



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1 - INTRODUÇÃO

1.1 - O presente Estudo Técnico Preliminar – ETP tem por finalidade analisar a necessidade de implantação de solução tecnológica destinada à organização e gerenciamento do atendimento ao público no âmbito do Crea-GO, por meio da disponibilização de solução integrada composta por TV Corporativa, sistema de controle de filas (painel de senhas) e pesquisa de satisfação ao cliente, com funcionalidades de gestão de atendimento.

1.2 - Este documento constitui a etapa inicial do planejamento da contratação, nos termos do art. 6º, inciso XX, da Lei nº 14.133/2021, e tem como objetivo identificar a melhor solução capaz de atender à demanda institucional, sob os aspectos técnico, operacional e econômico, de forma a assegurar maior eficiência na prestação dos serviços de atendimento ao cidadão.

1.3 - A iniciativa decorre da necessidade de aprimorar a gestão do fluxo de atendimento presencial, promovendo maior organização, transparência, equidade no tratamento dos usuários e melhoria da experiência do público atendido, além de possibilitar a obtenção de dados gerenciais que subsidiem a tomada de decisões e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

1.4 - Assim, o presente ETP visa avaliar a viabilidade da contratação de solução especializada integrada de TV Corporativa, sistema de controle de filas (painel de senhas) e pesquisa de satisfação ao cliente, contemplando os recursos tecnológicos necessários para sua adequada implementação, em consonância com o interesse público e com os princípios da eficiência, economicidade e qualidade no serviço prestado.

2 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1 - A presente contratação visa atender à necessidade de modernização do sistema de atendimento ao público no âmbito do Crea-GO, mediante a implantação de solução integrada de TV Corporativa, Sistema de Gestão de Atendimento por Senhas (controle de filas com painel eletrônico) e pesquisa de satisfação dos usuários. Na ausência de solução tecnológica adequada para organizar o fluxo de usuários e comunicar de forma padronizada as orientações de atendimento, verificam-se desorganização na ordem de atendimento, dificuldades na gestão de filas, ausência de controle estatístico estruturado, aumento do tempo de espera, prejuízo à transparência e à eficiência do atendimento, bem como impossibilidade de mensurar, de forma sistemática e confiável, o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados.

2.2 - Com a adoção da solução, espera-se assegurar a organização e o controle do fluxo de atendimento, redução dos tempos de espera e observância das prioridades legais, ao mesmo tempo em que se padroniza a comunicação de informações institucionais e orientações de serviço por meio da TV Corporativa e se viabiliza coleta estruturada de dados de satisfação dos usuários, integrados às informações de atendimento.

2.3 - Dessa forma, a contratação contribui para melhoria da experiência do usuário, para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços e para o fortalecimento dos mecanismos de transparência ativa, estando alinhada aos princípios da eficiência administrativa, da publicidade e da melhoria contínua do atendimento ao cidadão.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

3 - PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

3.1 - A presente contratação encontra-se alinhada às diretrizes institucionais voltadas à modernização dos serviços de atendimento ao público e à melhoria contínua da experiência do usuário no âmbito do Crea-GO.

3.2 - A implantação de solução integrada de TV Corporativa, sistema de controle de filas (painel de senhas) e pesquisa de satisfação está diretamente relacionada a iniciativas de aprimoramento da eficiência operacional, fortalecimento da comunicação institucional, modernização dos processos de atendimento e ampliação da transparência e da organização do fluxo de usuários.

3.3 - Sob a perspectiva estratégica, essa solução contribui para a otimização do atendimento presencial, a redução do tempo de espera, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e a disponibilização de informações gerenciais que apoiem a tomada de decisão.

3.4 - A contratação está compatível com o planejamento institucional e com as ações voltadas à digitalização e à melhoria da prestação de serviços ao público, constituindo instrumento relevante para o alcance dos objetivos organizacionais relacionados à eficiência administrativa, à transparência e à orientação ao cidadão.

3.5 - Consta, ainda, previsão expressa no Plano de Contratações Anual – PCA **2026** do Crea-GO para o objeto “Serviço de fornecimento, instalação e manutenção de sistema de TV corporativa com controle de filas”, sob o nº 389422-4/2026 (DFD 23/2025), com valor total estimado de **R\$ 11.000,00 (Onze mil reais)**.

