



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO

CNPJ 38.515.573/0001-20 - Inscrição Estadual: Isenta

Rua Dona Amélia, 71, Centro, Santana do Paraíso - MG

CEP 35179000 - Fone (31) 3251-7502

Fls.:

CONVOCAÇÃO PARA MANIFESTAÇÃO DE INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS (IRP)

A Prefeitura Municipal de Santana do Paraíso/MG, no uso de suas atribuições, e em conformidade com o Decreto Municipal Nº 1.380, de 26 de dezembro de 2023, que regulamenta os artigos 82 a 86 da Lei Nº 14.133, de 1º de abril de 2021, torna pública a Convocação para Manifestação de Intenção de Registro de Preços (IRP).

Objeto

A presente manifestação tem como objeto a intenção de registro de preços para “**contratação de empresa para fornecimento de sistema de software integrado para agendamento eletrônico web e atendimento em fila, organização dos atendimentos e divulgação de informativos/vídeos institucionais na tv, com fornecimento de app para cidadão, serviços técnicos em instalação, configuração, treinamento, suporte técnico, customização e manutenção permanente, incluindo fornecimento de totem para atendimento, para atender o Município de Santana do Paraíso-MG**”.

Documentos em Anexo

1. Estudo Técnico Preliminar (ETP);
2. Listagem de itens;

Divulgação e Prazos de Participação

Em cumprimento ao art. 7º do Decreto Municipal Nº 1.380, de 26 de dezembro de 2023, esta IRP será divulgada no Diário Eletrônico Oficial do Município e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP. O prazo para manifestação de interesse por outros órgãos ou entidades da Administração Pública é de **oito dias úteis**, contados do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação da IRP.

Competências e Procedimentos

1. **Manifestação de Interesse:** Os órgãos ou entidades interessadas deverão manifestar sua intenção de participar, até o dia 04 de junho de 2024, através do email licita.santanadoparaíso@gmail.com, da entidade gerenciadora.
2. **Informações Necessárias:** Deverão ser enviadas as seguintes informações:
 - a. Especificações do item ou termo de referência;
 - b. Estimativa de consumo;
 - c. Local de entrega;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO

CNPJ 38.515.573/0001-20 - Inscrição Estadual: Isenta

Rua Dona Amélia, 71, Centro, Santana do Paraíso - MG

CEP 35179000 - Fone (31) 3251-7502

Fls.:

d. Justificativa para utilização do Registro de Preços do órgão gerenciador.

3. **Prazos e Condições:** Os prazos e condições para inclusão de novos itens e estimativas serão os estabelecidos no Termo de Referência anexo a esta convocação.
4. **Auxílio Técnico:** Caso necessário, o órgão ou entidade gerenciadora poderá solicitar auxílio técnico aos órgãos ou entidades participantes para execução das atividades previstas no artigo 5º, § 2º do Decreto.

Deliberação de Conveniência (art 7º)

Os órgãos e entidades deverão, antes de iniciar o processo licitatório ou contratação direta, consultar as IRP's em andamento e deliberar a respeito da conveniência de sua participação, o que constará nos autos do processo de contratação.

Disposições Finais

1. A participação nesta IRP não obriga o órgão ou entidade participante a contratar, servindo apenas como instrumento de planejamento.
2. O não atendimento a este chamamento público poderá resultar na não participação no futuro Registro de Preços.
3. O órgão ou entidade gerenciadora se reserva o direito de aceitar ou recusar as manifestações de interesse, justificadamente, em conformidade com o Decreto Municipal Nº 1.380, de 26 de dezembro de 2023.

Para maiores informações, contate a Diretoria de Licitações, através do telefone (31)3251-7502 ou e-mail licita.santanadoparaíso@gmail.com.

Santana do Paraíso, 21 de maio de 2024.

