

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA/RS

Termo de Referência 36/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
36/2026	988841-PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA /RS	SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA	29/07/2026 10:04 (v 0.11)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		36/2026

1. Definição do Objeto

1.1 Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução eletrônica integrativa de gerenciamento e organização de atendimento por senhas, contemplando locação de software gerenciador, microcomputadores, equipamentos e periféricos, conforme este Termo de Referência.

ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
Solução Eletrônica Corporativa Contemplando a Locação de Software Gerenciador, Microcomputadores, Equipamentos e Periféricos de Informática para o Gerenciamento do Atendimento ao Cidadão do Município de Santa Maria/RS	26050	Serviço /mês	24

1.1.1 Quantitativos

ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
Kit (Televisor de LED, Totem e Impressora)	Unidade	6
Suprimento para Impressora	Unidade	250
Licença Software gerenciador de filas de atendimento	Unidade	45

1.2. Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, admitida sua prorrogação na forma da Lei nº 14.133/2021. Todos os itens poderão ser renovados mediante conveniência e necessidade da Contratante.

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Entrega

2.1 A instalação dos equipamentos e softwares, bem como configuração dos mesmos ficará a cargo da CONTRATADA.

2.2 Os equipamentos deste Termo de Referência poderão ser instalados no Centro Administrativo Municipal ou nos demais prédios da PMSM no Município de Santa Maria.

2.3 Etapas de Execução do Contrato

2.3.1 1ª etapa: Em até 10 dias corridos após a emissão da nota de empenho, deverá ser realizada uma reunião de alinhamento/Entrega dos Cronogramas.

2.3.2 2ª etapa: Em até 5 dias corridos após a primeira etapa a equipe técnica deverá aprovar ou não o cronograma apresentado.

2.3.3 3ª etapa: Início das instalações e configurações em até 5 dias úteis após a aprovação do cronograma.

2.3.4 4ª etapa: Início do Suporte em até 5 dias úteis após a conclusão das instalações.

3. Garantia

3.1 A licitante vencedora garantirá a boa qualidade dos materiais, objeto da licitação, os quais devem estar de acordo com as normas ABNT/INMETRO cabíveis.

3.2 O suporte deverá ser gratuito durante a vigência do contrato, bem como a substituição de peças com defeito ocorrerá por conta do CONTRATADA.

3.3 Manutenção dos serviços

3.3.1 A Contratada deverá efetuar a manutenção dos serviços, que inclui reposição dos equipamentos, peças e infraestrutura, como cabos, conectores, adaptadores, entre outros. Os equipamentos defeituosos, caso não possam ser reparados, deverão ser substituídos atendendo ao SLA contratado.

3.3.2 Quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executadas nos equipamentos pela Contratada, deverão ser autorizadas e informadas ao Contratante.

3.3.3 A indisponibilidade de um serviço será medida considerando-se o tempo decorrido entre a indisponibilidade detectada e a restauração completa de sua operação. Será considerado o horário de abertura do chamado pela Contratante.

3.4 Garantias de Serviço

3.4.1 Os serviços de comunicação a serem implantados pela Contratada deverão:

3.4.1.1 Garantir a continuidade, a consistência e a uniformidade na qualidade dos serviços de comunicação de dados prestados em todas as unidades do Contratante.

3.4.1.2 Oferecer total segurança contra possíveis tentativas de invasão efetuadas através de acesso remoto em qualquer um dos equipamentos integrantes da rede de comunicação, pertencentes à Contratada.

3.4.1.3 Oferecer flexibilidade e rapidez na implantação de mudanças, garantindo o atendimento dentro dos prazos definidos pelo Contratante. Favorecer a capacidade de evolução tecnológica dos serviços a serem prestados.

3.4.2 A violação de qualquer uma das especificações dos serviços definidas no presente Termo de Referência e no contrato será desconsiderada pela Contratante quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências:

3.4.2.1 Falha em algum equipamento de propriedade do Contratante.

3.4.2.2 Falha decorrente de procedimentos operacionais da Contratante.

3.4.2.3 Falha de qualquer equipamento da Contratada que não possa ser corrigida por inacessibilidade causada pelo Contratante. Eventual interrupção programada, quando necessária ao aprimoramento e à implantação de adequações do serviço, desde que previamente negociada entre as partes.