3.6 - A presente contratação, portanto, atende à demanda previamente planejada no PCA e é compatível com o planejamento orçamentário da Autarquia, que prevê suporte financeiro específico para sua execução, em consonância com o Termo de Referência e com as leis orçamentárias anuais.

4 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 - A solução a ser contratada deverá atender plenamente à necessidade de organização e gerenciamento do atendimento ao público, contemplando recursos tecnológicos que permitam o controle eficiente do fluxo de usuários e a melhoria da qualidade do serviço prestado, por meio de solução integrada de TV Corporativa, sistema de controle de filas e pesquisa de satisfação dos usuários.

4.2 - Nesse sentido, a contratação deverá abranger o fornecimento de sistema de gestão de filas integrado a painel eletrônico de chamadas, com exibição das senhas na TV Corporativa juntamente com conteúdos institucionais, possibilitando a emissão e organização de senhas, a realização de chamadas por meio visual e sonoro, bem como gerenciamento do atendimento por guichê ou posto de atendimento. O sistema deverá permitir diferenciação de tipos de atendimento, incluindo preferenciais, de retorno e normais, de forma a assegurar o cumprimento das normas legais aplicáveis e a adequada priorização dos usuários.

4.3 - A solução a ser contratada deverá possibilitar o acompanhamento dos atendimentos em tempo real, bem como disponibilizar recursos para geração de relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos, permitindo o monitoramento contínuo do desempenho dos serviços prestados e subsidiando a tomada de decisões administrativas e estratégicas pela gestão do Crea-GO.

4.4 - A plataforma deverá possuir arquitetura que favoreça a interoperabilidade e integração com o ecossistema tecnológico institucional, permitindo que seus dados possam ser consumidos por sistemas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

corporativos de Business Intelligence (BI), plataformas analíticas e demais ferramentas de apoio à gestão utilizadas pelo Crea-GO. Para tanto, a solução deverá disponibilizar mecanismos de integração padronizados, tais como APIs, serviços web, conectores de dados ou outros meios compatíveis com arquiteturas modernas orientadas a serviços (SOA) ou microserviços, garantindo acesso estruturado, seguro e auditável às informações.

4.5 - A solução deverá ainda permitir que os dados operacionais e históricos do sistema possam ser consumidos por plataformas de análise avançada e soluções baseadas em Inteligência Artificial, viabilizando a elaboração automatizada de relatórios, análises preditivas, identificação de padrões de atendimento, geração de indicadores estratégicos e produção de insights que contribuam para o aprimoramento da gestão institucional e da qualidade dos serviços oferecidos aos usuários.

4.6 - Sempre que necessário para fins de integração, auditoria, governança de dados ou consolidação de informações institucionais, a solução deverá possibilitar formas controladas de acesso aos dados, seja por meio de APIs, camadas de serviços, conectores de dados ou mecanismos de consulta estruturada ao banco de dados, observando rigorosamente os requisitos de segurança da informação, rastreabilidade das consultas, integridade dos dados, controle de acesso e conformidade com a legislação vigente e com as políticas de governança e proteção de dados adotadas pelo Crea-GO.

4.7 - Do ponto de vista técnico, os equipamentos fornecidos deverão ser compatíveis com a infraestrutura tecnológica existente no Crea-GO, devendo ser novos, sem uso anterior e em perfeitas condições de funcionamento. A solução deverá ser acompanhada de todos os softwares, licenças e componentes necessários ao pleno funcionamento do sistema, incluindo aqueles destinados aos módulos de TV Corporativa e pesquisa de satisfação, observando-se as normas vigentes relacionadas à proteção de dados pessoais, segurança da informação e boas práticas de governança de TI.

4.8 - Os softwares que compõem a solução deverão possuir compatibilidade multiplataforma, garantindo sua operação em ambientes baseados em diferentes sistemas operacionais, especialmente Linux, amplamente utilizado na infraestrutura tecnológica institucional. Sempre que possível, a solução deverá adotar arquitetura baseada em tecnologias web e padrões abertos, de modo a assegurar maior interoperabilidade, portabilidade e independência de sistema operacional.

4.9 - A solução deverá ainda atender a requisitos de confiabilidade, disponibilidade, estabilidade operacional e facilidade de utilização, permitindo sua adequada operação pelos servidores responsáveis pela gestão do sistema. Também deverá garantir compatibilidade com a infraestrutura de rede, políticas de segurança e demais componentes tecnológicos existentes no ambiente institucional, assegurando sustentabilidade tecnológica e continuidade operacional ao longo do tempo.