Luís Gustavo Andrade Duarte

Diretor de Licitações

Município de Santana do Paraíso



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO

CNPJ 38.515.573/0001-20 - Inscrição Estadual: Isenta

Rua Dona Amélia, 71, Centro, Santana do Paraíso - MG

CEP 35179000 - Fone (31) 3251-7502

Fls.:

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA DE SOFTWARE INTEGRADO PARA AGENDAMENTO ELETRÔNICO WEB E ATENDIMENTO EM FILA

I - Descrição da Necessidade da Contratação

A necessidade de contratar uma empresa no segmento o surge da demanda por modernização e eficiência nos serviços de agendamento eletrônico web, gerenciamento de filas e divulgação de informativos/vídeos institucionais na TV, além da disponibilização de um aplicativo para cidadãos no Município de Santana do Paraíso-MG. O objetivo é melhorar a organização dos atendimentos e proporcionar uma comunicação mais eficaz com os cidadãos, além de oferecer suporte técnico, customização e manutenção permanente.

II - Justificativa

A contratação de empresa no segmento de tecnologia da informação pretende demonstrar a necessidade da continuidade do processo de modernização da gestão, voltada para resultados do Município de SANTANA DO PARAISO/MG.

A Prefeitura pretendendo organizar o atendimento no setor tributário e outros locais como Unidades Básicas de Saúde, Farmácia de Minas, Atendimento do Bolsa Família, busca sistema Web para agendamento prévio e organização em fila com o objetivo de evitar aglomerações no local, oferecendo atendimento otimizado para cidadãos e servidores.

Assim o cidadão poderá acessar através de link do sistema no site da Prefeitura ou pelo APP, com cadastro prévio, fazer o agendamento do serviço desejado e ser atendido no horário marcado. Também poderá pelo Totem de Atendimento, fazer agendamento no local caso não tenha o feito antes. Caso não tenha agendamento prévio, também poderá retirar sua senha no Totem de Atendimento e ser atendido em fila.

Objetivo com isso é gerar mais qualidade no atendimento ao cidadão, organizando melhor as filas caso a tenham e agilizando atendimento.

III - Objetivos

O presente estudo técnico preliminar tem como objetivo primordial viabilizar a contratação eficiente de uma empresa no segmento de Tecnologia da Informação para fornecimento de um sistema de software integrado. Esse sistema abará funcionalidades de agendamento eletrônico web, gerenciamento de filas, divulgação de informativos/vídeos institucionais na TV e disponibilização de um aplicativo para cidadãos. Além disso, o escopo inclui a



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO

CNPJ 38.515.573/0001-20 - Inscrição Estadual: Isenta

Rua Dona Amélia, 71, Centro, Santana do Paraíso - MG

CEP 35179000 - Fone (31) 3251-7502

Fls.:

prestação de serviços técnicos abrangentes, desde instalação e configuração até treinamento, suporte técnico, customização e manutenção permanente, com a disponibilização de totem para atendimento. O propósito fundamental é aprimorar a organização dos atendimentos e estabelecer uma comunicação mais eficaz e acessível com os cidadãos do Município de Santana do Paraíso, visando melhorar significativamente a qualidade dos serviços públicos oferecidos.

IV - Legislação Aplicável

- Lei nº 14.133/2021
- Lei Complementar nº 123/2006 e atualizações;

V - Requisitos da Contratação

- a) Modalidade de Contratação: Será adotada a modalidade de pregão eletrônico, conforme as normativas legais vigentes.
- b) Critérios de Qualidade: A empresa fornecedora deverá apresentar uma solução que atenda aos requisitos específicos do Município de Santana do Paraíso, garantindo eficiência, facilidade de uso e conformidade com as normas técnicas aplicáveis.
- c) Observações: A empresa selecionada deverá comprovar regularidade fiscal, social e trabalhista, além de demonstrar capacidade técnica para a execução do objeto contratado.

VI - Estimativas de Quantidades

As estimativas de quantidade constam detalhadas no Anexo a este estudo

VII - Levantamento de Mercado

Será realizado um levantamento de mercado para identificar empresas qualificadas e competitivas que ofereçam soluções de software integradas para atender às necessidades específicas do Município de Santana do Paraíso.