4. Descrição da Solução

4.1 Características do Software Gerenciador de Filas de Atendimentos

4.1.1 Este módulo deve ser compatível com todas as diretivas deste Termo de Referência, sendo de responsabilidade da contratada providenciar a total adequação do sistema aos requisitos apresentados abaixo:

4.1.1.1 Configurável em relação a personalização de atividades e acessos;

4.1.1.2. Definição de níveis de privilégios em relação as prioridades de atendimentos;

4.1.1.3. Emissão de senha por fila de atendimento;

4.1.1.4. Possibilite a exclusão de senhas em virtude de emissão indevida ou desistência;

4.1.1.5. Visualização de canal de TV ou informes do Município durante a espera;

4.1.1.6. Informação vocal da senha para chamada via áudio de TV;

4.1.1.7. Possibilidade de personalização integral da tela e bilhetes de senha;

4.1.1.8. Criação de perfil de atendimento;

4.1.1.9. Criação de Usuários com Autenticação por usuário e senha com política de complexidade;

4.1.1.10. Criação de formato de impressão com mensagens e avisos;

4.1.1.11. Modificação do formato de chamada;

4.1.1.12. Programação de Mensagem;

4.1.1.13. Níveis de assunto e subassuntos;

4.1.1.14. Vincular os guichês aos assuntos/subassuntos;

4.1.1.15 A CONTRATADA deverá observar a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), sendo responsável pelo tratamento adequado dos dados pessoais no que lhe couber.

4.1.2. Relatórios

4.1.2.1. Senhas emitidas com data de emissão, status e o Guichê de atendimento;

4.1.2.2. Tempo de Atendimento por Senha;

4.1.2.3. Número de senhas emitidas por período e por setor;

4.1.2.4. Histórico de acessos por setor;

4.1.2.5. Tempo de espera Média;

4.1.3. Módulo de Atendimento

4.1.3.1. Informação da próxima senha a ser chamada para o atendente;

4.1.3.2. Alerta sonoro para o atendente informando que há pessoas na fila;

4.1.3.3. Exibição do total de senhas por fila aguardando atendimento;

4.1.3.4. Possibilitar a transferência para outra fila;

4.1.3.5. Possibilitar a configuração de Horário de Atendimento por guichê;

4.1.4 Módulo de Visualização no Telão

- 4.1.4.1. Possibilitar a exibição de senhas simultâneas;
- 4.1.4.2. Possibilitar alerta sonoro ao chamar nova senha;
- 4.1.4.3. Possibilitar o cadastramento de mensagens informativas a serem exibidas quando não houver senhas sendo chamada;
- 4.1.4.4. Possibilitar a configuração dos telões de forma individual ou em grupo;
- 4.1.4.5. Tempo de atualização do telão parametrizável;

4.1.5. Módulo Administrador

- 4.1.5.1. Possibilitar a configuração das filas de acesso;
- 4.1.5.2. Possibilitar a desativação de alguma fila temporariamente;
- 4.1.5.3. Possibilitar o gerenciamento de atendentes e filas que possam atender;
- 4.1.5.4. Possibilitar a configuração dos tipos de assuntos de atendimento por fila;
- 4.1.5.5. Possibilitar a geração de relatórios;
- 4.1.5.6. Possibilitar o cadastramento do servidor de e-mails para envio das notificações de agendamento.

4.1.6. Gerenciamento do Sistema

- 4.1.6.1. Deve ser baseado em interface Web, permitindo o acesso local ou remoto por intranet/internet permitindo acesso via intranet e, quando autorizado, acesso remoto seguro por meio da infraestrutura da CONTRATANTE;
- 4.1.6.2. Deve realizar o monitoramento contínuo e em tempo real dos terminais gerenciados, visando detectar anomalias que possam interromper o funcionamento do serviço;
- 4.1.6.3. Executar processos pré-definidos mediante agendamento no sistema;
- 4.1.6.4. Controlar níveis de acesso e de permissões;
- 4.1.6.5. Registrar detalhadamente os erros e falhas detectadas, mediante informação do código, horário, terminal, possibilitando a consulta mediante relatório;
- 4.1.6.6. A geração dos relatórios deverão possibilitar a personalização, bem como a exportação para sistemas complementares;