4.10 - A contratação deverá incluir, além do fornecimento dos equipamentos e do sistema, em regime de locação, os serviços de instalação, configuração, treinamento dos usuários e suporte técnico, bem como manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, de modo a garantir a adequada implementação e continuidade do funcionamento da solução ao longo de sua utilização.

4.11 - Por fim, a solução deverá observar padrões mínimos de qualidade, assegurando desempenho adequado, manutenção da operação sem interrupções relevantes e suporte durante o período contratual, em conformidade com os níveis de serviço a serem estabelecidos no Termo de Referência, de forma a atender às necessidades institucionais de maneira contínua e eficiente.





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

5 - ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

5.1 - As quantidades a serem contratadas foram estimadas com base nas necessidades operacionais do Departamento de Atendimento do Crea-GO, considerando a estrutura atual de funcionamento, o fluxo de usuários e a demanda por organização do atendimento presencial, bem como a implantação de solução integrada de TV Corporativa, sistema de controle de filas e pesquisa de satisfação dos usuários.

5.2 - A definição do quantitativo contempla a implantação de solução suficiente para atender aos pontos de atendimento existentes, assegurando a adequada gestão das filas, a emissão de senhas e a realização das chamadas por meio de painel eletrônico com exibição na TV Corporativa, além do suporte à aplicação da pesquisa de satisfação. A estimativa levou em consideração a interdependência entre os componentes da solução, tais como equipamentos, *softwares* e serviços de instalação, manutenção e suporte, que devem operar de forma integrada para garantir a eficiência do sistema.

5.3 - Adicionalmente, o dimensionamento buscou viabilizar ganhos de economia de escala, ao prever a contratação de solução completa e integrada, evitando aquisições fragmentadas que poderiam gerar incompatibilidades técnicas ou aumento de custos operacionais futuros.

5.4 - As memórias de cálculo consideraram a quantidade de pontos de atendimento a serem suportados, os equipamentos a serem locados e a necessidade de funcionamento contínuo do sistema ao longo de toda a vigência contratual, de modo a assegurar cobertura adequada da demanda institucional.

6 - LEVANTAMENTO DE MERCADO

6.1 - O levantamento de mercado consistiu na análise das soluções disponíveis para organização e gerenciamento do atendimento ao público, especialmente aquelas destinadas à oferta integrada de TV Corporativa, sistema eletrônico de controle de filas por senhas e pesquisa de satisfação dos usuários, usualmente fornecidas em regime de prestação de serviços continuados, com locação de equipamentos, disponibilização de *softwares* e suporte técnico associado.

6.2 - Foram identificadas, de modo geral, três alternativas possíveis: soluções manuais ou parcialmente informatizadas; sistemas compostos pela aquisição isolada de equipamentos e *softwares*, com desenvolvimentos e integrações sob responsabilidade direta da Administração; e soluções integradas de TV Corporativa, controle de filas e pesquisa de satisfação fornecidas como serviço completo.

6.3 - A análise técnica demonstrou que soluções manuais ou fragmentadas tendem a apresentar limitações quanto à confiabilidade, escalabilidade, integração com outras bases de dados institucionais (como o BI) e capacidade de geração de informações gerenciais, além de demandarem maior esforço de gestão, coordenação entre fornecedores distintos e manutenção por parte da Administração.

6.4 - Sob o ponto de vista econômico e operacional, a adoção de solução integrada, fornecida como serviço, mostra-se mais vantajosa, pois assegura compatibilidade entre todos os componentes da solução, reduz riscos de descontinuidade do serviço, facilita a responsabilização do prestador pela disponibilidade do sistema como um todo e permite melhor previsibilidade e controle dos custos ao longo do tempo.

6.5 - Assim, a escolha por solução completa e integrada de TV Corporativa, sistema de controle de filas e



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

pesquisa de satisfação apresenta-se como a alternativa mais adequada para atender às necessidades institucionais, garantindo eficiência, padronização, segurança da informação e continuidade na prestação do atendimento ao público.

