

## SUPERINTENDENCIA DO MINISTERIO DA SAUDE/CE

**Estudo Técnico Preliminar 3/2026****1. Informações Básicas**

Número do processo: 25016.000292/2026-80

**2. Descrição da necessidade**

2.1. A Central de Atendimento do Serviço de Gestão de Pessoas da SMSA/CE realiza atendimento presencial contínuo a servidores, colaboradores e demais usuários, envolvendo demandas variadas, tais como orientações funcionais, entrega e conferência de documentos, esclarecimentos sobre direitos e benefícios, entre outros serviços administrativos.

2.2. Atualmente, o fluxo de atendimento ocorre sem o apoio de sistema eletrônico de gerenciamento de filas, o que dificulta a adequada organização da ordem de chegada, a priorização de atendimentos preferenciais e o controle do tempo de espera.

2.3. A ausência de ferramenta informatizada pode ocasionar formação de filas desordenadas, dúvidas quanto à sequência de atendimento, sensação de injustiça por parte dos usuários e sobrecarga da equipe responsável pela recepção.

2.4. Tal cenário impacta diretamente a eficiência do serviço público, a qualidade do atendimento prestado e a percepção do cidadão quanto à organização administrativa do órgão.

2.5. Nesse contexto, evidencia-se a necessidade de implantação de solução que permita a emissão eletrônica de senhas, a gestão da ordem de atendimento e a obtenção de informações gerenciais básicas acerca do fluxo diário de usuários.

2.5.1. A solução deverá contemplar funcionalidade integrada de pesquisa de satisfação do atendimento, por meio de equipamento próprio destinado à coleta das avaliações dos usuários, permitindo o acompanhamento da qualidade do atendimento prestado, a geração de indicadores gerenciais e o aprimoramento contínuo dos serviços ofertados.

2.6. Com a contratação, pretende-se alcançar maior organização e transparência na chamada dos usuários, com a consequente redução de conflitos relacionados à ordem de atendimento, além da melhoria do tempo de resposta e do aumento da produtividade da equipe responsável. Busca-se ainda viabilizar o atendimento prioritário em conformidade com a legislação aplicável, promover a elevação do nível de satisfação do público atendido e fomentar a modernização dos procedimentos administrativos, alinhando-os às boas práticas de gestão.

2.7. Assim, a contratação de solução integrada de gerenciamento eletrônico de filas, composta por totem emissor de senhas, painel eletrônico de chamadas, sistema de gerenciamento de filas e pesquisa de satisfação do atendimento, mostra-se medida necessária e adequada para suprir a demanda existente, proporcionando atendimento mais ágil, eficiente e humanizado.

**3. Área requisitante**

Área Requisitante	Responsável
Superintendência do Ministério da Saúde do Ceará	Kelly Gonçalves Meira Arruda

## **4. Descrição dos Requisitos da Contratação**

4.1. A solução a ser contratada deverá contemplar o fornecimento, em regime de locação, de sistema completo de gerenciamento eletrônico de filas, compreendendo equipamentos, softwares e serviços necessários ao pleno funcionamento da emissão e chamada de senhas, bem como funcionalidades destinadas à pesquisa de satisfação do atendimento prestado, de forma integrada e adequada ao ambiente da Central de Atendimento do Serviço de Gestão de Pessoas da SMSA.

### **4.2. Requisitos técnicos mínimos**

#### **4.2.1. Totem emissor de senhas**

4.2.1.1. O equipamento deverá ser do tipo autoatendimento, com as seguintes características mínimas:

- monitor touchscreen com tamanho mínimo de 18,5 polegadas;
- tecnologia de toque capacitiva ou superior;
- resolução compatível com a adequada visualização das informações pelo usuário;
- gabinete vertical apropriado para uso em ambientes internos de atendimento ao público;
- impressora térmica integrada para emissão de senhas;
- computador embarcado compatível com o pleno funcionamento do software da solução;
- sistema operacional compatível com a aplicação fornecida;
- possibilidade de personalização visual da interface.

#### **4.2.2. Painel eletrônico de chamadas**

4.2.2.1. A solução deverá permitir a exibição das chamadas de senha em televisão ou monitor, devendo a contratada fornecer os dispositivos necessários à conexão do sistema à TV, tais como mini PC, player ou equipamento equivalente.

4.2.2.2. A televisão ou monitor destinado à exibição do painel eletrônico deverá possuir, no mínimo, 32 polegadas e entrada HDMI, sendo de responsabilidade da contratante sua disponibilização

#### **4.2.3. Totem para pesquisa de satisfação**

4.2.3.1. A contratada deverá fornecer equipamento destinado à realização de pesquisa de satisfação do atendimento, integrado ao sistema de gerenciamento eletrônico de filas.