4.1.7. Agendamento

- 4.1.7.1. O sistema deverá permitir o agendamento de atendimento via web.
- 4.1.7.2. Permitir ao requerente solicitar o reset de senha de forma amigável (envio de e-mail) sem a necessidade de contato com o setor responsável pela sala.
- 4.1.7.3. Permitir configurar as salas/locais de atendimento dos agendamentos.
- 4.1.7.4. Permitir vincular ou não o atendente ao local de atendimento.
- 4.1.7.5. Permitir o envio de informações via e-mail ao solicitante do agendamento.
- 4.1.7.6 Permitir cadastrar a quantidade de agendamentos por dia da sala.
- 4.1.7.7. Permitir vincular o cadastramento de horário por dia da semana para cada sala, o intervalo entre os horários e o máximo de agendamento por solicitante.
- 4.1.7.8. Permitir bloquear um solicitante que não compareceu ao agendamento para novos agendamentos por um período pré-configurado.

4.1.8. Especificações Gerais

- 4.1.8.1. A base de dados do sistema deverá ser compatível com o banco de dados Microsoft SQL Server, MySQL, Firebird ou Postgress;
- 4.1.8.2. A comunicação dos terminais de gerenciamento com o módulo servidor deverá ocorrer pelo Protocolo TCP/IP;

4.1.8.3. O módulo servidor deverá ser compatível com o sistema operacional Windows Server ou Linux;

4.1.8.4. Todas as telas de gerenciamento e monitoramento do sistema deverão ser baseadas em interface web, compatíveis com navegador Microsoft Internet Explorer e Firefox no mínimo;

4.1.8.5 O sistema deverá ser instalado no datacenter do Município, em ambiente virtualizado, não serão aceitos sistemas acessados fora da rede local.

4.1.8.6 A solução deverá ser integralmente implantada na infraestrutura da CONTRATANTE, em ambiente virtualizado (on-premise), sendo vedada a utilização de infraestrutura em nuvem pública, privada ou híbrida pertencente à CONTRATADA ou a terceiros.

4.1.8.7 Todos os componentes da solução (aplicação, banco de dados e serviços auxiliares) deverão operar exclusivamente dentro do datacenter da CONTRATANTE.

4.1.8.8 Não será permitida a dependência de serviços externos para funcionamento da solução, exceto serviços de envio de e-mail, quando previamente autorizados.

4.1.8.9 O acesso remoto para suporte deverá ocorrer apenas mediante autorização da CONTRATANTE e por meios seguros.

4.2 Totem

4.2.1 O gabinete não deve possuir arestas ou saliências que ofereçam risco físico ao usuário, sendo fabricado em módulo único;

4.2.2. Com tela tecnologia touchscreen – microcomputadores, para gerenciamento e emissão de senhas no balcão de atendimentos instalados e configuradas conforme o software a serem utilizados com mouses, teclados, impressoras para impressão de senhas;

4.2.3. Deverá ser confeccionado em chapas de aço com tratamento anticorrosivo e possuir projeto visual que atenda de modo ergonômico aos usuários com estatura de até 1,95 metro;

4.2.5. Proporcionar estética agradável e produtiva, agregando valores de tecnologia e modernidade ao seu visual, ocupando área frontal (largura) não superior a 60 centímetros e profundidade também não superior a 60 centímetros;

4.2.6. Permitir a instalação física neste componente do monitor, UCP e impressora para totens, bem como os cabos e demais peças necessárias à integração dos mesmos, sem que, para efeitos de preservação da apresentação estética, estes componentes fiquem à mostra;

4.2.7. Todos os componentes integrados ao totem, como a CPU, impressora e monitor, deverão estar instalados e dispostos fisicamente em plena conformidade com as instruções indicadas pelos seus fabricantes através dos manuais de integração e instalação de cada equipamento;

4.2.8. Permitir o acesso externo dos usuários apenas à frente do monitor “touch screen” e à saída de impressão da impressora, que deverá estar posicionada em área frontal do totem, logo abaixo do monitor;

4.2.9. O projeto visual do totem não deverá dificultar o acesso à área sensível ao toque do monitor, proporcionando acesso total à área sensível ao toque do mesmo;

4.2.10. A estrutura do equipamento deve facilitar o acesso ao seu interior para efeito de manutenção e abastecimento de papel. O acesso ao interior do equipamento deve ser por meio de portas com fechaduras que deverão permanecer fechadas. Deverão ser fornecidas pelo menos três cópias de cada chave necessária para acesso;

4.2.11. Instruções de procedimento para abastecimento de papel confeccionados em policarbonato ou similar autoadesivo deverão ser afixadas próximo aos locais de operação e substituição de consumíveis com informações claras e detalhadas.

