



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Documento elaborado com base nas determinações do § 1º do Art. 18 da Lei 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº 5.848/2023 que regulamentam os processos de licitação e contratos.

1. INTRODUÇÃO

1.1. O presente estudo tem como objetivo a realização de avaliação técnica da solução proposta para a gestão de filas de um estabelecimento administrado pela Prefeitura Municipal de Itapevi. A referida solução compreende a aquisição de componentes de hardware e software para serviços de gerenciamento de Filas e Atendimento ao Público com emissão de senhas (SGFAP), com a finalidade de aperfeiçoar a eficiência e a experiência do usuário nos serviços de atendimento ao público da Unidade Resolve Fácil. A solução integrada deverá contemplar os produtos e serviços abaixo relacionados:

1.1.1. Equipamentos (dispositivos de emissão de senhas, dispositivos para coleta de pesquisas de satisfação);

1.1.2. Licença de Softwares Básicos e de Apoio se houverem

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

1.1.4. Serviços: Manutenção de equipamentos e correções de softwares.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE/JUSTIFICATIVA

2.1. A necessidade de contratação surge da demanda por um sistema que reduza o tempo de espera em filas, melhore a distribuição de atendentes e forneça dados para a gestão do atendimento ao público, permitindo assim, o cumprimento das determinações da lei 13.460/2017, que estabelece as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

2.2. A contratação tem por objetivo adquirir solução completa de hardware, software e serviços para a gestão de atendimento presencial. A integração de sistema de atendimento (filas de espera/senhas/pesquisa de satisfação e TV Corporativa), compreende um sistema de gestão de atendimento que proporcionará ao gestor: dimensionar corretamente as políticas de atendimento para otimizar o tempo nas filas, identificar os serviços mais procurados, os maiores gargalos, eventuais necessidades de treinamento bem como elaboração de relatórios estatísticos, planilhas para tomadas de decisão, além do monitoramento remoto, interferindo em tempo real nos processos de atendimento das unidades, visando a melhoria contínua na excelência ao atendimento, além de adequação às normas legais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

2.3. O sistema usado atualmente atende as demandas de forma satisfatória, no entanto, devido o vencimento de contrato, se faz necessária uma nova contratação.

3. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

Cabe informarmos que a contratação que se refere este estudo não estava prevista no Plano Anual de Contratações do município de Itapevi, sendo que a decisão pela realização do documento de formação de Demanda (DFD) foi tomada em caráter excepcional, considerando a urgência e a necessidade de atender à demanda DO Resolve fácil, visando garantir a continuidade e a qualidade dos serviços oferecidos à população.

Reiteramos o compromisso da Prefeitura Municipal de Itapevi com a transparência e com a legalidade em todas as nossas ações.

4. LEVANTAMENTO DO MERCADO

- 4.1. Para garantir um atendimento ordenado aos usuários dos serviços prestados pelo equipamento Resolve Fácil, a Administração Municipal tem duas opções. A primeira é desenvolver um sistema de gerenciamento de filas que atenda a todas as especificações necessárias. Isso envolveria a aquisição de mini-PCs/Players e totens emissores de senhas, além da necessidade de contratar, por meio de concurso público, técnicos qualificados para o desenvolvimento do programa. Essa abordagem poderia resultar em aumento de custos e possíveis atrasos na implementação do sistema, prejudicando o atendimento aos usuários, especialmente considerando que a municipalidade conta atualmente com apenas um desenvolvedor em seu quadro de servidores.
- 4.2. A segunda opção é a contratação de uma empresa especializada para implantar e fornecer suporte técnico ao sistema desejado, garantindo que todas as especificações técnicas sejam atendidas. Essa alternativa oferece vantagens significativas, como maior eficiência e agilidade nos serviços prestados aos usuários, além de assegurar que os equipamentos adequados estejam disponíveis para a prestação dos serviços.
- 4.3. No contexto deste estudo, foram examinados procedimentos de contratação comparáveis realizados por diferentes órgãos e entidades, com foco específico na aquisição de soluções para gerenciamento de filas. Essa análise foi realizada por meio da consulta a editais de terceiros, além da expertise deste município, visando identificar novas metodologias, tecnologias ou inovações que pudessem atender de maneira mais eficaz às nossas exigências. As soluções identificadas foram integradas à presente análise de contratação.
- 4.4. Em relação aos custos, constatou-se que muitos dos processos analisados adotaram a contratação de uma empresa especializada para o gerenciamento da solução, por meio de pregão eletrônico a qual apresenta diversas vantagens. Entre elas estão a transparência no processo de contratação, a possibilidade de ampla concorrência entre fornecedores e a redução de custos, já que o formato online permite maior agilidade e eficiência nas negociações. Essas características tornam o método especialmente adequado para atender as demandas relacionadas ao gerenciamento de filas.

5. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

DAS POSSÍVEIS SOLUÇÕES EXISTENTES NO MERCADO

Solução	Descrição
1	Compra dos equipamentos de triagem e desenvolvimento do sistema pela PMI
2	Locação da solução de gerenciamento de filas por Meio de Pregão Eletrônico

6. DA ANÁLISE DAS SOLUÇÕES

6.1. **Solução 1** - Não é indicada pois essa opção envolve diversos fatores que implicam diretamente no objetivo final deste estudo onde por sua vez envolve a compra de computadores, realização de concurso público para desenvolvedor de sistemas ou contratação de uma empresa para desenvolver o software, contratação de empresa para manutenção dos equipamentos, treinamento dos funcionários para uso da ferramenta, além de uma longa espera até o término da implantação, elencamos abaixo algumas desvantagens para a prefeitura de Itapevi. Aqui estão as principais:

6.1.1. Custo Inicial Alto: A compra de equipamentos e o desenvolvimento de um sistema próprio requerem um investimento inicial significativo. Isso inclui não apenas a compra dos dispositivos, mas também a contratação de profissionais para desenvolver e manter o software, o que pode ser muito caro.

6.1.2. Manutenção e Suporte: Ao optar por uma solução interna, a Administração terá que arcar com custos contínuos de manutenção e suporte técnico. Empresas especializadas geralmente oferecem pacotes que incluem suporte contínuo, reduzindo a carga sobre os recursos internos.

6.1.3. Demora na Implementação: O processo de desenvolvimento interno pode levar meses ou até anos para ser concluído, enquanto empresas especializadas já têm soluções prontas que podem ser implementadas rapidamente.

6.1.4. Falta de Especialização: A equipe interna não tem a experiência necessária para desenvolver um sistema tão eficiente quanto o que uma empresa especializada poderia oferecer. A falta de conhecimento técnico pode resultar em um sistema menos eficaz.

6.1.5. Atualizações e Inovações: Empresas especializadas estão sempre atualizando suas soluções para incorporar novas tecnologias e melhores práticas. Um sistema desenvolvido internamente pode rapidamente se tornar obsoleto se não houver uma estratégia clara para atualizações.

6.1.6. Escalabilidade Limitada: Uma solução interna pode ter dificuldades em escalar conforme a demanda aumenta. Empresas especializadas projetam suas soluções para serem escaláveis, permitindo que se ajustem facilmente ao crescimento das necessidades do órgão público.

6.1.7. Foco no Core Business: Desenvolver e manter um sistema interno pode desviar a atenção dos funcionários das atividades principais do órgão público, prejudicando outros serviços essenciais.

6.1.8. Risco de Falhas: Sistemas desenvolvidos internamente podem estar mais suscetíveis a falhas devido à falta de testes rigorosos e validações que empresas experientes costumam realizar.

6.2. **Solução 2** – Sem dúvida a opção é a mais indicada onde por sua vez entende-se que é melhor contratar uma empresa que desenvolva e forneça toda a solução desejada.

Deve-se considerar alguns fatores determinantes para escolha da solução tais como:

6.2.1. Expertise Técnica: Empresas especializadas possuem conhecimento e experiência específicos na



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

implementação de soluções de gerenciamento de filas, garantindo que a tecnologia utilizada seja a mais adequada e eficiente.