7 - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

7.1 - A estimativa do valor da contratação será elaborada com base em pesquisa de preços realizada junto ao mercado, em consonância com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021, considerando soluções compatíveis com as especificações técnicas e operacionais necessárias ao atendimento da demanda institucional e tomando, como referência preliminar, o valor global atualmente previsto no Plano de Contratações Anual – PCA **2026**, no montante de **R\$ 11.000,00 (onze mil reais)** para **60 (sessenta) meses** de prestação dos serviços, sem prejuízo de eventual ajuste quando da consolidação da pesquisa de preços.

7.2 - A composição do valor estimado levará em conta os preços unitários referenciais dos elementos que integram a solução, como equipamentos, *softwares* e serviços associados, incluindo instalação, configuração e suporte técnico.

7.3 - Os documentos que subsidiarão a estimativa, tais como cotações, pesquisas de mercado e demais elementos de suporte, integrarão os autos do processo e poderão ser apresentados em anexo específico, inclusive com classificação adequada, quando necessário, de modo a resguardar informações sensíveis e assegurar a conformidade com as normas aplicáveis.

8 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COM UM TODO

8.1 - A solução proposta consiste na contratação de sistema integrado de gerenciamento de atendimento por senhas, TV Corporativa e pesquisa de satisfação, contemplando o fornecimento dos equipamentos, *softwares* e serviços necessários ao seu pleno funcionamento.

8.2 - A solução deverá possibilitar a emissão e organização de senhas, a realização de chamadas por meio de painel eletrônico com suporte visual e sonoro, bem como o gerenciamento do fluxo de atendimento, incluindo a diferenciação de atendimentos preferenciais, com exibição das senhas na TV Corporativa, simultaneamente às informações institucionais e aos conteúdos de interesse geral.

8.3 - O sistema deverá permitir acompanhamento das operações em tempo real e a geração de informações gerenciais que contribuam para o aprimoramento dos serviços prestados, inclusive com a consolidação de dados de atendimento e de pesquisa de satisfação em relatórios estatísticos detalhados.

8.4 - A solução deverá, ainda, permitir a integração dos dados de atendimento e da pesquisa de satisfação com o ambiente interno de *Business Intelligence* (BI), por meio de API ou mecanismo equivalente, de forma a viabilizar o monitoramento da qualidade do atendimento e a utilização desses dados como insumo à gestão institucional.

8.5 - A contratação deverá incluir, ainda, serviços de manutenção e assistência técnica, de modo a assegurar o funcionamento contínuo da solução ao longo do período contratual.

8.6 - Tais serviços deverão contemplar suporte técnico, manutenções corretiva, adaptativa e evolutiva, bem



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

como as correções necessárias, atualizações de software e demais ações que garantam a disponibilidade e o adequado desempenho do sistema e equipamentos instalados, incluindo, quando for o caso, substituição de peças e de equipamentos locados sem ônus adicional para a Administração.

9 - JUSTIFICATIVA PARA O NÃO-PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

9.1 - A contratação deverá ocorrer de forma integrada, em lote único, não sendo recomendável o parcelamento do objeto. A TV Corporativa, o sistema de controle de filas (painel de senhas) e a pesquisa de satisfação compõem partes de uma mesma cadeia lógica e operacional no ciclo de atendimento ao usuário: a TV Corporativa funciona como canal de comunicação e orientação visual; o sistema de filas organiza o fluxo de atendimento presencial; e a pesquisa de satisfação coleta, ao final desse fluxo, a percepção do usuário sobre a qualidade do serviço prestado.

9.2 - A fragmentação desses componentes em contratações distintas geraria perda de eficiência e de coerência da solução como um todo.

9.3 - A contratação integrada de TV Corporativa, controle de filas e pesquisa de satisfação assegura interoperabilidade nativa entre os módulos, com coleta automática de dados de atendimento (tempo de espera, tipo de serviço, volume de demandas) e sua correlação direta com indicadores de satisfação, permitindo ao Crea-GO dispor de visão completa e confiável da jornada do usuário. Caso os componentes fossem objeto de contratos autônomos, com fornecedores distintos, haveria necessidade de desenvolvimento de integrações adicionais, aumento da complexidade técnica e maior risco de falhas de comunicação entre sistemas, com prejuízo à qualidade e à confiabilidade das informações geradas.