4.2.12. O projeto visual do totem não poderá interferir com o mecanismo de ejeção e dispensa do papel emitido pela impressora, evitando também retenções, dobras ou enrolamento da via emitida, após sua impressão;

4.2.13. Possuir mecanismos de fechamento que impeçam o acesso às partes internas dos componentes do totem.

4.2.14. Serão aceitos para este item, mecanismos básicos de travamento e fechamento, compostos por fechaduras e cadeados, sem necessidade de sistemas de blindagem e lastro com chaveamento adequado e com cópias ao administrador do sistema na Contratante;

4.2.17. Fonte de força: Embutida no equipamento, do tipo bivolt (110-220 v), auto chaveada (seleção automática da voltagem de funcionamento);

4.2.18. Caso necessário para o funcionamento do sistema os custos licença do sistema operacional serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.19. Sistema de impressão: Transferência térmica direta.

4.3 Televisor LED

4.3.1 Tamanho da Tela: 42 Polegadas.

- 4.3.2 Resolução:1920 x 1080 pixels.
- 4.3.3 Conexões compatíveis com a solução ofertada.
- 4.3.4 Caso necessário o televisor deverá ser acompanhado de um mini computador para acesso ao sistema gerenciador ofertado.

4.4 Suprimento para Impressora (Bobina)

- 4.4.1 Bobina de Papel termossensível compatível com a impressora descrita no item 4.3 - Totem;

5. Pagamento

6.1 Os pagamentos serão realizados em até 15 dias úteis após o recebimento da nota fiscal, de forma mensal de valor correspondente aos serviços realizados pela contratada, cabendo os descontos do item prazos de atendimento (SLA).

6. Da Subcontratação

- 6.1 Será permitida a subcontratação parcial do item, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do item.
- 6.2 A subcontratação depende de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para execução do objeto.
- 6.3 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar supervisão e coordenação pelo cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

7. Da Participação de Consórcios

7.1 Não será admitida a participação de consórcios. Por se tratar de objeto comum de mercado suprido por uma única empresa do ramo de tecnologia e ainda, por se não se tratar de uma contratação de grande vulto financeiro ou altíssima complexidade técnica.

8. Critérios de Seleção do Fornecedor

8.1 Apresentar no mínimo 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa já forneceu ou está fornecendo um serviço pertinente e compatível com o objeto desta licitação. Os atestados ser apresentados em papel timbrado da pessoa jurídica e conter, no mínimo, as seguintes informações: nome e cargo do signatário e o objeto da prestação dos serviços. Permitindo expressamente o somatório de atestados e certidões de contratos.

9. Prazos de Atendimento

9.1 Acordo de Nível de Serviços (SLA)

--	--	--	--

Item	Tipo de Serviço	Prazo para Conclusão	Multa Cumulativa (por dia de atraso)
1	Software ou Hardware sem condições de funcionamento, onde o problema provoque a indisponibilidade total do sistema ou solução	8 horas	1,5%
2	Falha parcial de qualquer elemento relacionado a estrutura da solução que ocasione a indisponibilidade das informações para operadores do sistema e que afetem acima de 50% do sistema ou solução	16 horas	1%
3	Falha parcial de qualquer elemento relacionado a estrutura da solução, sendo uma condição pontual e que não comprometa a operação do sistema ou solução.	1 dia corrido	0,5%
4	Dúvidas ou questionamento sobre a funcionalidade da solução	2 dias corridos	0,5%

9.1.1 O percentual de multa indicado na tabela acima é diário e cumulativo. A contagem da penalidade inicia-se imediatamente após o primeiro minuto de excesso do prazo de conclusão e será replicada a cada período de 24 horas subsequente, até a efetiva resolução do chamado. Exemplo: Cenário: Item 1 (Prazo 8h | Multa 1,5%). Atraso de 3 dias: A multa total deste atendimento será de 4,5% (1,5% x 3 dias).