VIII - Estimativa do Valor da Contratação

A estimativa do valor da contratação será elaborada com base nas pesquisas de preços a serem realizadas, vez que o município nunca contratou esse tipo de software. A divulgação



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO

CNPJ 38.515.573/0001-20 - Inscrição Estadual: Isenta

Rua Dona Amélia, 71, Centro, Santana do Paraíso - MG

CEP 35179000 - Fone (31) 3251-7502

Fls.:

de preços referenciais e memórias de cálculo simplificadas será feita conforme as diretrizes legais.

IX - Descrição da Solução

A solução proposta consiste na contratação de uma empresa especializada no segmento de Tecnologia da Informação para fornecimento de um Sistema de Software Integrado abrangendo diversas funcionalidades essenciais para a modernização e aprimoramento dos serviços públicos do Município de Santana do Paraíso-MG.

O Sistema de Software integrado será composto por módulos específicos projetados para atender às demandas do município, incluindo:

1. **Agendamento Eletrônico Web:** Uma plataforma online intuitiva que permitirá aos cidadãos agendar serviços vinculados ao local de atendimento.
2. **Atendimento em Fila:** Um sistema eficiente de gerenciamento de filas que organizará os atendimentos nas unidades públicas o tempo de espera e otimizando o fluxo dos usuários.
3. **Divulgação de Informativos/Vídeos Institucionais na TV:** Um canal de comunicação eficaz que transmitirá informações relevantes sobre serviços de saúde, campanhas de prevenção, e outras orientações institucionais diretamente para os cidadãos através da televisão.
4. **Aplicativo para Cidadão (APP):** Um aplicativo móvel intuitivo e de fácil utilização que permitirá aos cidadãos acessar informações sobre serviços públicos relacionados ao local de Atendimento, receber notificações importantes e interagir com as Secretarias de Santana do Paraíso.

Adicionalmente, será fornecido um totem para atendimento, uma ferramenta física que complementar os serviços online, oferecendo uma alternativa conveniente para os cidadãos que preferem interações presenciais.

Essa solução integrada visa não apenas modernizar e otimizar os serviços públicos em Santana do Paraíso, mas também melhorar significativamente a experiência dos cidadãos, proporcionando acesso mais fácil, rápido e eficaz aos serviços públicos ofertados.

X - Resultados Pretendidos

1. Melhoria na organização dos atendimentos.
2. Comunicação mais eficaz com os cidadãos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO

CNPJ 38.515.573/0001-20 - Inscrição Estadual: Isenta

Rua Dona Amélia, 71, Centro, Santana do Paraíso - MG

CEP 35179000 - Fone (31) 3251-7502

Fls.:

3. Aumento da acessibilidade aos serviços públicos.

XI - Providências Prévias

1. Levantamento de Requisitos: Identificação detalhada dos requisitos específicos do Município de Santana do Paraíso.
2. Elaboração de Termos de Referência: Preparação de termos de referência detalhados para orientar o processo licitatório.

XII - Justificativa para o Parcelamento ou Não da Solução, se aplicável

Considerando a natureza do projeto, a contratação será integral, sem parcelamento, para garantir uma implementação coesa e eficiente do software, considerando que todo o detalhamento do objeto está relacionado entre si, ou seja, todos os itens tem interdependência de funcionalidades.

A fim de garantir o princípio da continuidade de fornecimento do serviço, garantindo assim a não interrupção dos serviços contratados faz-se necessária a contratação do item por LOTE, visto que se trata de um sistema de HARDWARE trabalhando integrado com o SOFTWARE, não havendo assim a transferência de responsabilidades entre os fornecedores, durante a execução de serviço de manutenções corretivas e preventivas.

Toda interação para retirada de senha ou agendamento pelo totem, utiliza-se o totem como meio físico pelo touch Screen. Se por um acaso esse touch não funcione corretamente, pode-se talvez dizer que o sistema não está funcionando corretamente e ficar um jogo de empurra no problema. O mesmo pode ocorrer com impressora térmica não cortar a senha no local exato ou não sair a senha quando solicitado.