- 6.2.2. Economia de Tempo e Recursos: Ao terceirizar essa função, o órgão público pode economizar tempo e recursos que seriam gastos no desenvolvimento interno da solução, permitindo que os funcionários se concentrem em outras atividades essenciais.
- 6.2.3. Atualização Tecnológica: Empresas especializadas estão sempre atualizadas com as últimas tendências e tecnologias do mercado, garantindo que a solução adotada esteja alinhada com as melhores práticas e inovações.
- 6.2.4. Manutenção e Suporte: A contratação de uma empresa inclui geralmente a manutenção contínua e o suporte técnico, o que assegura que qualquer problema seja resolvido rapidamente, minimizando interrupções nos serviços.
- 6.2.5. Escalabilidade: Uma solução desenvolvida por uma empresa pode ser facilmente escalada para atender ao aumento da demanda, adaptando-se às necessidades do órgão público ao longo do tempo.
- 6.2.6. Segurança de Dados: Empresas especializadas têm protocolos rigorosos de segurança para proteger os dados dos usuários, garantindo conformidade com legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 6.2.7. Custo-Benefício: Embora possa parecer um investimento inicial elevado, a longo prazo, a contratação de uma empresa pode resultar em economias significativas devido à eficiência operacional e redução de erros.
- 6.2.8. Foco no Cidadão: Com uma solução eficiente em vigor, o órgão público poderá oferecer um atendimento mais ágil e eficaz aos munícipes, melhorando a experiência do cidadão ao utilizar os serviços públicos.
- 6.2.9. Optar por empresas que já oferecem soluções prontas e testadas é uma maneira mais eficiente, segura e econômica de implementar um sistema de gerenciamento de filas, garantindo melhor atendimento ao público e aproveitando melhor os recursos disponíveis

7. JUSTIFICATIVA PARA ESCOLHA DAS PESQUISAS

Diante da necessidade de contratar uma empresa especializada para a implementação de uma solução de gerenciamento de filas, realizamos consultas em plataformas de compras públicas e na internet. No entanto, ao analisarmos as especificações necessárias para atender nossa demanda, não encontramos uma oferta que contemplasse integralmente o escopo requerido, ou com uma contratação mais atual. Buscamos uma solução que atenda aos requisitos básicos de eficácia e custo benefício, além de equipamentos de fácil manuseio, segurança e uma vida útil longa. Infelizmente, não encontramos essas características em uma única licitação.

Vale ressaltar que nos últimos quatro anos, o equipamento Resolve Fácil tem se destacado como um grande aliado do municípe, realizando mais de 300.000 atendimentos. Essa iniciativa não apenas facilita o acesso aos serviços públicos, mas também demonstra o compromisso com a melhoria da qualidade de vida da população. O foco sempre foi atender às necessidades dos cidadãos, garantindo agilidade e eficiência nas soluções apresentadas.

Diante desse desafio, optamos por realizar pesquisas diretas com fornecedores, seguindo as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 14.133/2021. Enviamos solicitações para empresas solicitando propostas específicas para a solução de gerenciamento de filas. Identificamos licitações semelhantes no site



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

compras.gov e nossa análise indicou que os preços apresentados estão alinhados com o praticado por outros órgãos da Administração Pública.

Justificamos a escolha pela pesquisa de mercado em detrimento das demais formas de pesquisa conforme o art. 23, incisos I, II e III. Isso se deve ao caráter singular do objeto desta contratação, uma vez que não encontramos outros órgãos da Administração Pública que tenham contratado soluções idênticas em sua totalidade. Embora existam contratações que se assemelhem parcialmente ao nosso escopo, realizamos pesquisas no painel de compras do governo para compor a média aritmética dos valores, comprovando assim que os preços propostos são compatíveis com os praticados pelo mercado.

Além disso, a escolha dos fornecedores foi feita após não encontrarmos propostas adequadas no banco de preços ou em outras contratações da Administração Pública. Consideramos também o CNAE das empresas consultadas para garantir que suas atividades atendam aos requisitos deste órgão.

8. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

8.1. Tendo em vista que a de contratação dos objetos do presente estudo surge da necessidade de continuidade dos serviços atualmente prestados, a estimativa das quantidades a serem contratadas basearam-se nos quantitativos registrados no contrato em vigência. A tabela abaixo resume tais quantitativos:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	A QDT.
H1	DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES DE AUTOATENDIMENTO, SOFTWARE E SUPORTE	2
H2	DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES COM TRIAGEM, SOFTWARE E SUPORTE	4
H3	TV E DISPOSITIVO DE CONTROLE MULTIMÍDIA PARA CHAMADA DE SENHAS, SOFTWARE E SUPORTE	4
H4	DISPOSITIVO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO – ATENDENTE, SOFTWARE E SUPORTE	35
S1	LICENÇA DE USO DE MÓDULO PAINEL DE INDICADORES (DASHBOARD)	1
A	PREÇO TOTAL (R\$)	
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QDT.
SV5	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO PARA CONFIGURAÇÃO CENTRALIZADA, MONITORAMENTO E RELATÓRIOS	1
B	PREÇO TOTAL (R\$)	
	PREÇO GLOBAL	PRAZO
1	EQUIPAMENTOS E SOFTWARES	12 meses
2	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO	1



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

9.1. Não se sugere o parcelamento da contratação, pois a solução é integrada e a divisão poderia comprometer a eficácia do sistema. Cada componente do sistema deve possuir a capacidade de se comunicar com os demais, de modo que as informações sejam produzidas com coerência e eficácia. O parcelamento da contratação teria o potencial de comprometer a integração dos diversos componentes que formam o sistema de gestão de filas, impossibilitando o seu adequado funcionamento e registro dos dados dos atendimentos.

10. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

10.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento, instalação, treinamento e manutenção de Solução de Gerenciamento de Filas e Atendimento ao Público, para o Atendimento ao Público do Resolve Fácil. A solução integrada deverá contemplar os produtos e serviços abaixo relacionados:

10.1.1. Equipamentos (Dispositivos de emissão e chamada de senhas, dispositivos para coleta de pesquisas de satisfação);

10.1.2. Licenças de Softwares Básicos e de Apoio se houverem;

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

10.1.4. Serviços: Treinamento operacional e de multiplicadores;

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

10.2. Os equipamentos e softwares descritos acima são apenas uma especificação mínima para a execução das funcionalidades solicitadas. Quaisquer equipamentos ou softwares adicionais, necessários ao cumprimento das exigências funcionais e de desempenho, deverão fazer parte da solução.

10.3. A solução deve prover a organização do atendimento, o monitoramento e geração de dados estatísticos das filas, do tempo de espera dos usuários e da produtividade das mesas de atendimento, em toda a unidade de atendimento.

10.4. A solução ofertada deverá ter flexibilidade para se integrar com o sistema legado da Prefeitura de Itapevi, considerando o seguinte:

10.4.1. O detalhamento e requisitos técnicos de integração serão fornecidos pela Prefeitura de Itapevi na fase de contratação do projeto. A Contratada irá então estimar os esforços e elaborar um cronograma de desenvolvimento e implantação, que deverá ser aprovado pela Prefeitura de Itapevi;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

