Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento e Desenvolvimento Econômico

MEMORIAL DESCRITIVO

LOCAL: GANHA TEMPO – RUA GIRASSOL, Nº. 201 – CENTRO
SERVIÇO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE GERENCIAMENTO DE SENHAS, FILAS E ATENDIMENTOS.

1. DESCRIÇÃO

O presente Memorial Descritivo tem por finalidade estabelecer as especificações técnicas mínimas e as condições de execução do serviço de criação e implantação de sistema de senhas para utilização no Ganha Tempo Municipal de Tarumã, destinado à organização dos atendimentos ao público, gestão integrada de setores e serviços, acompanhamento operacional e produção de informações gerenciais.

A solução deverá contemplar todos os módulos e funcionalidades relacionados neste documento, preservando as funcionalidades existentes no sistema atual, conforme requisito fornecido pela Administração. A contratada deverá fornecer os serviços técnicos, ferramentas e recursos necessários à execução do objeto, observadas as condições definidas no instrumento convocatório e contratual.

As funcionalidades descritas na seção 2 constituem requisitos mínimos de atendimento obrigatório, sem prejuízo dos ajustes de configuração necessários ao funcionamento no ambiente municipal.

É importante frisar que, os materiais, equipamentos, ferramentas e mão de obra para execução deste serviço serão fornecidos pela **CONTRATADA** e, deverão assegurar o progresso e técnica satisfatórias, compatíveis com a natureza e volume do serviço proposto, com acabamento esmerado e uso de boa técnica, para obtenção de um padrão de qualidade desejável para o objeto proposto.

Caberá à **CONTRATANTE** o fornecimento dos equipamentos fixos, que serão utilizados no dia a dia pelos servidores e cidadãos em geral na utilização do sistema, como computadores, telas, totem, dentre outros.

A contratada se obriga a, sob as responsabilidades legais vigentes, prestar toda a assistência técnica e administrativa necessária a imprimir andamento conveniente ao serviço solicitado.

Dos materiais especificados e necessários para cumprir o objeto, é importante ressaltar que será fornecido pela **CONTRATADA**, tendo apenas os equipamentos fixos fornecidos pela **CONTRATANTE.**

2. SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS:

A solução deverá contemplar integralmente os seguintes requisitos técnicos, consolidados a partir do documento de especificações fornecido pela unidade requisitante:

2.1. Estruturas principais do sistema:

2.1.1. **Painel Administrativo:** destinado à gestão completa do sistema, incluindo usuários, cargos, permissões, setores, serviços, filas, guichês, pesquisas, relatórios, indicadores e configurações.
2.1.2. **Painel de Atendimento,** utilizado pelos atendentes para visualizar filas, receber novas senhas, chamar, rechamar, iniciar, transferir e finalizar atendimentos.
2.1.3. **Tela/Painel de Chamadas:** destinada à exibição pública das senhas chamadas, contendo número da senha, setor/serviço e guichê/local, além do histórico das últimas chamadas.
2.1.4. **Aplicação para Totem de Autoatendimento:** permitindo ao cidadão selecionar o serviço desejado e gerar sua própria senha.
2.1.5. O Totem deverá possuir **impressão automática da senha em impressora térmica,** sem necessidade de intervenção de atendente.
2.1.6. Possibilidade de configurar quais setores e serviços estarão disponíveis em cada Totem.

2.2. Gestão de senhas e filas:

2.2.1. Geração de senhas por setor e serviço.
2.2.2. Controle de prioridades de atendimento.
2.2.3. Configuração de diferentes tipos de prioridade.
2.2.4. Chamada da próxima senha disponível.
2.2.5. Possibilidade de rechamada.
2.2.6. Registro de ausência/não comparecimento.
2.2.7. Possibilidade de cancelamento de senha.
2.2.8. Chamada da senha vinculada a um guichê, sala ou local de atendimento.
2.2.9. Atualização das filas em tempo real.
2.2.10. Visualização da quantidade de pessoas aguardando;

2.2.11. Visualização do tempo individual de espera de cada senha.
2.2.12. Visualização do tempo médio de espera.
2.2.13. Visualização do tempo de atendimento.
2.2.14. Organização das chamadas respeitando ordem de chegada e prioridade.

2.3. Atendimento em múltiplos setores:

2.3.1. Possibilidade de um mesmo atendente atuar em mais de um setor ou serviço sem necessidade de trocar de usuário.
2.3.2. Possibilidade de o atendente selecionar quais setores ou filas deseja atender.
2.3.3. O sistema deverá avisar sobre novas senhas mesmo que no atendente esteja utilizando filtros ou visualizando outra fila.
2.3.4. Notificação no computador quando chegar nova senha pertencente a uma fila que no usuário esteja autorizado a atender.
2.3.5. Possibilidade de notificações visuais e sonoras.

