



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

### SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

### DISPOSIÇÕES INICIAIS

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE FILAS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (SGFAP), COMPREENDENDO FORNECIMENTO DE SISTEMA, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO

#### **1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE (art. 18, § 1º, inciso I da Lei nº 14.133/2021)**

A Secretaria Municipal de Saúde do Município de Itapevi possui elevada demanda de atendimentos presenciais em suas unidades assistenciais, o que exige mecanismos eficazes e padronizados de organização de filas, ordenamento de fluxos, priorização legal de atendimentos e monitoramento da qualidade do serviço prestado.

A inexistência de sistema informatizado integrado de gerenciamento de filas compromete a eficiência do atendimento, dificulta o cumprimento das normas legais de atendimento prioritário e inviabiliza a obtenção de dados gerenciais confiáveis para gestão, controle e tomada de decisão.

Desta forma, justifica-se a necessidade de contratação de solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público (SGFAP), contemplando fornecimento/locação de equipamentos (totens, TVs/painéis e players), software em nuvem, infraestrutura, implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção, em modelo Everything as a Service (XaaS), visando apoiar a atividade-fim do SUS municipal e qualificar a experiência do usuário.

#### **Das justificativas**

##### **Da necessidade de contratação**

A Secretaria Municipal de Saúde de Itapevi possui elevada demanda de atendimentos presenciais em suas unidades assistenciais, o que exige mecanismos eficazes de



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

### SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

organização de filas, ordenamento de fluxos, priorização legal de atendimentos e monitoramento permanente da qualidade do serviço prestado.

A inexistência de sistema informatizado e padronizado de gerenciamento de filas compromete a eficiência do atendimento, dificulta o cumprimento das normas legais de atendimento prioritário e inviabiliza a obtenção de dados gerenciais confiáveis.

A contratação de solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público visa:

- i. Reduzir o tempo de espera dos usuários;
- ii. Assegurar o atendimento prioritário obrigatório (idosos, gestantes, pessoas com deficiência, pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA e grupos legalmente equiparados);
- iii. Promover maior transparência, controle e rastreabilidade dos atendimentos;
- iv. Disponibilizar relatórios e indicadores gerenciais para subsidiar decisões administrativas;
- v. Melhorar a experiência do usuário no acesso aos serviços de saúde.

Trata-se de serviço essencial de apoio à atividade da saúde pública, cuja interrupção comprometeria a organização do atendimento e a continuidade assistencial.

### **Quanto a divisão em lotes**

Após análise técnica, não será realizada divisão do objeto em lotes, uma vez que se trata de solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público (SGFAP), no modelo Everything as a Service (XaaS), composta por componentes interdependentes (totens, painéis/televisores, players, software em nuvem, infraestrutura, implantação, treinamento, suporte e manutenção).

O parcelamento poderia comprometer a compatibilidade técnica, a integração entre hardware e software, bem como dificultar a gestão do SLA, causando fragmentação de responsabilidades e aumento do risco de falhas operacionais, com prejuízo à continuidade do atendimento nas unidades de saúde.

Dessa forma, visando assegurar a padronização, eficiência, disponibilidade e responsabilidade técnica centralizada, o objeto será contratado em lote único.

### **Da vedação à participação de consórcios**

Não será admitida a participação de licitantes em consórcio nesta licitação.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

### SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

Fica vedada a participação de empresas reunidas em consórcio no presente certame, nos termos do art. 15, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, em razão das características específicas do objeto contratado.

A contratação envolve solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público (SGFAP), no modelo Everything as a Service (XaaS), contemplando, de forma contínua e indissociável, o fornecimento, implantação, locação, licenciamento de software em nuvem, infraestrutura tecnológica, treinamento, suporte técnico e manutenção de equipamentos e sistemas utilizados nas unidades de saúde do Município.