4.2.3.2. O equipamento deverá possuir, no mínimo, as seguintes características:

- monitor touchscreen com tamanho mínimo de 15 polegadas;
- tecnologia de toque capacitiva ou superior;
- gabinete vertical apropriado para uso em ambientes internos de atendimento ao público;
- computador embarcado compatível com o pleno funcionamento da solução;
- sistema operacional compatível com a aplicação fornecida;
- possibilidade de personalização visual da interface.

4.2.3.3. O sistema deverá permitir o registro da avaliação realizada pelo usuário, bem como a emissão de relatórios gerenciais relacionados à pesquisa de satisfação do atendimento.

#### **4.2.4. Software**

4.2.4.1. O sistema de gerenciamento de filas deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- emissão de senhas por tipo de atendimento;
- controle da ordem de chamada;
- priorização de atendimentos preferenciais conforme a legislação vigente;
- chamada de senhas por meio de painel visual;
- possibilidade de operação por intermédio de estações de atendimento;
- cadastro e configuração de serviços e guichês;

- geração de relatórios gerenciais, incluindo quantitativo de atendimentos, tempo médio de espera e desempenho por período;
- parametrização de mensagens e layout das telas;
- registro histórico das senhas emitidas e atendidas;
- funcionalidade integrada de pesquisa de satisfação do atendimento;
- emissão de relatórios gerenciais relacionados à qualidade do atendimento prestado.

4.2.4.2. O software deverá ser entregue devidamente configurado, instalado e em pleno funcionamento.

#### 4.2.5. Computadores

4.2.5.1. A contratada deverá fornecer os equipamentos necessários ao adequado funcionamento do painel eletrônico de chamadas, sempre que exigidos pela solução ofertada, tais como mini PCs, players ou equipamentos equivalentes.

4.2.5.2. Os computadores utilizados pelos atendentes nos guichês de atendimento serão de responsabilidade da contratante.

#### 4.3. **Infraestrutura**

4.3.1. A disponibilização de pontos de energia elétrica, rede lógica e infraestrutura física necessária para instalação dos equipamentos será de responsabilidade da contratante.

#### 4.4. **Serviços incluídos**

4.4.1. Deverão estar incluídos na contratação, sem ônus adicional:

- instalação dos equipamentos;
- configuração do sistema;
- testes de funcionamento;
- treinamento dos servidores indicados pela Administração;
- suporte técnico presencial ou remoto;
- fornecimento contínuo das bobinas de papel necessárias à impressão das senhas durante toda a vigência contratual.
- manutenção durante toda a vigência contratual, com substituição de peças e equipamentos quando necessário.

#### 4.5. **Sustentabilidade**

4.5.1. Os equipamentos deverão possuir baixo consumo de energia, e a contratada deverá promover a destinação ambientalmente adequada de peças eventualmente substituídas.

### 5. **Levantamento de Mercado**

5.1. Para identificação da solução mais adequada ao atendimento da necessidade administrativa, foi realizado levantamento de mercado com vistas a verificar a existência de empresas aptas a fornecer solução eletrônica de gerenciamento de filas e pesquisa de satisfação do atendimento, incluindo equipamentos, softwares e serviços associados.

5.2. A pesquisa demonstrou que a solução pretendida é amplamente ofertada no mercado nacional, havendo diversos fornecedores que disponibilizam totens de autoatendimento, painéis eletrônicos de chamadas e plataformas de gerenciamento de filas com funcionalidades compatíveis com as necessidades da Administração.

5.3. Foram analisadas propostas comerciais obtidas junto a empresas especializadas no segmento, as quais evidenciaram a disponibilidade de diferentes modelos de equipamentos, configurações e formatos de contratação, incluindo locação com instalação, suporte técnico e manutenção.

5.4. Verificou-se, ainda, que as tecnologias empregadas são consolidadas e de utilização recorrente em órgãos públicos e entidades privadas que realizam atendimento presencial ao público, não se tratando de solução exclusiva ou restrita a fornecedor específico.

5.5. Diante das informações levantadas, conclui-se pela existência de competitividade suficiente para realização da contratação, sendo possível estabelecer requisitos mínimos de desempenho e qualidade sem comprometimento da ampla participação de interessados.