Outro fator diz respeito a evolução e atualizações do sistema. A presença de HARDWARES ultrapassados poderá limitar a evolução do sistema. Como sistema está em constante evolução, o totem que possui internamente um computador, deve também acompanhar as evoluções, seja na versão do sistema operacional instalado, seja nas atualizações do mesmo e/ou dos Navegadores. Se essa sincronia não ocorrer, o sistema pode parar de funcionar da forma correta e prejudicar todo sistema.

XIII - Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes neste projeto.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO

CNPJ 38.515.573/0001-20 - Inscrição Estadual: Isenta

Rua Dona Amélia, 71, Centro, Santana do Paraíso - MG

CEP 35179000 - Fone (31) 3251-7502

Fls.:

XIV - Impactos Sociais e Medidas Mitigadoras

A contratação da empresa no segmento de Tecnologia da Informação para fornecimento do Sistema de Software integrado terá impactos sociais significativos e, para garantir uma transição suave e maximizar os benefícios, serão adotadas medidas mitigadoras adequadas:

1. **Melhoria no Acesso aos Serviços públicos:** O sistema de agendamento eletrônico e o aplicativo para cidadãos aumentarão a acessibilidade aos serviços públicos, especialmente para aqueles que enfrentam dificuldades de mobilidade ou transporte.

Medida Mitigadora: A realização de campanhas de conscientização e treinamento da comunidade sobre o uso do sistema garantirá que todos tenham acesso igualitário aos serviços.

2. **Redução do Tempo de Espera e Melhoria na Experiência do usuário:** O gerenciamento eficaz das filas e o agendamento eletrônico reduzirão significativamente o tempo de espera nas unidades de atendimento, proporcionando uma experiência mais positiva para os usuários.

Medida Mitigadora: A capacitação contínua dos funcionários garantirá um atendimento eficiente e cortês, mesmo durante os períodos de transição.

3. **Maior Transparência e Consciência sobre os Serviços públicos:** A divulgação de informativos e vídeos institucionais na TV aumentará a conscientização da comunidade sobre os serviços públicos disponíveis, bem como sobre questões de saúde pública e prevenção de doenças.

Medida Mitigadora: Assegurar que os informativos sejam claros, precisos e culturalmente sensíveis, promovendo a compreensão e o engajamento da comunidade.

4. **Capacitação da Equipe e Empoderamento Tecnológico:** O treinamento especializado fornecido pela empresa contratada capacitará os funcionários do local de atendimento para utilizar eficazmente o sistema integrado, promovendo uma cultura de inovação e eficiência dentro da organização.

Medida Mitigadora: Implementar programas de capacitação contínua para garantir que a equipe esteja sempre atualizada com as melhores práticas e as últimas atualizações do sistema.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO

CNPJ 38.515.573/0001-20 - Inscrição Estadual: Isenta

Rua Dona Amélia, 71, Centro, Santana do Paraíso - MG

CEP 35179000 - Fone (31) 3251-7502

Fls.:

5. **Melhoria na Eficiência dos Recursos e Redução de Custos:** A automação de processos e a otimização do uso de recursos resultarão em uma gestão mais eficiente e econômica dos serviços públicos municipais.

Medida Mitigadora: Monitorar regularmente o desempenho do sistema e identificar áreas de melhoria para garantir que os recursos sejam utilizados de forma eficaz.

Em resumo, a implementação do Sistema de Software integrado terá um impacto positivo na comunidade de Santana do Paraíso, melhorando o acesso aos serviços públicos, a experiência e a eficiência dos serviços municipais. A adoção de medidas mitigadoras adequadas garantirá uma transição suave e maximizará os benefícios sociais dessa iniciativa.

XV - Posicionamento Conclusivo

A contratação de uma empresa no segmento de Tecnologia da Informação é essencial para modernizar os serviços de atendimento no Município de Santana do Paraíso. Este estudo técnico preliminar servirá como base para o processo licitatório, visando a seleção da empresa mais qualificada para atender às demandas específicas do município.

