001	AME - MANUTENCAO DAS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS
		339039	Outros Servicos de Terceiros - Pessoa Juridica
		33903948	Servicos Graficos
Subprojeto			
Fonte TCE/MG		100	Recursos Ordinarios
Conta	Debite	6.01	DESPESAS RESULT. EXEC. ORCAMENTARIA

SALDOS

Ficha 006 27/10/2021

Saldo anterior	25.560,07
Valor	1.795,00
Saldo atual	23.765,07

MARIA HELENA BRAGA
PRESIDENTE CONSELHO CURADORES
Ordenador da Despesa

MITSUO YOSHIOKA
CONTADOR
Responsavel Tecnico

LIQUIDACAO
Atesto a liquidacao desta despesa
(Artigo 63 da Lei Federal 4320/64)

CARLOS ROBERTO DE O. COSTA
DIRETOR EXECUTIVO ___/___/_____

ORDEM DE PAGAMENTO
Autorizo o pagamento desta despesa
(Artigo 64 da Lei Federal 4320/64)

CARLOS ROBERTO DE O. COSTA
DIRETOR EXECUTIVO ___/___/_____

RECIBO
Recebi o valor desta despesa, da qual dou plena quitacao.
(Um mil e setecentos e noventa e cinco reais)

Ass Dt ___/___/_____
Nome Documento
Banco/Cheque Voucher

QUITACAO

Preparado por
MITSUO YOSHIOKA

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO
RUA MINAS GERAIS, 664 ANDAR 7 - SALA 701
CENTRO
35 37143004 CEP
CNPJ 17.854.977/0001-79
INSCRICAO ESTADUAL ISENTO

ORDEM DE FORNECIMENTO / SERVICO

PROCESSO **PRC00031/21**
LICITACAO /
OF GLOBAL **00037/21**
DATA DA OF 27/10/2021

CODIGO 015815
FRETE FORNECEDOR
PRECO FIXO
COND.PAGTO 30 DIAS APOS ENTREGA E NF
PRAZO DE ENTREGA 005 DIAS
0000 MESES : HORAS/MINUTOS

FORNECEDOR **QUICK PRINT GRAFICA LTDA**
ATIVIDADE VAREJISTA E/OU ATACA
ENDERECO RUA PARAIBA, 647
CEP 37701-022

CPF/CNPJ 13.577.105/0001-50
EMAIL ORCE@POCOS-NET.COM.BR
BAIRRO CENTRO CIDADE POCOS DE CALDAS UF MG
FONE 3714-1494 FAX

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	PRODUTO	PRECO UNITARIO	VALOR TOTAL
1	500.0000	SERVICOS	1583 CONFECCAO DE CARTAZ	1,0900	545,00
2	500.0000	SERVICOS	1584 CONFECCAO DE APOSTILA	2,5000	1.250,00

UNIDADE ORCAMENTARIA(SECRETARIA) 0301 AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO
FICHA 6 0301 1236412034.001 339039 AME - MANUTENCAO DAS ATIVIDADES ADMINISTRATI EMPENHO EO 00132 **1.795,00**
(um mil e setecentos e noventa e cinco reais)

OBS: DISP. CONFORME ART.24 INCISO II DA LEI 8.666/93

LOCAL DE ENTREGA: **RUA MINAS GERAIS, 664, SALA 701**

RESPONSAVEL PELA ORDEM DE FORNECIMENTO

ATENCAO: - OBRIGATORIO CONSTAR NA NOTA FISCAL "Referente a OF00037/21 e EMPENHO EO 00132 "

Fls. 36/38

36

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO

Fls. 37/38
foie

REQUISICAO DE EMPENHO

REQUISICAO DE EMPENHO (R.E.) : 00038/21 DATA da R.E. : 27/10/2021

UNIDADE : 0301 - AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO
BLOQUEIO ORCAMENT. : INEXISTENTE

FAVORECIDO : QUICK PRINT GRAFICA LTDA COD. : 15815
Endereco. : RUA PARAIBA, 647
Bairro : CENTRO Cidade : POCOS DE CALDAS
UF : MG CEP : 37701-022 Fone : 3714-1494
CPF/CNPJ : 13.577.105/0001-50
Pagamento : Banco : 0 Agencia : Conta :

ORDEM SERVICO (OS) : 81 ITEM DA O.S. : 1
CONTRATO : VIGENCIA: a

PROCESSO DE COMPRA : PRC00031/21 (PROCESSO CONT. DIRETA P/ ITEM) HOMOLOGADO em 27/10/2021 ADJUDICADO : 27/10/2021
NAO LICITAVEL
FUNDAMENTACAO LEGAL : LEI 8666, ART. 24 INCISO II

CONDICAO PAGAMENTO : 30 DIAS APOS ENTREGA E NF
PRAZO DE ENTREGA : 5 dia(s) 0000 meses : horas/minuto
FICHA : 6 CLAS. ORCAMENTARIA : 0301 1236412034.001 339039 - Outros Servicos de Terceiros - Pessoa Juridic
FONTE : SEMINC - GASTOS SEM INCIDENCIA ENSINO
PROJETO/ATIVIDADE. : 4.001 - AME - MANUTENCAO DAS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

VALOR TOTAL DA RE. : 1.795,00

HISTORICO : CONFECCAO DE CARTAZES E APOSTILAS PARA USO EM CURSOS PROMOVIDOS PELA AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO DE POOS DE CALDAS

RELACAO DOS PRODUTOS DESTA REQUISICAO DE EMPENHO

DESCRICAO PRODUTO	UN CODIGO		QUANTIDADE	PRECO UNITARIO	VALOR TOTAL
CONFECCAO DE CARTAZ	SV	1583	500,0000	1,0900	545,00
CONFECCAO DE APOSTILA	SV	1584	500,0000	2,5000	1.250,00

E M P E N H O (TIPO/NUMERO) :

Valor Total a Empenhar(*): R$ 1.795,00
VALOR TOTAL POR EXTENSO : (um mil e setecentos e noventa e cinco reais********** **********)

(*) Valor modificavel a criterio do usuario

37

RESPONSAVEL PELA ORDEM DE FORNECIMENTO

AUTARQUIA MUNICIPAL DE ENSINO	GESTAO FISCAL	
04-1 Processo de Compra/Licitacao 2021	PROCESSC.700-887	FLAVIA PREZIA MACH

Fls. 38/138

PROCESSO: PRC 00031 21 PROCESSO CONT. DIRETA P/ ITEM ( )

SITUACAO DO PROCESSO DE COMPRAS

OK FASE 1 - F1: ABERTURA DO PROCESSO

OK FASE 2 - F2: SELECIONAR PRODUTOS

OK FASE 3 - F3: SELECIONAR FORNECEDORES

OK FASE 4 - F4: DIGITAR COTACAO / APURAR VENCEDORES

OK FASE 5 - F5: EMITIR --> ORDEM DE FORNECIMENTO - OF

P R O C E S S O C O N C L U I D O

38

Tecle F10 para a PROXIMA FASE ou a TECLA de FUNCAO da fase especifica

Declaro que analisei e ratifico o processo.

Diretoria Executiva - AME