- 10.4.2. As customizações a serem realizadas no Software da Prefeitura de Itapevi para integração com a Solução ofertada serão de responsabilidade da área de TI da Prefeitura de Itapevi;
- 10.4.3. O proponente deve considerar um limite máximo de 192 h/h (homens / hora) para a integração, e o valor desse serviço já deve estar contemplado na proposta.
- 10.5. A aplicação WEB deve atender aos seguintes requisitos:
 - 10.5.1. Permitir balanceamento de carga entre múltiplos servidores;
 - 10.5.2. Possuir política de expurgo de dados, com abrangência de dados e dias/horários de execução da rotina de forma configurável;
 - 10.5.3. Permitir integração com LDAP para autenticação e autorização de usuários;
 - 10.5.4. Possuir políticas de segurança de senhas de usuários, como quantidade mínima de caracteres e prazo para troca obrigatória;
 - 10.5.5. Compatibilidade com servidor de aplicação Tomcat 5.5 ou superior;
 - 10.5.6. Compatibilidade com servidor de aplicação IBM Websphere 7 ou superior;
 - 10.5.7. Compatibilidade com os seguintes Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados:
 - 10.5.7.1. MS SQL Server 2008 ou superior;
 - 10.5.7.2. Oracle 10g ou superior.
- 10.6. As unidades de atendimento deverão ser cadastradas de forma hierárquica, permitindo agrupamentos para melhor segmentação organizacional. Assim, os dados de monitoramento e relatórios poderão ser consolidados.
- 10.7. O acesso a todas as configurações, monitoramentos e relatórios do sistema deverá ser feito via navegador WEB.
- 10.8. O monitoramento local, na própria unidade de atendimento, deverá ser em tempo real. O monitoramento remoto deverá ter um atraso máximo de atualização de 5 minutos, compreendido entre a coleta de dados e sua disponibilização.
- 10.9. Em caso de queda de link entre a unidade de atendimento e o servidor corporativo, a emissão e chamada de senhas devem continuar funcionando normalmente, não havendo impacto aos usuários. Ao restabelecer a comunicação, todos os eventos relacionados ao atendimento devem ser enviados ao servidor central.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

11. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 11.1. Durante a vigência do contrato, a contratada será responsável pela realização das manutenções preventivas e corretivas, dos equipamentos por ele fornecidos, decorrentes do tempo de uso ou de fatores externos.
- 11.2. A contratada deve manter a Prefeitura informada, formalmente sobre atos, fatos ou circunstâncias relevantes, que possam surgir durante a vigência do contrato. Não serão aceitas comunicações verbais.
- 11.3. Será permitida a entrada de veículos da contratada na área para fins de abastecimento ou entrega de equipamentos, no horário de funcionamento do posto, a partir das 8 horas até às 17 horas.
- 11.4. É de responsabilidade da contratada, providenciar alvará de funcionamento junto aos órgãos competentes caso necessário.
- 11.5. A Contratada deve nomear um profissional capacitado, com total poder para representá-lo junto a Prefeitura de Itapevi, para resolver os problemas cotidianos prontamente, caso haja necessidade. O objetivo deste profissional é de manter o sistema funcionando perfeitamente de 2º a 6º feira das 8 às 17 horas.
- 11.6. A contratada não poderá, em hipótese alguma, comercializar produto ou serviço estranho ao objeto desta licitação.
- 11.7. A contratada responsabilizar-se pela guarda de seu material. A concedente não se responsabilizará por eventuais danos, furtos ou roubos ocorridos, em qualquer área, fora ou dentro do horário de expediente.
- 11.8. A contratada deve disponibilizar plataforma de agendamento para diversos serviços que se fizerem necessários com a devida proteção de dados dos agendados.
- 11.9. A responsabilidade sobre a contratação dos funcionários que irão prestar serviços nas dependências do Resolve Fácil, será de responsabilidade da contratada, assim como as obrigações trabalhistas, previdenciárias e securitárias, relativa aos mesmos, nos termos das legislações vigentes.
- 11.10. A contratada deve apresentar seus empregados vestidos de forma conveniente e devidamente identificados.
- 11.11. Deverão ser mantidos no local de trabalho, somente funcionários que tenham a idade mínima permitida por lei para o exercício da atividade.
- 11.12. A contratada responsabiliza-se pelos danos de qualquer natureza, que venham a sofrer os seus empregados ou terceiros a seu serviço, em razão de acidentes, de ação ou de omissão, doloso ou culposos, de seus prepostos ou de quem em seu nome agir.
- 11.13. A contratada deve manter disciplina nos locais dos serviços, excluindo de seu Quadro Funcional, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, empregado com conduta inconveniente, assim considerado pela Prefeitura.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