9.4 - Sob o ponto de vista econômico e gerencial, a reunião desses elementos em um único contrato reduz custos transacionais (vários processos de contratação, múltiplos contratos, fiscalizações paralelas e multiplicidade de SLAs) e evita a dispersão de responsabilidades entre diferentes fornecedores. Com um único prestador responsável por toda a solução, é possível estabelecer níveis de serviço integrados, penalidades coerentes, rotinas unificadas de suporte e manutenção e atribuir, de forma clara, a responsabilidade pela disponibilidade do sistema como um todo, em consonância com os princípios da eficiência, da economicidade e da boa governança contratual.

9.5 - Além disso, a pesquisa de satisfação é parte indissociável da gestão do atendimento, por ser o instrumento que permite verificar, com base em dados, se as medidas de comunicação (TV Corporativa) e de organização do fluxo (sistema de filas) resultam efetivamente em melhor experiência para o usuário. Manter a pesquisa de satisfação tecnicamente integrada ao mesmo sistema que organiza os atendimentos e exibe as senhas garante que os resultados sejam confiáveis, tempestivos e facilmente vinculados a cada etapa do atendimento, potencializando seu uso no BI institucional.

9.6 - Por fim, a adoção de solução única reduz a quantidade de operadores com acesso aos dados pessoais dos usuários, o que contribui para maior controle e rastreabilidade no tratamento de dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A existência de vários sistemas e contratos distintos, cada qual com rotinas próprias de armazenamento e tratamento de dados, ampliaria desnecessariamente a superfície de risco e tornaria mais complexa a implementação de políticas unificadas de segurança da informação e proteção de dados.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

10 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

10.1 - Com a implantação da solução integrada de TV Corporativa, sistema de controle de filas e pesquisa de satisfação, pretende-se promover maior economicidade na gestão do atendimento ao público, por meio da organização dos fluxos de serviço, da redução de ineficiências operacionais decorrentes de processos manuais ou desestruturados e da diminuição gradativa do uso de meios físicos de comunicação (impressos, cartazes e avisos), com consequente redução de custos materiais e logísticos.

10.2 - A adoção do sistema permitirá melhor aproveitamento dos recursos humanos, ao possibilitar maior controle sobre o atendimento realizado, distribuição mais equilibrada da demanda entre os atendentes, priorização adequada dos atendimentos conforme a legislação e redução de retrabalhos, contribuindo para o aumento da produtividade das equipes envolvidas e para a melhoria da experiência do usuário.

10.3 - Espera-se, ainda, otimizar a utilização dos recursos materiais e financeiros disponíveis, assegurando maior eficiência na prestação dos serviços, melhoria mensurável na qualidade do atendimento e maior transparência nas operações, inclusive por meio da geração de dados e relatórios gerenciais integrados ao BI institucional, em alinhamento com os princípios da administração pública e com a busca de melhoria contínua do atendimento ao cidadão.

11 - PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

11.1 - Previamente à celebração do Contrato, e em observância ao modelo de governança contratual previsto na Lei nº 14.133/2021, deverão ser adotadas as providências necessárias para estruturar a gestão e a fiscalização da solução integrada de TV Corporativa, sistema de controle de filas e pesquisa de satisfação. Isso envolve, no mínimo, a designação formal, por ato específico, do gestor do Contrato e dos fiscais técnico e administrativo, bem como a elaboração do plano de fiscalização mencionado no Termo de Referência, definindo responsabilidades, rotinas de acompanhamento, indicadores a serem monitorados (inclusive aqueles derivados dos relatórios de atendimento e da pesquisa de satisfação) e procedimentos para registro e tratamento de não conformidades.

11.2 - Considerando que se trata de solução tecnológica que manipulará dados pessoais de usuários, integrará informações ao ambiente de *Business Intelligence* (BI) institucional e será essencial para a continuidade do atendimento presencial, deverá ser promovida capacitação prévia e direcionada dos servidores que atuarão como gestor e fiscais do Contrato, não apenas quanto às cláusulas contratuais e aos níveis de serviço (SLAs), mas também quanto ao funcionamento básico do sistema, às interfaces de extração de relatórios, aos mecanismos de integração com o BI e às obrigações relacionadas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais (LGPD).

11.3 - Essa preparação é condição para que a fiscalização consiga, de fato, aferir o cumprimento dos resultados esperados, aplicar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) previsto no Termo de Referência, exigir correções tempestivas e garantir que a solução contratada produza os ganhos de eficiência, transparência e qualidade de atendimento que justificam a contratação.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

12 - CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

12.1 - A presente contratação não depende, neste momento, da realização de outras contratações específicas para sua viabilização, sendo possível sua execução de forma autônoma, à medida que o Crea-GO já dispõe, ou providenciará diretamente, a infraestrutura mínima necessária à operação da solução, notadamente pontos de rede lógica, energia elétrica e o monitor a ser utilizado como TV Corporativa.

