

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA/RS

Estudo Técnico Preliminar 90/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 90/2026

2. Descrição da necessidade

Manter em funcionamento o gerenciamento de filas da central de atendimento do centro Administrativo Municipal e da Farmácia Municipal Integrada e permitir que futuramente possa ser expandido para as demais Secretarias Municipais.

A solução ofertada deverá compreender o serviço de instalação, manutenção e locação de software para atendimento desta demanda.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Superintendência de Tecnologia da Informação	Luciano da Silveira Roepke

4. Necessidades de Negócio

O Município de Santa Maria, utiliza desde 2018, Contratos nº 13/2018, 423/2022 e uma solução de gerenciamento de filas de atendimentos.

Uma solução de gerenciamento de filas informatizada permite maior agilidade, transparência e organização nos atendimentos, permitindo controle e atendimento a legislação quanto as prioridades.

5. Necessidades Tecnológicas

A solução deverá compreender a instalação de totens, televisores e impressoras para emissão e controle das senhas. Bem como, software centralizado de gerenciamento dos requisitos de cada fila.

Poderão ser criadas diversas filas, para os diversos tipos de atendimentos dos setores envolvidos, como dívida ativa, IPTU, medicamentos, entre outros.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

A solução deverá ser instalada em infraestrutura própria em ambiente virtualizado.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Especificação	Unidade	Quantidade
Solução Eletrônica Corporativa Contemplando a Locação de Software Gerenciador, Microcomputadores, Equipamentos e Periféricos de Informática para o Gerenciamento do	Serviço	24

8. Levantamento de soluções

Por se tratar de solução já consolidada no Município, em uso desde 2018, que utiliza integração entre softwares e hardwares não se identificou outra solução para atendimento que não seja a contratação de software.

9. Análise comparativa de soluções

Não foram identificadas possíveis soluções para substituição, uma vez que o desenvolvimento de uma solução própria demandaria conhecimento técnico da equipe para integrar softwares e hardwares.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Não foram identificadas soluções inviáveis.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Foi realizada pesquisa de mercado conforme preconizado pela instrução normativa nº 65/2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública municipal.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Contratação de solução de gerenciamento de f, mantendo os requisitos da solução atual.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 171.834,00

O custo estimado total da contratação é de R\$ 171.834,00 para 24 meses.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

A presente contratação justifica-se pela necessidade de continuidade da prestação dos serviços de gerenciamento de filas e atendimentos ao público no âmbito da Administração Municipal, considerando que a solução atualmente utilizada possui papel essencial na organização, controle e otimização dos atendimentos realizados pelos diversos setores da administração.

O sistema atualmente em uso possibilita o gerenciamento informatizado das filas de atendimento, emissão de senhas, controle de prioridades legais, acompanhamento em tempo real dos atendimentos e geração de relatórios gerenciais, ferramentas indispensáveis para garantir maior eficiência, transparência e qualidade na prestação dos serviços públicos.

A interrupção da disponibilização da solução poderá ocasionar prejuízos à organização dos atendimentos, aumento do tempo de espera, redução da capacidade de monitoramento da demanda e impactos negativos na experiência do cidadão, além de comprometer rotinas administrativas já consolidadas nos setores usuários.

A nova contratação visa assegurar a continuidade operacional do serviço, bem como a manutenção dos padrões de eficiência e modernização administrativa alcançados, permitindo ainda eventual evolução tecnológica da solução, suporte técnico, atualizações e adequações necessárias às demandas da Administração Pública Municipal.

A contratação encontra amparo nos princípios da continuidade do serviço público, eficiência e interesse público, previstos no art. 37 da Constituição Federal, sendo indispensável para garantir o adequado funcionamento das unidades de atendimento municipais.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A contratação encontra amparo nos princípios da continuidade do serviço público, eficiência e interesse público, previstos no art. 37 da Constituição Federal, sendo indispensável para garantir o adequado funcionamento das unidades de atendimento municipais.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

1. Redução do desembolso inicial.
2. Custos previsíveis.
3. Manutenção e suporte técnico incluso.
4. Ganho e eficiência operacional.
5. Redução de custos indiretos.

17. Providências a serem Adotadas

Não se verifica a necessidade de providências específicas a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato, nem quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente da organização.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

19. 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](#).

SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA

Analista de Sistemas



Assinou eletronicamente em 29/07/2026 às 09:52:32.