9.1.2 Os atendimentos poderão ser realizados de forma presencial ou remota.

9.1.3 Percentual de Desconto

Item	Percentual de Descumprimento Mensal	Percentual de Desconto sobre o faturamento Mensal
1	De 0% a 10%	Não há Desconto
2	De 11% a 20%	5% de Desconto
3	De 21% a 40%	10% de Desconto
4	De 41% a 60%	15% de Desconto
5	De 61% a 80%	20% de Desconto
6	Acima de 81%	25% de Desconto

9.1.4 Os chamados de atendimento serão realizados através do portal da CONTRATADA, podendo ser substituído por mensagem eletrônica ou correio eletrônico.

9.1.5 A contratada deverá acusar o recebimento do e-mail em até 1 hora após o envio, decorrido o prazo sem que haja manifestação da CONTRATADA, a solicitação será considerada recebida e será iniciada a contagem do prazo conforme descrito no item 9.1, deste Termo de Referência.

9.1.6 A contagem do prazo de recebimento será paralisada às 16:30 horas do envio e continuada às 07:30 horas do dia útil seguinte.

10. Prova de Conceito

10.1 No prazo de 10 (dez) dias úteis após a declaração da licitante melhor classificada, será realizada uma Prova de Conceito/apresentação da solução.

10.2 A apresentação poderá ser realizada de forma on-line ou presencial no Centro Administrativo Municipal da Prefeitura de Santa Maria.

10.3 A prova de conceito será agendada em data e horário definido na sessão de classificação da melhor proposta, ficando assegurada a presença e participação das demais licitantes que estarão impedidas de se manifestar durante a apresentação.

10.4 Não será permitida durante a realização da prova de conceito, o uso de slides ou vídeos para comprovação de funcionalidade ou características do produto e sua real compatibilidade com os requisitos deste Termo de Referência. A comprovação deverá ocorrer por meio de demonstração prática da solução em funcionamento.

10.5 A licitante arrematante que não comparecer perante a PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA para a realização da supracitada prova de conceito no prazo definido será automaticamente desclassificada, sendo convocado o licitante remanescente na ordem de classificação do certame, até a obtenção de uma empresa que atenda aos requisitos exigidos no Termo de Referência.

10.6 A estrutura para apresentação, dados, materiais são de responsabilidade da CONTRATANTE, a utilização de bases de dados vazias que não permitam a visualização das informações poderão acarretar na desclassificação da empresa por não atendimento dos requisitos.

10.7 Esse ambiente de testes visa transmitir maior segurança à CONTRATANTE para a tomada de decisão após avaliação da proposta técnica da empresa vencedora da etapa de lances, culminando com a averiguação in loco do funcionamento da solução técnica e dos recursos exigidos na presente contratação.

10.8 O ambiente de testes a ser disponibilizado pela empresa vencedora da etapa de lances, deverá comprovar o funcionamento dos recursos exigidos na presente contratação. A definição dos recursos a serem testados e a rotina de testes serão definidos pela equipe da CONTRATANTE.

10.9 O prazo para homologação da equipe Técnica do Município será de 7 (sete) dias úteis após a instalação do ambiente de testes. A equipe técnica será composta por uma comissão mista designada por portaria para realização da prova de conceito.]

10.10 A não homologação de qualquer solução exigida no edital e anexos de cada lote/item adotada resultará na desclassificação da licitante e a chamada do próximo concorrente.

10.11 A avaliação da Prova de Conceito seguirá o roteiro objetivo constante no item 12 a deste Termo de Referência ("Roteiro de Avaliação da Prova de Conceito"), contendo a relação das funcionalidades mínimas exigidas neste Termo de Referência que serão testadas, vedada a inclusão de critérios não previstos no edital e seus anexos.

10.12 Cada funcionalidade testada será avaliada mediante critério binário de atendimento ("atende" / "não atende"), considerando-se aprovada a licitante que comprovar o atendimento de todas as funcionalidades mínimas exigidas, sendo vedada a reprovação por critérios subjetivos ou não previstos previamente.

10.13 O resultado da Prova de Conceito será registrado em ata circunstanciada, assinada pelos membros da comissão avaliadora e, sempre que possível, pelo representante da licitante presente, com indicação individualizada do atendimento ou não de cada funcionalidade testada.

10.14 A comissão avaliadora será mista e previamente designada por portaria, publicada antes da abertura do certame, de modo a assegurar transparência e isonomia na condução da Prova de Conceito.

10.15 Antes de eventual desclassificação por reprovação na Prova de Conceito, será assegurado à licitante o prazo de 2 (dois) dias úteis para manifestação e apresentação de esclarecimentos ou contrarrazões, os quais serão apreciados pela comissão avaliadora previamente à decisão final.