2.4. Geração e transferência de senhas:

2.4.1. Possibilidade de usuários autorizados gerarem senha para outro setor.
2.4.2. Permissão individual para definir quais usuários poderão gerar senhas.
2.4.3. Possibilidade de transferência de senha entre setores.
2.4.4. A transferência deverá manter o histórico completo da senha.
2.4.5. A senha deverá manter sua identidade durante toda a jornada, mesmo quando houver mudança de setor.
2.4.6. Possibilidade de alteração da sigla correspondente ao setor, mantendo o vínculo com a senha original.
2.4.7. Registro de setor de origem, destino, responsável, data e horário da transferência.
2.4.8. Possibilidade de múltiplas transferências durante o mesmo atendimento.

-

2.5. Rastreamento de atendimento:

2.5.1. Rastreamento completo da senha desde sua geração até o encerramento.
2.5.2. Histórico contendo, quando aplicável:
2.5.3. Emissão;
2.5.4. Chamadas;

2.5.5. Rechamadas;
2.5.6. Início do atendimento;
2.5.7. Atendente responsável;
2.5.8. Guichê/local;
2.5.9. Setores percorridos;
2.5.10. Serviços realizados;
2.5.11. Transferências;
2.5.12. Alterações de prioridade;
2.5.13. Ausência;
2.5.14. Cancelamento;
2.5.15. Encerramento.
2.5.16. Possibilidade de buscar uma senha e consultar toda a sua jornada.
2.5.17. Consulta de atendimentos já finalizados.

-

2.6. Gestão de setores e serviços:

2.6.1. Cadastro e gestão de setores.
2.6.2. Cadastro e gestão de serviços.
2.6.3. Possibilidade de vincular vários serviços a um setor.
2.6.4. Possibilidade de um serviço estar relacionado a mais de um setor quando necessário.
2.6.5. Ativação e desativação de setores e serviços.
2.6.6. Registro dos serviços efetivamente executados em cada atendimento.
2.6.7. Possibilidade de registrar mais de um serviço executado no mesmo atendimento.

2.7. Usuários, cargos e permissões:

2.7.1. Cadastro e gestão de usuários.
2.7.2. Possibilidade de vincular um usuário a um ou mais setores.
2.7.3. Possibilidade de vincular um usuário a um ou mais serviços.
2.7.4. Cadastro de cargos, como:
2.7.5. Atendente;
2.7.6. Supervisor;
2.7.7. Coordenador;
2.7.8. Secretário;
2.7.9. Administrador.
2.7.10. Possibilidade de criação de cargos personalizados.
2.7.11. Permissões individuais e por cargo.
2.7.12. Permissões específicas para:
2.7.13. Visualizar filas;
2.7.14. Gerar senhas;
2.7.15. Chamar;

2.7.16. Rechamar;
2.7.17. Puxar senha;
2.7.18. Transferir;
2.7.19. Alterar prioridade;
2.7.20. Cancelar;
2.7.21. Iniciar atendimento;
2.7.22. Encerrar atendimento;
2.7.23. Cadastrar;
2.7.24. Editar;
2.7.25. Visualizar relatórios;
2.7.26. Visualizar pesquisas;
2.7.27. Acessar configurações.
2.7.28. Possibilidade de configurar quais usuários poderão puxar manualmente senhas do próprio setor.
2.7.29. Possibilidade de vincular supervisores e coordenadores aos seus respectivos setores.
2.7.30. Possibilidade de vincular subordinados aos respectivos supervisores ou coordenadores.
2.7.31. Coordenadores deverão possuir visão completa dos setores sob sua responsabilidade.
2.7.32. Secretário ou perfil equivalente deverá possuir visão geral da operação.

2.8. **Pesquisa de satisfação:**

2.8.1. Pesquisa de satisfação vinculada ao atendimento realizado.
2.8.2. Possibilidade de criar pesquisas diferentes por setor ou serviço.
2.8.3. Disparo automático da pesquisa após o encerramento do atendimento.
2.8.4. O envio da pesquisa deverá estar relacionado à senha e ao atendimento correspondente.
2.8.5. Registro da pesquisa associado a:
2.8.5.1. Setor;
2.8.5.2. Serviço;
2.8.5.3. Atendente;
2.8.5.4. Senha;
2.8.5.5. Data e horário.
2.8.6. Controle de quais usuários poderão visualizar as respostas.
2.8.7. Possibilidade de o coordenador visualizar as pesquisas referentes aos setores sob sua responsabilidade.
2.8.8. Relatórios de satisfação por setor, serviço, período e atendimento.