## **6. Descrição da solução como um todo**

6.1. A solução consiste na contratação, em regime de locação, de sistema completo de gerenciamento eletrônico de filas, abrangendo totem emissor de senhas, painel eletrônico para chamadas, software de gerenciamento de filas e pesquisa de satisfação do atendimento, totem de avaliação de satisfação, equipamentos auxiliares necessários ao funcionamento da solução, fornecimento das bobinas de impressão das senhas, bem como os serviços de instalação, configuração, treinamento, suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual.

6.2. A solução deverá possibilitar a emissão e gerenciamento eletrônico de senhas, controle da ordem de atendimento, priorização legal de atendimentos preferenciais, chamada visual de usuários, operação por guichês de atendimento e geração de relatórios gerenciais relacionados ao fluxo operacional e à qualidade do atendimento prestado.

6.3. O sistema de pesquisa de satisfação deverá estar integrado à solução de gerenciamento de filas, permitindo o registro das avaliações realizadas pelos usuários e a emissão de relatórios gerenciais relacionados à satisfação do atendimento prestado.

6.4. A adoção de solução integrada visa garantir compatibilidade entre equipamentos e sistemas, reduzir riscos operacionais, assegurar maior confiabilidade e continuidade do atendimento ao público, bem como proporcionar melhor acompanhamento dos indicadores de desempenho e satisfação dos usuários.

6.5. Optou-se pelo modelo de locação com manutenção inclusa por se tratar de alternativa que evita investimento inicial elevado, reduz impactos da obsolescência tecnológica e transfere à contratada a responsabilidade pela garantia de funcionamento, reposição de peças, atualização da solução e suporte técnico.

6.6. Do ponto de vista econômico e operacional, o modelo proporciona previsibilidade de custos, simplificação da gestão contratual, maior agilidade na resolução de eventuais falhas e continuidade da prestação dos serviços sem necessidade de aquisição definitiva dos equipamentos.

6.7. Dessa forma, a solução escolhida mostra-se adequada para atender às necessidades da Administração, promovendo maior organização, eficiência, transparência e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários.

## **7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas**

7.1. A definição do quantitativo considerou a estrutura física e o modelo atual de atendimento da Central de Atendimento do Serviço de Gestão de Pessoas da SMSA/CE.

7.2. O fluxo de usuários ocorre a partir de único ponto de recepção, sendo suficiente a disponibilização de 01 (uma) solução de gerenciamento eletrônico de filas, composta por:

- a) 01 (um) totem emissor de senhas;
- b) 01 (um) painel eletrônico de chamadas;
- c) software de gerenciamento eletrônico de filas e pesquisa de satisfação do atendimento;
- d) 01 (um) totem destinado à pesquisa de satisfação do atendimento;

e) demais equipamentos e recursos necessários ao pleno funcionamento da solução.

7.3. O quantitativo previsto mostra-se adequado para atender à demanda existente, considerando o número atual de pontos de atendimento e o fluxo operacional da unidade, sem gerar ociosidade de equipamentos.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 40.500,00

8.1. A estimativa do valor da contratação foi elaborada com base em pesquisa de mercado realizada junto a empresas especializadas no fornecimento de soluções de gerenciamento eletrônico de filas e pesquisa de satisfação do atendimento, contemplando equipamentos, software, suporte técnico e manutenção.

8.2. Para a formação da referência de preços, adotou-se a consulta direta a fornecedores do ramo, conforme previsto no art. 5º, inciso IV, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

8.3. Registra-se que foram realizadas buscas no Painel de Preços e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, contudo, não foram identificadas contratações recentes que contemplassem, de forma integrada, todos os componentes da solução pretendida, circunstância que reforçou a necessidade da pesquisa mediante consulta direta a fornecedores especializados.

8.4. Os valores obtidos encontram-se demonstrados na tabela a seguir:

Empresa	Composição da Solução	Valor Mensal (R\$)	Valor para 12 meses (R\$)
NextQS	Solução integrada de gerenciamento eletrônico de filas e pesquisa de satisfação do atendimento	5.200,00	62.400,00
The Code System Solutions	Solução integrada de gerenciamento eletrônico de filas e pesquisa de satisfação do atendimento	2.200,00	26.400,00
FilaH	Solução integrada de gerenciamento eletrônico de filas e pesquisa de satisfação do atendimento	2.725,00	32.700,00
<b>MÉDIA ESTIMADA</b>	—	<b>3.375,00</b>	<b>40.500,00</b>

8.5. Considerando as propostas obtidas e a metodologia adotada, o valor mensal estimado da contratação corresponde a R\$ 3.375,00 (três mil, trezentos e setenta e cinco reais), perfazendo o valor global estimado de R\$ 40.500,00 (quarenta mil e quinhentos reais) para o período de 12 (doze) meses.