Trata-se de objeto único, complexo e altamente integrado, cuja execução exige responsabilidade técnica centralizada, padronização tecnológica e resposta imediata a falhas, sendo que a participação de consórcios poderia fragmentar a execução contratual, dificultar a apuração de responsabilidades e comprometer a eficiência e a continuidade do serviço público essencial, em afronta aos princípios da eficiência, segurança jurídica e interesse público.

Ressalte-se que o mercado dispõe de empresas individualmente capacitadas para executar integralmente o objeto, inexistindo prejuízo à competitividade do certame, o que torna a vedação técnica, proporcional e plenamente justificada.

### **Da vedação à cota reservada para MPEs**

Não será aplicada a reserva de cota para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – MPEs no presente certame, nos termos do art. 48, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006, bem como do art. 49, inciso II, do mesmo diploma legal, em razão das características do objeto.

A contratação refere-se a solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público (SGFAP), no modelo Everything as a Service (XaaS), envolvendo de forma indissociável hardware, software em nuvem, infraestrutura, implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção contínua, o que configura objeto único, complexo e indivisível, cuja execução exige capacidade técnica, operacional e financeira integrada, sob responsabilidade centralizada.

A divisão do objeto ou a aplicação de cota reservada para MPEs comprometeria a padronização tecnológica, a interoperabilidade dos sistemas e a eficiência da execução contratual, além de potencializar riscos à continuidade do serviço público essencial



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

### SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

prestado nas unidades de saúde, contrariando os princípios da eficiência, interesse público e continuidade do serviço.

Dessa forma, a não aplicação da cota reservada mostra-se técnica, proporcional e devidamente justificada, sem prejuízo à competitividade, uma vez que permanece assegurada a participação de MPEs que comprovem capacidade para execução integral do objeto.

## **2. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO (art. 18, § 1º, inciso II da Lei nº 14.133/2021)**

A contratação encontra-se alinhada às necessidades institucionais da Secretaria Municipal de Saúde, visando modernização da gestão do atendimento ao público, bem como melhoria de fluxos assistenciais e administrativos nas unidades de saúde, contribuindo para eficiência do serviço público, transparência do atendimento e organização do acolhimento e triagem.

A presente contratação é atinente à ação 2002, constante no PCA do exercício de 2026

## **3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO art. 18, § 1º, inciso III da Lei nº 14.133/2021)**

A solução deverá contemplar, de forma integrada e obrigatória:

- a)** TOTENS DE AUTOATENDIMENTO com tela touchscreen, impressora térmica e recursos de acessibilidade;
- b)** PAINÉIS ELETRÔNICOS/TELEVISORES para chamada de senhas;
- c)** DISPOSITIVOS DE PLAYER TV ou BOX TV;
- d)** SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE FILAS, ATENDIMENTO E TV CORPORATIVA, hospedado em nuvem;
- e)** MÓDULOS DE GESTÃO CENTRALIZADA E GESTÃO LOCAL;
- f)** SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE E MANUTENÇÃO.

Todos os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso, fornecidos em regime de comodato durante toda a vigência contratual.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

### SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

A solução deverá operar em modelo XaaS, incluindo licenciamento contínuo do software, atualizações, correções e suporte.

A solução deverá atender integralmente às ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS constantes neste Termo de Referência, incluindo, mas não se limitando a:

- b)** módulos de gestão centralizada e local;
- c)** regras de atendimento e priorização;
- d)** monitoramento em tempo real;
- e)** geração de relatórios e dashboards;
- f)** requisitos de acessibilidade conforme NBR 15250;
- g)** atendimento prioritário para pessoas com deficiência, idosos, gestantes, pessoas com TEA e grupos similares.

### **DA PROPOSTA**

A proposta comercial deverá ser apresentada com PLANILHA DE CUSTOS detalhada, contendo, no mínimo:

- a)** valores unitário e total por item;
- b)** discriminação de equipamentos locados;
- c)** licenças de software;
- d)** serviços de implantação;
- e)** treinamento;
- f)** suporte e manutenção;
- h)** valor mensal e valor global anual.