2.9. **Relatórios e indicadores:**

2.9.1. Relatório de quantidade de senhas emitidas.

2.9.2. Relatório de quantidade de atendimentos realizados.
2.9.3. Relatórios por setor.
2.9.4. Relatórios por serviço.
2.9.5. Relatórios por atendente.
2.9.6. Relatórios por período.
2.9.7. Relatórios de tempo médio de espera.
2.9.8. Relatórios de tempo médio de atendimento.
2.9.9. Relatórios de maior tempo de espera.
2.9.10. Relatórios de transferências;
2.9.11. Relatórios de cancelamentos.
2.9.12. Relatórios de ausências.
2.9.13. Relatórios de prioridades.
2.9.14. Relatórios de serviços executados.
2.9.15. Relatórios de satisfação.
2.9.16. Relatórios de cumprimento das metas de atendimento.
2.9.17. Possibilidade de filtrar os relatórios.
2.9.18. Possibilidade de exportar relatórios.

2.10. **Dashboard administrativo:**

2.10.1. Dashboard com visão geral da operação.
2.10.2. Quantidade de pessoas aguardando.
2.10.3. Quantidade de atendimentos realizados no dia.
2.10.4. Quantidade de atendimentos em andamento.
2.10.5. Tempo médio de espera.
2.10.6. Tempo médio de atendimento.
2.10.7. Identificação de setores com maior demanda.
2.10.8. Indicadores de satisfação.
2.10.9. Indicadores de cumprimento das metas de atendimento.

2.11. **Cockpit Operacional:**

2.11.1. Tela destinada ao acompanhamento da operação em tempo real.
2.11.2. Identificação de filas críticas.
2.11.3. Identificação de setores sobrecarregados.
2.11.4. Visualização da quantidade de pessoas aguardando.
2.11.5. Visualização dos atendentes ativos.
2.11.6. Visualização da capacidade atual de atendimento.
2.11.7. Visualização de metas de tempo de espera.
2.11.8. Alertas quando determinado setor ultrapassar limites definidos.
2.11.9. Apoio ao coordenador para tomada de decisão durante a operação.

2.12. **Mapa de Calor do Atendimento:**

2.12.1. Visualização dos setores e/ou unidades de forma consolidada.

2.12.2. Identificação visual do nível de situação de cada setor.

2.12.3. Classificação, por exemplo:

2.12.3.1. Normal;4

2.12.3.2. Atenção;

2.12.3.3. Elevado;

2.12.3.4. Crítico.

2.12.4. O mapa poderá considerar:

2.12.4.1. Quantidade de pessoas aguardando;

2.12.4.2. Tempo de espera;

2.12.4.3. Capacidade de atendimento;

2.12.4.4. Quantidade de atendentes;

2.12.4.5. Cumprimento das metas.

2.12.4.6. Possibilidade de clicar em um setor para visualizar maiores detalhes.

2.13. Índice de Eficiência do Atendimento:

2.13.1. Criação de um indicador consolidado de eficiência por setor ou unidade.

2.13.2. O índice poderá considerar:

2.13.3. Tempo de espera;

2.13.4. tempo de atendimento;

2.13.5. satisfação;

2.13.6. cumprimento das metas;

2.13.7. quantidade de atendimentos;

2.13.8. desempenho operacional.

2.13.9. Possibilidade de acompanhar a evolução do índice ao longo do tempo.

2.13.10. Comparação entre períodos.

2.13.11. Identificação dos fatores que estão impactando positiva ou negativamente a eficiência.

2.14. Usuários, cargos e permissões:

2.14.1. Possibilidade de criar eventos ou operações temporárias.

2.14.2. Possibilidade de criação de salas ou setores temporários.

2.14.3. Vinculação de serviços específicos ao evento.

2.14.4. Vinculação de usuários específicos ao evento.

2.14.5. Criação de filas específicas.

2.14.6. Definição de período de funcionamento.

2.14.7. Encerrado o evento, os dados deverão permanecer disponíveis no histórico.

2.14.8. Possibilidade de reutilizar configurações de eventos anteriores.

2.15. **Índice de Eficiência do Atendimento:**

2.15.1. Exibição da senha chamada.
2.15.2. Exibição do setor ou serviço.
2.15.3. Exibição do guichê, sala ou local de atendimento.
2.15.4. Chamada sonora.
2.15.5. Histórico das últimas senhas chamadas.
2.15.6. Atualização automática.
2.15.7. Possibilidade de funcionamento em TV ou monitor em tela cheia.

2.16. **Auditoria:**

2.16.1. Registro das principais ações realizadas no sistema.
2.16.2. Registro do usuário responsável pela ação.
2.16.3. Data e horário.
2.16.4. Registro de alterações de prioridade.
2.16.5. Registro de transferências.
2.16.6. Registro de cancelamentos.
2.16.7. Registro de alterações de usuários e permissões.
2.16.8. Registro de alterações nas configurações do sistema.
2.16.9. Possibilidade de consulta do histórico de auditoria.