12.2 - Entretanto, a solução guarda relação com serviços de infraestrutura tecnológica já existentes, como rede lógica, serviços de conectividade e fornecimento de energia elétrica, os quais deverão estar disponíveis em condições adequadas para o pleno funcionamento dos equipamentos e sistemas a serem implantados.

12.3 - Eventuais contratações correlatas de suporte tecnológico ou de manutenção e ampliação de infraestrutura (por exemplo, adequações de rede, energia ou ambiente físico) não configuram dependência direta para a celebração deste contrato, mas podem contribuir para o melhor desempenho e para a expansão futura da solução ao longo de sua utilização.

13 - POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

13.1 - A contratação proposta apresenta baixo potencial de impacto ambiental, considerando que se trata de solução tecnológica voltada à organização do atendimento ao público, baseada em TV Corporativa, sistema de controle de filas e pesquisa de satisfação, sem processos produtivos poluentes ou manipulação de substâncias perigosas. Ao contrário, a própria natureza da solução contribui para a redução gradativa do uso de meios físicos de comunicação (impressos, cartazes e avisos), com consequente diminuição do consumo de papel, insumos gráficos e logística associada, em linha com o disposto no Termo de Referência quanto à responsabilidade socioambiental e à substituição de avisos físicos por conteúdos digitais.

13.2 - Não obstante o baixo impacto direto, deverão ser observados, na contratação, os critérios de sustentabilidade definidos no Termo de Referência, de modo a assegurar o uso racional de recursos, incluindo a exigência de que os equipamentos e a infraestrutura de TI privilegiem maior eficiência energética e menor consumo de recursos computacionais, bem como que o *software* seja desenvolvido e operado com observância a princípios de eficiência no uso de recursos, evitando soluções que exijam aumento desproporcional de processamento ou de infraestrutura, sem repasse de custos adicionais ao Crea-GO.

13.3 - Adicionalmente, deverão ser observadas práticas de responsabilidade socioambiental pela contratada, compreendendo, quando aplicável, medidas mitigadoras para eventuais impactos decorrentes da infraestrutura de TI utilizada e o compromisso com normas ambientais vigentes. Isso envolve, inclusive, a adoção de tecnologias mais eficientes e menos impactantes ao meio ambiente (tais como servidores com menor consumo energético) e a destinação ambientalmente adequada de equipamentos, componentes e insumos ao final de sua vida útil, mediante logística reversa, reciclagem ou descarte responsável, em conformidade com a legislação ambiental e com as políticas de sustentabilidade adotadas pelo Crea-GO.

14 - POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

14.1 - Diante das análises realizadas neste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação de solução integrada de TV Corporativa, sistema de controle de filas (painel de senhas) e pesquisa de satisfação



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS
CREA-GO

mostra-se adequada e necessária para atender à demanda institucional identificada no âmbito do Crea-GO, notadamente quanto à modernização e à organização do atendimento presencial ao público.

14.2 - A solução apresenta viabilidade técnica e econômica, contribui para a melhoria da organização do atendimento ao público, para a otimização dos processos internos e para o melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, além de possibilitar a produção de dados gerenciais e indicadores integrados ao BI institucional, essenciais à gestão do desempenho e à tomada de decisão.

14.3 - Assim, entende-se que a contratação é pertinente e alinhada aos objetivos da Administração e ao planejamento institucional, inclusive ao Plano de Contratações Anual, sendo capaz de proporcionar maior eficiência, economicidade, transparência e qualidade na prestação dos serviços, bem como o efetivo aprimoramento da experiência dos usuários.

15 - RESPONSÁVEIS

15.1 - Este Estudo Técnico Preliminar foi elaborado pelo **Departamento de Atendimento**, na pessoa da servidora Eliane Oliveira Ribeiro de Sousa, a seguir identificada, em conformidade com a legislação específica com a necessidade da Administração.

Goiânia-GO, 11 de março de 2026.

Eliane Oliveira Ribeiro de Sousa
Gestora do Departamento de Atendimento