10.16 Deverá ser apresentado o projeto do modelo de totem para análise e aprovação pela prefeitura municipal no dia da Prova de Conceito.

11. Treinamento

11.1 A CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento à CONTRATANTE.

11.2 O treinamento poderá ser disponibilizado online ou presencial e deverá incluir treinamento de usuários administradores do sistema.

11.3 O treinamento deverá ser de no mínimo 4 horas.

12. Roteiro para a Prova de Conceito

12.1 Critérios de Avaliação

12.1.1 Cada funcionalidade relacionada nos quadros abaixo será avaliada de forma objetiva e binária: "Atende" ou "Não Atende", vedada a atribuição de critérios subjetivos ou não previstos neste roteiro.

12.1.2 Será considerada aprovada a licitante que comprovar o atendimento de 100% (cem por cento) das funcionalidades classificadas como essenciais (E). As funcionalidades classificadas como complementares (C) não eliminam a licitante em caso de não atendimento, mas deverão ser registradas na ata de avaliação para fins de acompanhamento contratual.

12.2 Funcionalidades a serem Atendidas

12.2.1 Características do Software Gerenciador de Filas de Atendimentos

Nº	Requisito a testar	Atende	Não Atende	Observações
1	Configurável em relação a personalização de atividades e acessos (E)			
2	Definição de níveis de privilégios em relação as prioridades de atendimentos (E)			
3	Emissão de senha por fila de atendimento (E)			
4	Possibilite a exclusão de senhas em virtude de emissão indevida ou desistência (C)			
5	Visualização de canal de TV ou informes do Município durante a espera (C)			
6	Informação vocal da senha para chamada via áudio de TV (E)			
7	Possibilidade de personalização integral da tela e bilhetes de senha (C)			
8	Criação de perfil de atendimento (E)			
9	Criação de Usuários com Autenticação por usuário e senha com política de complexidade (E)			
10	Criação de formato de impressão com mensagens e avisos (E)			
11	Modificação do formato de chamada (C)			
12	Programação de Mensagem (C)			
13	Níveis de assunto e subassuntos (E)			
14	Vincular os guichês aos assuntos/subassuntos (E)			

12.2.2 Relatórios

Nº	Requisito a testar	Atende	Não Atende	Observações
15	Gerar relatório com as seguintes informações: Senhas emitidas com data de emissão, status e o Guichê de atendimento (E)			
16	Gerar relatório com as seguintes informações: Tempo de Atendimento por Senha (C)			
17	Gerar relatório com as seguintes informações: Número de senhas emitidas por período e por setor (C)			
18	Gerar relatório com as seguintes informações: Histórico de acessos por setor (C)			
19	Gerar relatório com as seguintes informações: Tempo de espera Média (C)			

12.2.3 Módulo de Atendimento

--	--	--	--	--

Nº	Requisito a testar	Atende	Não Atende	Observações
20	Permitir visualizar as informações quanto a próxima senha a ser chamada para o atendente (E)			
21	Emitir alerta sonoro para o atendente informando que há pessoas na fila (C)			
22	Permitir visualizar exibição do total de senhas por fila aguardando atendimento (E)			
23	Permitir a transferência para outra fila (C)			
24	Possibilitar a configuração de Horário de Atendimento por guichê (E)			

12.2.4 Módulo de Visualização no Telão

Nº	Requisito a testar	Atende	Não Atende	Observações
25	Possibilitar a exibição de senhas simultâneas (E)			
26	Possibilitar alerta sonoro ao chamar nova senha (E)			
27	Possibilitar o cadastramento de mensagens informativas a serem exibidas quando não houver senhas sendo chamada (C)			
28	Possibilitar a configuração dos telões de forma individual ou em grupo (E)			
29	Tempo de atualização do telão parametrizável (E)			

12.2.5 Módulo Administrador

Nº	Requisito a testar	Atende	Não Atende	Observações
30	Possibilitar a configuração das filas de acesso (E)			
31	Possibilitar a desativação de alguma fila temporariamente (E)			
32	Possibilitar o gerenciamento de atendentes e filas que possam atender (E)			
33	Possibilitar a configuração dos tipos de assuntos de atendimento por fila (E)			
34	Possibilitar o cadastramento do servidor de e-mails para envio das notificações de agendamento (E)			