- 11.14. A contratada compromete-se a ministrar curso de capacitação de servidores para operação e gestão do sistema, a instalar os equipamentos e realizar os testes necessários para garantir o bom funcionamento do serviço contratado.
- 11.15. É indispensável que seja disponibilizado uma linha direta de contato para eventuais interrupções que venha a ocorrer, e que a solução seja de forma remota e imediata, considerando que o cidadão que está no aguardo do atendimento não dispõe de muito tempo de espera.
- 11.16. Em caso de defeito/quebra de equipamento, a contratada deve oferecer assistência técnica presencial que apresente soluções em um prazo de 24 horas a partir da abertura do chamado.
- 11.17. Cada conjunto de equipamentos (KIT) da solução deve ser entregue diretamente no Resolve Fácil, para posterior implantação.

A CONTRATADA deverá proceder com a instalação e conexão lógica dos equipamentos e sistemas de atendimento da unidade de atendimento em um prazo máximo de 02 (dois) dias, contados da data agendada previamente, inclusive.

- 11.18. A CONTRATADA deverá ter acompanhamento de um técnico pelo tempo necessário à completa estabilização do sistema na unidade de atendimento.
- 11.19. A Prefeitura de Itapevi deverá fornecer à CONTRATADA o *layout*, bem como a indicação dos pontos elétricos e lógicos de cada posto.
- 11.20. A contratada deverá fornecer:
 - 11.20.1. Fornecer todo e qualquer material didático e de suporte necessários à execução do treinamento, sem ônus para a Prefeitura de Itapevi;
 - 11.20.2. Realizar todos os treinamentos em português (Brasil), sendo que o material didático também deverá estar redigido em português;
 - 11.20.3. Ministrar todos os treinamentos nas dependências da Prefeitura de Itapevi, em Itapevi, em local a ser determinado pelo gestor;
 - 11.20.4. Realizar treinamentos específicos, em língua portuguesa, para todos os atendentes (funcionários da Prefeitura de Itapevi), administradores, suporte e produção;
 - 11.20.5. Ministrar treinamento, com vistas à capacitação para, no mínimo, (5) funcionários, indicados pela Prefeitura de Itapevi, permitindo, entre outras funções, o monitoramento do desempenho da solução e o seu gerenciamento;
 - 11.20.6. Ministrar treinamento, com vistas à capacitação para, no mínimo, 5 atendentes, indicados pela Prefeitura de Itapevi, permitindo o aprendizado na operacionalização do software;
 - 11.20.7. Ministrar treinamento, com vistas à capacitação para, no mínimo, 5 funcionários, indicados pela Prefeitura de Itapevi, permitindo o aprendizado na administração do software; O treinamento deverá ser agendado pela Prefeitura de Itapevi, em comum acordo com a empresa, logo que a solução esteja homologada e instalada no ambiente de produção.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