### **REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO**

A solução deverá ser fornecida em modelo Everything as a Service (XaaS), contemplando licenciamento de software, locação de equipamentos, atualizações, suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual.

O sistema deverá operar em arquitetura web, com módulos em nuvem e módulos locais, permitindo gestão centralizada e operação local mesmo em caso de indisponibilidade temporária de internet.

Todos os dados deverão permanecer sob titularidade da CONTRATANTE, vedado o compartilhamento pela CONTRATADA.

### **OPERAÇÃO**

**Emissão de senha tradicional:**



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

### SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

Emitir 10 senhas da fila geral A, 10 senhas da fila prioritária PRI e 10 senhas da fila geral B.

### **Triagem e Redirecionamento**

Redicionar as senhas chamadas para outro setor, cadastrando nome do paciente e chamando-o pelo nome na mesma TV.

### **Emissão de senha de acessibilidade**

Emitir uma senha no totem de auto atendimento através apenas de orientação em braile.

### **Atendimento padrão**

Fazer um atendimento padrão com o terminal 1, que deverá ter as configurações de política de atendimento que atenda 2 senhas de uma categoria para então atender 2 senhas de outra categoria (independente da hora de chegada), uma categoria de atendimento rápido, possibilidade de chamar, atender e cancelar senha, rechamar a senha até 2 vezes antes de cancelamento automático, envio de mensagem personalizada ao painel de atendimento, chat, e obrigatoriedade de registrar os dados do cliente e do atendimento.

### **Atendimento padrão em um segundo terminal**

Fazer um atendimento padrão no terminal 2 que deverá ter as configurações de política de atendimento de priorize 2 categorias e depois atenda todas as outras por ordem de chegada, possibilidade e chamar e atender, mas não cancelar senha, obrigatoriedade de codificação de serviço por atendimento e sem o registro de dados de atendimento e de cliente.

### **Cancelamento de senha**

Fazer uma chamada e cancelamento de senha com o terminal 1.

### **Rechamada de senha**

Fazer a chamada e rechamada da senha através do terminal 1.

### **Operação em queda de conexão com o servidor central**

Realizar um atendimento completo sem o módulo servidor central conectado à unidade.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

### SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

#### **Adição de nova fila ao totem**

Associar novo botão ao totem com nova fila configurada para a unidade. Realizar a emissão de uma senha para esta nova fila e um atendimento completo.

#### **Alteração de layout do painel**

Alterar o layout do painel através da ferramenta de gestão de conteúdo e aplica-la a apenas 1 painel da unidade.

#### **Envio de mensagem informativa ao painel através de um terminal**

Através do terminal conectado e configurado com habilitação para envio de mensagens personalizadas ao painel de senha, enviar uma mensagem informativa que deverá ser apresentada em apenas 1 dos painéis.

#### **Emissão de relatórios de gerenciamento**

Emitir os relatórios de atendimento através do módulo servidor central.

### **DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

#### **Quanto à habilitação técnica**

Para fins de comprovação da capacidade técnica, a licitante deverá apresentar:

Atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta licitação, envolvendo fornecimento e operação de sistema informatizado de gerenciamento de filas, atendimento ao público ou solução tecnológica similar, correspondente a, no mínimo, 30% (trinta por cento) do quantitativo estimado da contratação.

O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, no mínimo: identificação da contratante; objeto executado; período de execução;

Comprovação de que a licitante possui equipe técnica compatível com o objeto, por meio de declaração formal.

Declaração de que dispõe de infraestrutura própria ou contratada para suporte técnico, manutenção e atendimento durante a vigência contratual.

#### **Quanto à habilitação econômico-financeira**

Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

### **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Implantar e manter a solução conforme especificações deste Termo de Referência;  
Garantir o funcionamento contínuo e ininterrupto da solução;  
Prestar suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, sem ônus adicional;  
Atender às normas de segurança da informação e à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;  
Fornecer relatórios, indicadores e informações sempre que solicitado pela Contratante.

