



Termo de referência

Objeto

Locação de solução completa para gerenciamento de filas da farmácia municipal, incluindo sistema de chamada de senhas, sistema de gerenciamento de conteúdo e mídias para telas, minicomputador para acoplagem em tela e totem emissor de senhas; e locação de solução completa para campanhas em TV para os postos de saúde municipais, incluindo sistema de gerenciamento de conteúdo e mídias para telas e minicomputadores para acoplagem em tela.

Nº	Item	Medida	Qtde	Valor Total
01	Minicomputador para acoplagem em tela	Unidade	09	
02	Sistema de conteúdo e mídias para telas	Licença	09	
03	Sistema de chamada de senhas	Licença	01	
04	Totem emissor de senhas	Unidade	01	
			Total	

Descrição dos itens:

1. Minicomputador para acoplagem em tela

1.1. Processador:

- 1.1.1. Frequência base (clock básico) de 2.4 GHz ou superior;
- 1.1.2. Frequência turbo de 2.5 GHz ou superior;
- 1.1.3. Cache: 1 MB ou superior;
- 1.1.4. Número de núcleos: 02 ou superior;
- 1.1.5. Número de Threads: 02 ou superior;
- 1.1.6. Memória suportada: DDR3L de 1333 MHz ou superior;
- 1.1.7. Deverá ter vídeo integrado ao processador.

1.2. Memória:

- 1.2.1. 4 GB de memória RAM;
- 1.2.2. Tipo: SoDIMM DDR3L;
- 1.2.3. Velocidade de processamento (frequência) de 1333 MHz ou superior.



1.3. Placa mãe (Placa principal):

- 1.3.1. Compatibilidade com todos os componentes;
- 1.3.2. 1 portas USB 3.0 ou superior;
- 1.3.3. 4 portas USB 2.0 ou superior;
- 1.3.4. 1 porta VGA;
- 1.3.5. 1 porta HDMI;
- 1.3.6. 1 porta RJ-45 no painel traseiro, controladora de rede com velocidade de 10/100/1000 Mbps;
- 1.3.7. Formato: Mini ITX 170mm x 170mm.

1.4. Armazenamento HD:

- 1.4.1. Compatibilidade com todos os componentes;
- 1.4.2. Capacidade: 500GB ou superior.

1.5. Fonte de energia:

- 1.5.1. Tipo: Externa;
- 1.5.2. Chaveamento automático (bivolt).

1.6. Gabinete:

- 1.6.1. Compatibilidade com todos os componentes;
- 1.6.2. Tipo: Mini ITX;
- 1.6.3. Deve permitir encaixe na parte traseira da TV.

1.7. Softwares:

- 1.7.1. Sistema operacional Windows 10 Professional – 64 Bits;
- 1.7.2. A garantia sobre as licenças é de responsabilidade da fornecedora, devendo esta prestar suporte caso qualquer uma delas apresente falha com a ativação.

1.8. Acessórios:

- 1.8.1. Todos os cabos para o pleno funcionamento do minicomputador.

2. Sistema de conteúdo e mídias para telas

2.1. Características funcionais

- 2.1.1. Gestão centralizada sobre o que é divulgado nas telas;
- 2.1.2. Criação e monitoramento de grades e programação para cada tela;
- 2.1.3. Suporte à inserção de conteúdos personalizados pelos administradores.

2.2. Características técnicas

- 2.2.1. Tipos de arquivos suportados: no mínimo jpeg, ppt, avi, wmv, mpeg e flv;



2.2.2. Compatibilidade com os minicomputadores para acoplagem em tela e as TVs dos locais.

3. Sistema de chamada de senhas

3.1. Características funcionais

3.1.1. Quantidade mínima de emissões de senha/mês: 15.000 senhas.

3.1.2. Gestão de fluxo e espera de atendimentos:

3.1.3. Alertas para cada atendimento;

3.1.4. Gerenciamento de atendimentos preferenciais.

3.2. Características do Módulo Operacional (Usuário)

3.2.1. Usuários ilimitados;

3.2.2. Acesso ao sistema por meio de usuário e senha criptografada e alteração da senha de acesso pelo próprio usuário;

3.2.3. Opções de suspensão do sistema como: horário de almoço, fim do expediente, outros;

3.2.4. Exibição de uma pauta com informações sobre quantidade total de munícipes em espera por filas/categorias e exibição de tempo mínimo, médio, máximo de espera;