- 11.20.8. A CONTRATADA deverá fornecer garantia para o hardware e software pelo período de 01 (um) ano, contado após a instalação e aceite, de cada Unidade de Atendimento, sem ônus adicional à Prefeitura de Itapevi.
- 11.21. A Prefeitura de Itapevi permitirá o acesso dos técnicos credenciados da CONTRATADA às instalações onde se encontrarem os equipamentos, para a prestação dos serviços de manutenção, que ficarão sujeitos às normas internas de segurança da Prefeitura de Itapevi, notadamente aquelas referentes à identificação, trânsito e permanência nas dependências;
- 11.22. Os equipamentos fornecidos em substituição deverão ser entregues no local de instalação, devidamente instalados e configurados, devendo a CONTRATADA garantir o seu pleno funcionamento;
- 11.23. Todas as despesas decorrentes da necessidade de substituição de equipamento, em garantia, serão de responsabilidade da CONTRATADA, não devendo gerar ônus à Prefeitura de Itapevi.
- 11.24. As remoções serão realizadas somente após a prévia e expressa autorização da Prefeitura de Itapevi e os custos decorrentes correrão por conta da CONTRATADA, tanto nas retiradas, quanto nas devoluções, bem como aqueles porventura advindos por quaisquer danos ou avarias causadas nos equipamentos.
- 11.25. Toda manutenção nos equipamentos deverá ser registrada em ordem de serviço.
- 11.26. A Manutenção Corretiva dos equipamentos compreende os procedimentos executados mediante solicitação da Prefeitura de Itapevi, destinados a recolocar os equipamentos em perfeito estado de uso e funcionamento, inclusive com a substituição de componentes e partes, ajustes, reparos e demais serviços necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para cada um.
- 11.27. No caso da impossibilidade de execução dos serviços de manutenção corretiva no local onde encontrarem-se instalados, os equipamentos poderão ser retirados e levados para reparo, sob às expensas da CONTRATADA. Os equipamentos retirados devem ser substituídos no momento da retirada.
- 11.28. A CONTRATADA deverá, durante a vigência do contrato, atender, inclusive “on-site”, quantas chamadas forem necessárias, no prazo máximo de 02 (dois) dias útil, após a abertura do chamado, para correção de defeitos identificados pelo CONTRATANTE e decorrente do uso normal dos equipamentos e/ou problemas no software.
- 11.29. Os seguintes itens devem estar incluídos obrigatoriamente na proposta, sujeitando, em caso de falta, à eliminação sumária do proponente:
- 11.29.1. 5logos técnicos, especificações, descritivos, de todos os produtos propostos.
- 11.29.2. Planilha detalhada de materiais a serem instalados, com descrição dos produtos, códigos, marca/fabricante, e quantidades.
- 11.29.3. Pelo menos um atestado técnico de instalação de sistema de gerenciamento de senhas, para uso em unidades de atendimento ao público.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

12. Caso o proponente não seja o fabricante, deverá apresentar Declaração do FABRICANTE do sistema de que fará o comissionamento final das instalações, com emissão da garantia do sistema, bem como treinamento para os funcionários da Contratante

13. ESTIMATIVA DE VALORES

Observa-se que os objetos de contratação do presente ETP possuem valores que variam de acordo com as características dos estabelecimentos para os quais os serviços seriam prestados e de acordo com o volume de serviços contratados (considerando o não parcelamento da contratação). Dessa forma, verifica-se a impossibilidade da captação de referências fidedignas de valores a partir de bancos de dados públicos/mídia especializada, pois as demandas de cada estabelecimento possuem peculiaridades que influenciam no valor dos produtos/serviços contratados. Portanto, a estimativa de valor baseada em tais referências tenderia a gerar um resultado divergente dos valores de mercado aplicados para os serviços que correspondessem com as características da nossa demanda. Portanto, metodologia aplicada nesta estimativa de valor baseou-se na alternativa apresentada no inciso IV do § 1º do Art. 23 da lei 14.133/2021.

				EMPRESAS						MÉDIAS	
				Starled		CED		Specto			
Item	Descrição	Qtde	Unid.	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
1	04 DISPOSITIVOS EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES COM TRIAGEM	12	Meses								
2	02 DISPOSITIVOS EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES DE AUTOATENDIMENTO COM TELA TOUCHSCREEN (TOTEM)	12	Meses								
3	04 CPU+ TV (TIPO BOX CONTROLLER)	12	Meses								
4	35 DISPOSITIVOS PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO (ATENDENTE) PERGUNTA ÚNICA	12	Meses	R\$ 11.271,00	R\$ 135.252,00	R\$ 12.334,00	R\$ 148.008,00	R\$ 8.839,00	R\$ 106.068,00	R\$ 10.814,67	R\$ 129.776,04
5	01 LICENÇA DE USO DE SOFTWARE DECHAMADA DE SENHA, EMISSÃO, TRIAGEM, AGENDAMENTO, MONITORAMENTO REMOTO E RELATÓRIOS DE INDICADORES (DASHBOARD) COM SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ON-SITE	12	Meses								
(A) PREÇO TOTAL PARA 12 MESES (R\$)				R\$	135.252,00	R\$	148.008,00	R\$	106.068,00	R\$	129.776,04
Item	Descrição	Qtde	Unid.	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
6	SERVICOS DE IMPLANTACAO E TREINAMENTO (USUARIOS)	1	Sv	R\$ 2.490,00	R\$ 2.490,00	R\$ 2.800,00	R\$ 2.800,00	R\$ 2.470,00	R\$ 2.470,00	R\$ 2.586,67	R\$ 2.586,67
(B) PREÇO TOTAL (R\$)				R\$	2.490,00	R\$	2.800,00	R\$	2.470,00	R\$	2.586,67
Item	Descrição	Qtde	Unid.	Valor Total (R\$)		Valor Total (R\$)		Valor Total (R\$)		Valor Total (R\$)	
(A)	EQUIPAMENTOS E SOFTWARES	12	Meses	R\$	135.252,00	R\$	148.008,00	R\$	106.068,00	R\$	129.776,04
(B)	SERVICOS DE IMPLANTACAO	1	Sv	R\$	2.490,00	R\$	2.800,00	R\$	2.470,00	R\$	2.586,67
PREÇO TOTAL (R\$) = (A) + (B)				R\$	137.742,00	R\$	150.808,00	R\$	108.538,00	R\$	132.362,71