### **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;  
Disponibilizar infraestrutura elétrica e lógica necessária à instalação;  
Efetuar os pagamentos devidos, conforme condições contratuais.

### **DA VIGÊNCIA CONTRATUAL, DA PRORROGAÇÃO E DO REAJUSTE**

A vigência contratual será de **12 (doze) meses**, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado nos termos do Art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis, durante o período de 12 (doze) meses de vigência do contrato. Ocorrendo a hipótese de prorrogação contratual, os valores contratados poderão ser reajustados, utilizando-se como índice o “IPC/FIPE – Geral”, cuja data-base do reajuste estará vinculada à data do orçamento estimado, conforme artigo 25, parágrafo 7º e artigo 92, parágrafo 3º da Lei nº 14.133/2021.

### **DA NATUREZA DA CONTRATAÇÃO**

Considerando a natureza comum da contratação, a licitação deverá seguir os seguintes parâmetros:

Modalidade da contratação: Pregão eletrônico

Tipo: Menor preço

Modo de disputa: aberto

Critério de Julgamento: menor preço



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070  
Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

#### **4. LEVANTAMENTO DE MERCADO (art. 18, § 1º, inciso IV da Lei nº 14.133/2021)**

Foram levantadas duas possibilidades para solução do problema, quais sejam:

##### **Locação do Sistema (Sistema como serviço)**

Descrição:

O município contrata uma empresa para fornecer o sistema, equipamentos, manutenção, suporte técnico e atualização contínua mediante pagamento mensal ou periódico, sem aquisição definitiva dos bens.

Prós:

- Menor investimento inicial: Dispensa desembolso elevado de capital para compra dos equipamentos.
- Atualização tecnológica: O fornecedor é responsável por atualizações do sistema e substituição de equipamentos obsoletos.
- Manutenção e suporte incluídos: Reduz a necessidade de equipe própria para manutenção.
- Flexibilidade: Possibilidade de ajustar o número de equipamentos e serviços conforme a demanda.
- Redução de riscos: Menor risco de obsolescência tecnológica e problemas técnicos, pois o fornecedor assume a responsabilidade.

Contras:

- Custo total ao longo do tempo: O custo acumulado da locação pode superar o valor de aquisição em longo prazo.
- Dependência do fornecedor: A continuidade do serviço depende da empresa locadora.
- Limitações contratuais: Possíveis restrições contratuais quanto ao uso e customização do sistema.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

## **2. Aquisição dos Equipamentos**

### Descrição:

O município compra o sistema e os equipamentos, tornando-se proprietário dos bens, e assume a responsabilidade por manutenção, suporte e atualizações.

### Prós:

- Investimento único: Após a compra, não há pagamentos periódicos relacionados à locação.
- Controle total: O município tem autonomia para uso, customizações e gestão dos equipamentos.
- Ativo patrimonial: Os equipamentos passam a ser bens do município, podendo ser depreciados contabilmente.

### Contras:

- Alto custo inicial: Exige investimento significativo de capital no início do projeto.
- Responsabilidade pela manutenção: O município precisa dispor de equipe técnica para suporte e manutenção, ou contratar terceiros.
- Risco de obsolescência: Equipamentos e software podem se tornar rapidamente desatualizados, exigindo novos investimentos.
- Menor flexibilidade: Dificuldade para ajustar o volume de equipamentos e serviços conforme a demanda.

### **Indicação da melhor opção: Locação do sistema**

A locação do sistema é a opção recomendada para o município, considerando os seguintes fatores:

- Flexibilidade e atualização contínua: Em um ambiente tecnológico dinâmico, a locação permite que as unidades de saúde tenham acesso a tecnologias sempre atualizadas, sem custos adicionais elevados.
- Redução de investimento inicial: Facilita o equilíbrio orçamentário, evitando altos desembolsos no curto prazo.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

- Menor complexidade administrativa: A responsabilidade pela manutenção e suporte fica com o fornecedor, reduzindo a carga operacional do município.
- Adequação à demanda variável: A locação possibilita ajustar o número de equipamentos e serviços conforme a necessidade real, otimizando recursos.