2.17. **Configurações:**

O administrador deverá conseguir configurar, pelo próprio sistema:

2.17.1. Setores;
2.17.2. Serviços;
2.17.3. Usuários;
2.17.4. Cargos;
2.17.5. Permissões;
2.17.6. Prioridades;
2.17.7. Guichês;
2.17.8. Filas;
2.17.9. Horários;
2.17.10. Pesquisas de satisfação;
2.17.11. Metas de atendimento;
2.17.12. Notificações;
2.17.13. Painéis;
2.17.14. Eventos temporários;
2.17.15. Demais configurações necessárias para a operação.

2.18. **Requisitos Gerais:**

2.18.1. Preservação de todas as funcionalidades já existentes no sistema atual.
2.18.2. Melhoria e modernização da experiência de utilização.

2.18.3. Interface moderna, limpa, intuitiva e de fácil utilização.
2.18.4. Sistema responsivo.
2.18.5. Controle de acesso conforme cargo e permissão de cada usuário.
2.18.6. Funcionamento adequado nos computadores utilizados pelos servidores.
2.18.7. Segurança no acesso às informações.
2.18.8. Histórico das principais operações realizadas.
2.18.9. Possibilidade de expansão futura de setores, serviços, usuários e funcionalidades.

Particularidades do sistema poderão ser solicitadas no decorrer da implantadas, onde se houver observadas situações não previstas neste Memorial.

3. IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TESTES

A contratada deverá realizar a implantação e a configuração dos módulos, perfis, permissões, setores, serviços, filas, guichês, painéis, pesquisas, indicadores e demais recursos previstos na seção 2, em articulação com a fiscalização designada pelo Município.

Antes do recebimento definitivo, deverá ser realizada demonstração funcional e testes dos fluxos de emissão, impressão, chamada, rechamada, transferência, finalização, pesquisa de satisfação, auditoria e relatórios, inclusive em cenário com múltiplos setores e prioridades. Eventuais inconformidades identificadas deverão ser corrigidas pela contratada, sem ônus adicional para a Administração.

A contratada deverá orientar os usuários indicados pela Administração quanto à utilização dos painéis de atendimento, administração e acompanhamento gerencial, e fornecer instruções operacionais suficientes à utilização da solução.

4. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1. Executar o objeto de acordo com todas as especificações deste Memorial Descritivo e com a proposta contratada.
4.2. Disponibilizar profissionais tecnicamente habilitados para implantação, configuração, testes e correção de falhas.
4.3. Assegurar controle de acesso por usuário, cargo e permissão, rastreabilidade das operações e proteção das informações tratadas

pelo sistema, observada a legislação aplicável, inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.4. Corrigir falhas ou divergências verificadas durante a implantação e os testes de aceite.

4.5. Responder por danos que causar à Administração ou a terceiros em decorrência de sua atuação, nos termos da legislação e do contrato.

5. FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO

A Prefeitura Municipal de Tarumã designará responsável pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços, com competência para verificar a conformidade da execução com as especificações contratadas, registrar ocorrências e solicitar ajustes.

O recebimento do objeto ficará condicionado à comprovação do funcionamento dos requisitos previstos na seção 2, mediante verificação e aceite pela Administração. A apresentação de telas ou protótipos, isoladamente, não substitui a comprovação do funcionamento dos recursos contratados.

6. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

O prazo de implantação, o período de vigência contratual, as condições de hospedagem ou disponibilização, o suporte técnico, a manutenção, eventuais licenças e os níveis de atendimento deverão ser definidos expressamente na requisição, no Termo de Referência ou no instrumento contratual, antes da publicação. Tais parâmetros não constam dos documentos técnicos apresentados e, por isso, não são presumidos neste Memorial.

7. DOS ORÇAMENTOS

As propostas e os orçamentos deverão observar as orientações do setor de compras da Prefeitura Municipal de Tarumã, situado à Rua Aroeira, nº 482, Vila das Árvores, Tarumã/SP, e identificar claramente os serviços incluídos, a forma de disponibilização da solução e os valores correspondentes.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todos os serviços deverão ser executados com qualidade técnica e em conformidade com as especificações deste documento. A Administração poderá

solicitar esclarecimentos e comprovações de atendimento aos requisitos mínimos e exigir a correção de inconformidades verificadas durante a execução.

Este Memorial Descritivo integra a documentação técnica da requisição de contratação e deverá ser considerado em conjunto com os demais documentos do procedimento administrativo, observada a Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

Tarumã, 23 de novembro de 2026.

_____

WALLACE DA SILVA NOVAIS
Supervisor de Programas