Para tanto, foram solicitados 3 orçamentos a empresas selecionadas aleatoriamente (vide anexo II). Para cada item, a estimativa considerada foi a média aritmética entre os diferentes valores registrados nos orçamentos. A tabela abaixo exibe o resultado obtido:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

14. LOCAL DE ENTREGA

14.1. A entrega e as devidas instalações deverão ser realizadas na Rua: José Michelloti, N° 88 – Cidade Saúde – Itapevi – SP em horário comercial, fazendo-se necessária uma visita técnica pré agendada, conforme informada no TR.

15. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/ OU INTERDEPENDENTES

Trata-se de uma contratação independente, cuja execução plena de seu objeto independe de contratações complementares.

16. RESULTADOS PRETENDIDOS

16.1. Espera-se que mediante a contratação dos objetos sugeridos pelo presente estudo seja possível dimensionar corretamente as políticas de atendimento para otimizar as filas, identificar os serviços mais procurados, os atendentes mais produtivos, eventuais necessidades de treinamento bem como elaborar relatórios estatísticos, planilhas para tomadas de decisão, além de monitorar remotamente e interferir em tempo real nos processos de atendimento das unidades, visando a melhoria contínua na excelência ao atendimento.

17. PROVIDÊNCIAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

17.1. São providências necessárias que deverão ser adotadas pela Administração Municipal:

17.1.1. Disponibilização de TV's para instalação nos locais estabelecidos.

17.1.2. Disponibilização de espaço para instalação dos totens

17.1.3. A Administração fará todo o acompanhamento do processo de entrega, instalação e treinamento.

Previamente à celebração do contrato à Administração juntamente com o setor de licitações se encarregará de fazer a Ordem de serviço prezando pelo bom andamento da máquina pública.

18. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Através deste estudo foi possível definir que a contratação, em si, não tem um impacto ambiental direto significativo.

19. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

A presente contratação é imprescindível, mostrando-se viável por se tratar de contratação dos serviços mencionados neste Estudo.

A solução para a contratação, abrange a identificação dos benefícios a serem alcançados em termos de eficiência, efetividade e transparência.

Além disso, é prudente pontuar que a presente contratação atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios a serem alcançados são adequados, não havendo custos previstos sendo



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

assim compatíveis com os interesses públicos e caracterizam a economicidade, qualquer risco envolvido é administrável.

Dessa forma, por tudo o que foi considerado, entende-se que a presente contratação se configura tecnicamente como **VIÁVEL**.

Itapevi, 04 de março de 2024

Paula Pezzoni Schekiera
Secretária de Administração e Tecnologia



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA

Rua Isola Belli Leonardi, 08 – Vila Nova | Itapevi | São Paulo | CEP: 06694-110

Tel.: (11) 4143-7500 | sec.administracao@itapevi.sp.gov.br

ANEXOS

I - ORÇAMENTOS SOLICITADOS;

II - REGISTRO DA SOLICITAÇÃO DOS ORÇAMENTOS;

III – CONSULTAS