Assim, a locação do sistema oferece maior segurança, eficiência e economicidade para a gestão pública, especialmente em serviços que dependem fortemente de tecnologia atualizada e atendimento contínuo.

**5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES À SEREM CONTRATADAS (18, § 1º, inciso IV da Lei nº 14.133/2021**

As quantidades estimadas foram definidas com base no número de unidades de saúde do Município, no fluxo médio de atendimentos presenciais e na necessidade de organização e padronização do atendimento ao público.

O dimensionamento contempla totens de autoatendimento, painéis/televisores, dispositivos de player TV e serviço de implantação, de forma suficiente para assegurar a emissão de senhas, a chamada adequada dos usuários e a continuidade do serviço.

As quantidades refletem a necessidade atual da Administração, podendo ser ajustadas nos limites legais, conforme a demanda, sem prejuízo à eficiência e à prestação do serviço público.

HARDWARE E SOFTWARE		
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD.
1	Toten emissor de Senhas de autoatendimento, software e suporte. Tela touchscreen mínima de 15 polegadas; Impressora térmica integrada; Recursos de acessibilidade (áudio, altura compatível, interface acessível); Equipamento novo, em comodato.	23
2	Tv e dispositivo de controle de multimídia para a chamada de senhas, incluindo o Software e suporte. Televisores, de no mínimo 42", compatíveis com a solução; Integração com Box TV ou Player TV; Capacidade de exibição simultânea de chamadas e conteúdo institucional. Box TV / Player TV: Equipamento dedicado; Capaz de operar conteúdo, chamadas de senha e vocalização.	20



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070  
Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

<b>SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO</b>		
1	Serviço de implantação, incluindo treinamento, configuração, relatórios e monitoramento	1

**6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (18, § 1º, inciso IV da Lei nº 14.133/2021)**

A solução a ser contratada consiste no fornecimento, implantação e operação continuada de sistema integrado de gerenciamento de filas e atendimento ao público (SGFAP), incluindo: hardwares (totens, TVs e players); software web em nuvem com módulos centralizados e locais; suporte técnico, manutenção e atualizações durante toda a vigência contratual; treinamento e implantação assistida.

A solução deverá permitir gerenciamento de filas comuns e prioritárias, monitoramento em tempo real, relatórios, dashboards e rastreabilidade dos atendimentos, garantindo padronização operacional em todas as unidades.

**7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, inciso IV da Lei nº 14.133/2021)**

A estimativa do valor da contratação deverá observar a Lei nº 14.133/2021, especialmente o art. 23, adotando parâmetros combinados de pesquisa de preços, tais como:

II - Pesquisa direta com fornecedores (mínimo 03), mediante cotação formal;

A composição do valor estimado deverá considerar:

valores mensais unitários por item (totem / TV player);

valores do serviço de implantação;

total mensal e total anual.

Os incisos I a V do § 1º do artigo 23 da mencionada Lei estabelecem os parâmetros que podem ser utilizados de forma combinada ou não, limitando-se à sua menção sem, no entanto, estabelecer uma relação de hierarquia entre eles.

A pesquisa inicial foi realizada utilizando-se o site [compras.gov.br](http://compras.gov.br) e no Portal Nacional de Contratações Públicas com o objetivo de identificar as formas de contratação e quais são os modelos mais utilizados pelo mercado, Todavia, não foi possível localizar o serviço com características similares.