## 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1. No presente caso, a solução pretendida caracteriza-se como sistema integrado de gerenciamento eletrônico de filas e pesquisa de satisfação do atendimento, envolvendo equipamentos, softwares e serviços que operam de forma interdependente e complementar.

9.2. A solução contempla, de forma integrada, totem emissor de senhas, painel eletrônico de chamadas, software de gerenciamento de filas e pesquisa de satisfação do atendimento, totem de avaliação de satisfação, bem como equipamentos e dispositivos auxiliares necessários ao pleno funcionamento do sistema.

9.3. A eventual divisão do objeto poderá gerar incompatibilidades entre equipamentos, softwares e funcionalidades integradas da solução, comprometendo a uniformidade operacional, a comunicação entre os sistemas e a adequada execução dos serviços.

9.4. O parcelamento também poderá ocasionar dificuldades na definição de responsabilidades técnicas em caso de falhas, aumento do tempo de resposta para manutenção, descontinuidade do suporte técnico e riscos à continuidade do atendimento ao público.

9.5. Ademais, a contratação de fornecedores distintos para os diversos componentes da solução poderá resultar em aumento da complexidade da gestão contratual e da fiscalização administrativa, além de potenciais dificuldades relacionadas à integração, suporte e manutenção da solução.

9.6. Dessa forma, conclui-se que o parcelamento não se mostra técnica nem operacionalmente recomendável, sendo mais adequada a contratação da solução de forma única e integrada.

## **10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes**

10.1. Não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes necessárias para a implementação e funcionamento da solução pretendida.

## **11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento**

11.1. A presente contratação encontra-se alinhada ao planejamento institucional da SMSA/CE, estando prevista no Plano Anual de Contratações de 2026.

## **12. Benefícios a serem alcançados com a contratação**

12.1. A contratação proporcionará maior organização, transparência e padronização no atendimento presencial, contribuindo para melhoria da experiência dos usuários e maior controle do fluxo de atendimento.

12.2. Espera-se a redução de conflitos relacionados à ordem de atendimento e ao tempo de espera, bem como a ampliação da eficiência operacional da equipe responsável pelo atendimento ao público.

12.3. A solução permitirá melhor aproveitamento dos recursos humanos, otimização da rotina de atendimento e maior agilidade na prestação dos serviços administrativos.

12.4. A disponibilização de sistema integrado de pesquisa de satisfação do atendimento possibilitará o acompanhamento contínuo da percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado, permitindo a geração de indicadores gerenciais e subsidiando ações de aprimoramento dos serviços.

12.5. A medida contribui, ainda, para a modernização dos procedimentos administrativos, em consonância com os princípios da eficiência, transparência, economicidade e melhoria contínua da prestação do serviço público.

## **13. Providências a serem Adotadas**

13.1. Compete à Administração disponibilizar a infraestrutura necessária ao funcionamento da solução, especialmente pontos de energia elétrica e rede lógica no local de instalação.

13.2. Deverão ser indicados servidores responsáveis pelo acompanhamento da implantação, bem como pela fiscalização e gestão contratual.

13.3. A equipe designada participará das orientações e treinamentos a serem fornecidos pela contratada para adequada operação do sistema.

## **14. Possíveis Impactos Ambientais**

14.1. A solução pretendida possui baixo potencial de impacto ambiental, uma vez que se trata da locação de equipamentos eletrônicos destinados ao gerenciamento de filas em ambiente interno.

14.2. Como medida mitigadora, caberá à contratada a adequada destinação ambiental de peças e componentes eventualmente substituídos durante a manutenção, observando a legislação aplicável.

14.3. A utilização de equipamentos com consumo eficiente de energia contribui para a redução dos impactos ambientais associados à operação.

## 15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1. Diante das análises realizadas neste Estudo Técnico Preliminar, verifica-se que a contratação da solução de gerenciamento eletrônico de filas mostra-se técnica e economicamente viável.

15.2. A alternativa proposta atende de forma adequada à necessidade administrativa identificada, possui ampla oferta no mercado e apresenta valores compatíveis com os praticados por fornecedores do ramo.

15.3. Assim, conclui-se pela viabilidade da contratação, recomendando-se o prosseguimento do processo com a elaboração do respectivo Termo de Referência.

## 16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**MARIA ISABEL BARROS DE OLIVEIRA BASTOS**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 10/06/2026 às 19:45:15.*