Responsável pela elaboração:

Daniel Amorim Reggiani Costa

Assistente Administrativo

Matrícula 390432

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO**

CNPJ 38.515.573/0001-20 - Inscrição Estadual: Isenta

Rua Dona Amélia, 71, Centro, Santana do Paraíso - MG

CEP 35179000 - Fone (31) 3251-7502

Fls.: **LISTAGEM DE ITENS**

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD
LOTE 1			
1.1	Treinamento e Parametrização do Sistema: Parametrização de acordo com as regras do Local de Atendimento; Configuração da Smart TV para comunicar com o Sistema e exibir as senhas e informativos/vídeos institucionais na TV. Treinamento, que consiste em realizar a capacitação dos operadores indicados pela CONTRATANTE no Local de Atendimento, limitando aos servidores que utilizarão o sistema fornecido pela CONTRATADA e acontecerá sob demanda da CONTRATANTE durante o período de implantação	SV	
1.2	Licença de uso do Sistema de Software integrado para de Agendamento Eletrônico Web e atendimento em fila para organização dos atendimentos e divulgação de informativos/vídeos institucionais na TV, com fornecimento de APP para cidadão, incluindo Serviços de Hospedagem, lembretes por SMS, WhatsApp e E-mail e Suporte Técnico da solução de Software. Disponibilidade SLA 99,5%. Serviços de suporte técnico-operacional através do Centro de Atendimento Técnico (HELP DESK WEB);	Mês	
1.3	Módulo Adicional de Autoatendimento: Chatbot Fornecer módulo adicional e integrado à solução de software para atendimento automático pelo Site e WhatsApp de forma rápida, natural e assertiva para ser mais um meio de atendimento ao cidadão, encurtando a distância e otimizando tarefas. O Menu de atendimento será definido junto com Administração de acordo com sua necessidade, se usa um único para todos locais ou separados.	Mês	
LOTE 2			
2.1	Totem 1: Estrutura tipo Piso com base reforçada com opção de fixar no chão ou não, com altura mínima de 1,20 m do piso até tela de atendimento; Tela 15" Touch Screen Capacitivo com pintura Eletrostática ou Epóxi; Filtro de linha interno; Mini PC Windows 10 Pro com Processador 3.0 ghz ou superior Quad Core com no mínimo 8 threads, 4 GB RAM, SSD de 120 GB, 4x USB, 1x HDMI, 1x VGA ou DP, 1x porta RJ45, Wi-fi interno AC; Impressora Térmica 80 mm; Nobreak de 600 Va para Proteção;	UND	

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO PARAÍSO**

CNPJ 38.515.573/0001-20 - Inscrição Estadual: Isenta

Rua Dona Amélia, 71, Centro, Santana do Paraíso - MG

CEP 35179000 - Fone (31) 3251-7502

Fls.:

	Garantia de 12 meses para componentes internos, como tela touch, computador, nobreak e manutenção ON-SITE durante o período de contrato para o funcionamento do totem.		
2.2	Totem 2: Móvel ou Rack fixados em parede como estrutura para acomodar equipamentos internos e por cima ou em parede monitor com base e estrutura completa com Tela Touch Screen de 15" Monitor com base e estrutura completa com Tela Touch Screen de 15" ou superior capacitivo; O monitor deverá ser articulado e ficar em diversas posições, com a tela na vertical ou horizontal ou inclinada e também ajuste de altura. Ser possível instalar em parede também. Filtro de linha interno; Mini PC Windows 10 Pro com Processador 3.0 ghz ou superior Quad Core com no mínimo 8 threads, 4 GB RAM, SSD de 120 GB, 4x USB, 1x HDMI, 1x VGA ou DP, 1x porta RJ45, Wi-fi interno AC. Impressora Térmica 80 mm (Tem opção de ficar por cima do móvel ou rack ou interna), Nobreak de 600 VA para proteção; Garantia de 12 meses para componentes internos, como tela touch, computador, nobreak e manutenção ON-SITE durante o período de contrato para o funcionamento do totem.	UND	
2.3	Instalação física do Totem no Ponto de Atendimento a ser definido pela Administração com configuração da Rede, ponto elétrico e configuração do mesmo, com teste de emissão de senha em fila e outros garantindo o pleno funcionamento do sistema com totem e com TV.	Srv	