Isto posto, foram efetuadas pesquisas de mercados com empresas cujos ramos de atividade compatibilizam-se com as necessidades de aquisição do presente objeto. São eles:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

Nº	FORNECEDOR	CNPJ	VALOR TOTAL
1	CED SOLUÇÕES	19.398.420/0001-04	R\$ 375.188,00
2	SPECTO PAINÉIS ELETRÔNICO LTDA	95.849.642/0001-76	R\$ 321.320,00
3	SPIDER TECNOLOGIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO	68.432.764/0001-90	R\$ 394.500,00

**8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, inciso VII da Lei nº 14.133/2021)**

Após análise técnica, conclui-se que não é recomendável a divisão do objeto em lotes, pois se trata de solução integrada com componentes interdependentes (hardware, software, nuvem, infraestrutura e SLA).

O parcelamento poderia comprometer a compatibilidade técnica, dificultar a responsabilização por falhas, gerar conflito entre fornecedores e prejudicar a continuidade do serviço, razão pela qual se recomenda a contratação em lote único.

**9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (art. 18, § 1º, inciso IX da Lei nº 14.133/2021)**

Com a contratação da solução, pretende-se obter, dentre outros resultados:

Redução do tempo médio de espera;

Atendimento prioritário assegurado (idosos, gestantes, PCD, TEA e equiparados);

Organização de fluxo nas unidades;

Transparência e rastreabilidade dos atendimentos;

Disponibilização de relatórios e indicadores gerenciais;

Melhoria da experiência do usuário na rede municipal.

**10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (art. 18, § 1º, inciso X da Lei nº 14.133/2021)**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

Não há contratações correlatas e/ou interdependentes relacionadas ao objeto deste Estudo Técnico Preliminar. A contratação proposta é autônoma e suficiente em si mesma, não dependendo de outros contratos para sua execução, tampouco gerando vínculos de dependência com contratações em vigor ou futuras no âmbito da Administração Municipal.

**11. PROVIDÊNCIAS PREVIAS À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO (art. 18, § 1º, inciso XI da Lei nº 14.133/2021)**

Não há providências prévias à celebração do contrato, vez que todas as medidas legais para início e conclusão do procedimento licitatório já estarão concluídas e devidamente analisadas por todos os setores envolvidos no procedimento licitatório.

**12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS (art. 18, § 1º, inciso XII da Lei nº 14.133/2021)**

A contratação da solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público, no modelo XaaS, apresenta **impactos ambientais reduzidos**, uma vez que prioriza a locação de equipamentos em detrimento da aquisição, reduzindo o consumo de recursos naturais e a geração de resíduos eletrônicos.

Como medidas mitigadoras, deverão ser observadas:

- utilização de equipamentos com eficiência energética compatível;
- destinação ambientalmente adequada de resíduos eletrônicos, quando da substituição ou descarte de equipamentos;
- adoção de práticas de logística reversa, quando aplicável;
- redução do consumo de papel, mediante digitalização de relatórios e informações gerenciais.

**13. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (art. 18, § 1º, inciso XIII da Lei nº 14.133/2021)**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Rua Carmem Silva de Almeida, 470 - Cidade Saúde | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-070

Tel.: (11) 4143-8499 | [suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br](mailto:suprimentos.saude@itapevi.sp.gov.br)

Diante das análises técnica, econômica e operacional realizadas neste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação da solução integrada de gerenciamento de filas e atendimento ao público (SGFAP), no modelo Everything as a Service (XaaS), é **tecnicamente viável, economicamente adequada e operacionalmente necessária** para atendimento das demandas da Secretaria Municipal de Saúde de Itapevi.

A solução atende aos requisitos legais, promove eficiência administrativa, assegura a continuidade do serviço público essencial e contribui para a melhoria da experiência do usuário do SUS municipal, razão pela qual a contratação mostra-se plenamente recomendável.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO:

**Adriana das Graças Montanher Morschabacher**

Coordenação de Atenção Básica e Especializada

**Edilene Gomes de Souza**

Dep. Adm. e Financeiro

De acordo,

**Aparecida Luiza Nasi Fernandes**

**Secretária Municipal de Saúde**