12.2.6 Gerenciamento do Sistema

Nº	Requisito a testar	Atende	Não Atende	Observações
35	Deve ser baseado em interface Web, permitindo o acesso local ou remoto por intranet/internet permitindo acesso via intranet e, quando autorizado, acesso remoto seguro por meio da infraestrutura da CONTRATANTE (E)			
36	Deve realizar o monitoramento contínuo e em tempo real dos terminais gerenciados, visando detectar anomalias que possam interromper o funcionamento do serviço (C)			
37	Executar processos pré-definidos mediante agendamento no sistema (E)			
38	A geração dos relatórios deverão possibilitar a personalização, bem como a exportação para sistemas complementares (E)			

12.2.7 Agendamento

Nº	Requisito a testar	Atende	Não Atende	Observações
39	O sistema deverá permitir o agendamento de atendimento via web (E)			
40	Permitir ao requerente solicitar o reset de senha de forma amigável (envio de e-mail) sem a necessidade de contato com o setor			

	responsável pela sala (E)			
41	Permitir configurar as salas/locais de atendimento dos agendamentos (E)			
42	Permitir vincular ou não o atendente ao local de atendimento (E)			
43	Permitir o envio de informações via e-mail ao solicitante do agendamento (C)			
44	Permitir cadastrar a quantidade de agendamentos por dia da sala (E)			
45	Permitir vincular o cadastramento de horário por dia da semana para cada sala, o intervalo entre os horários e o máximo de agendamento por solicitante (E)			
46	Permitir bloquear um solicitante que não compareceu ao agendamento para novos agendamentos por um período pré-configurado (C)			

12.2.8 Especificações Gerais

Nº	Requisito a testar	Atende	Não Atende	Observações
47	A base de dados do sistema deverá ser compatível com o banco de dados Microsoft SQL Server, MySQL, Firebird ou Postgress (C)			
48	A comunicação dos terminais de gerenciamento com o módulo servidor deverá ocorrer pelo Protocolo TCP/IP (E)			
49	O módulo servidor deverá ser compatível com o sistema operacional Windows Server ou Linux (E)			
50	Todas as telas de gerenciamento e monitoramento do sistema deverão ser baseadas em interface web, compatíveis com navegador Microsoft Internet Explores e Firefox no mínimo (E)			
51	O sistema deverá ser instalado no datacenter do Município, em ambiente virtualizado, não serão aceitos sistemas acessados fora da rede local (E)			
52	A solução deverá ser integralmente implantada na infraestrutura da CONTRATANTE, em ambiente virtualizado (on-premise), sendo vedada a utilização de infraestrutura em nuvem pública, privada ou híbrida pertencente à CONTRATADA ou a terceiros (E)			
53	Todos os componentes da solução (aplicação, banco de dados e serviços auxiliares) deverão operar exclusivamente dentro do datacenter da CONTRATANTE (E)			
54	Não será permitida a dependência de serviços externos para funcionamento da solução, exceto serviços de envio de e-mail, quando previamente autorizados (E)			

12.3 Registro do Resultado

12.3.1 O resultado de cada funcionalidade testada será registrado em Ata de Prova de Conceito, contendo, no mínimo:

a) identificação da licitante e da comissão avaliadora; b) data, horário e local (ou modalidade on-line) da sessão; c) relação individualizada das funcionalidades testadas, com o resultado "Atende" ou "Não Atende" para cada uma; d) observações técnicas relevantes; e) assinatura dos membros da comissão avaliadora e, sempre que possível, do representante da licitante presente.

12.4 Comissão Avaliadora

A comissão avaliadora será mista e previamente designada por portaria específica, publicada antes da abertura do certame, conforme item 10.14 do Termo de Referência, sendo composta por, no mínimo, 3 (três) servidores com conhecimento técnico compatível com o objeto, preferencialmente vinculados à Superintendência de Tecnologia da Informação e à Secretaria requisitante.

12.5 Direito de Manifestação

Nos termos do item 10.15 do Termo de Referência, a licitante reprovada em qualquer funcionalidade essencial terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da ciência do resultado, para apresentar manifestação, esclarecimentos ou contrarrazões, os quais serão apreciados pela comissão avaliadora previamente à decisão final de homologação ou desclassificação.

13. 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 10:04:57.