3.2.5. Indicação do estado do atendente: disponível, chamando ou atendendo;

3.2.6. Informa ao atendente que a chamada foi efetuada, mostrando o número da senha na tela;

3.2.7. Parâmetro de configurações por quantidade de chamadas de senhas até a desistência;

3.2.8. Realiza a chamada da próxima senha em espera automaticamente para o guichê que estiver disponível;

3.2.9. Permite o atendimento de várias senhas ao mesmo tempo;

3.2.10. Permite o congelamento de senhas para travar o tempo de atendimento;

3.2.11. Registra o início do atendimento ao munícipe para controle do tempo;

3.2.12. Indica a desistência de uma senha em função da ausência do cliente na chamada de senhas, registrando-o no indicador de desistentes;

3.2.13. Registra o término do atendimento e classifica por tipo;



3.2.14. Definição do fluxo de atendimento, possibilitando a transferência de senhas para outras filas e guichês, posicionando-o no final da fila ou como prioridade para que seja o próximo da fila, conforme ordem de chegada;

3.2.15. Exibe histórico dos atendimentos prestados a cada senha.

3.3. Características do Módulo Administrativo (Gestão)

3.3.1. Gestores ilimitados;

3.3.2. Cadastro de unidades de atendimento dentro do sistema;

3.3.3. Definição e parametrização pontual dos recursos utilizados nas unidades de atendimento;

3.3.4. Configuração de horário de abertura e fechamento das unidades de atendimento;

3.3.5. Cadastro de acesso por usuário associado a um login e uma senha de acesso individual, podendo relacionar a uma unidade de atendimento;

3.3.6. Definição de grupos de acesso com funcionalidades de administração total do sistema, administração por unidade de atendimento e acesso operacional, relacionados a cada usuário;

3.3.7. Criação e classificação dos atendimentos e grupos de atendimentos por categorias/filas;

3.3.8. Definição do rótulo da senha, ou seja, numeração e sequência inicial e final por tipo de senha;

3.3.9. Definição de mensagens, logotipo e possibilidade de exibição do tempo médio de espera;

3.3.10. Definição e gerenciamento das prioridades ou ordem de chamadas por tipo de senha previamente configurado;

3.3.11. Ordem de chamada sequencial por filas ou alternado;

3.3.12. Gerenciamento de características funcionais do atendente para relacionar aos guichês;

3.3.13. Criação de ambientes e/ou setores para cadastro de estações de trabalho e guichês;

3.3.14. Criação de guichês de atendimento associados a um ambiente;

3.3.15. Associação das categorias de cada setor aos equipamentos emissores de senhas;

3.3.16. Associação das categorias de cada setor aos painéis eletrônicos e/ou TV para chamada de senha.



- 3.3.17. Definição da quantidade de senhas chamadas por filas/categorias para uma sequência alternada;
- 3.3.18. Definição de parâmetros de quantidade e tempos críticos (por serviços, filas/categorias e usuários) nas unidades de atendimento para avisos aos gestores;
- 3.3.19. Cancelamento de senha, eliminando-a da estatística de atendimento quanto ao tempo de espera;
- 3.3.20. Parâmetros para execução de rotina para cancelamento de senhas pendentes;
- 3.3.21. Ferramenta integrada para auxiliar na comunicação entre gestores e atendentes por meio de um mural de comunicados na página principal do sistema.

3.4. Priorização de senhas chamadas

- 3.4.1. Manual, via tela de monitoração;
- 3.4.2. Automática, determinando o tempo máximo de espera para priorização das senhas para posições com menor tempo de atendimento;
- 3.4.3. Sequencial, determinando a ordem de chamada das filas/categorias por uma prioridade;

3.5. Monitoramento e relatórios

- 3.5.1. Monitoramento em tempo real para gestores;
- 3.5.2. Status de cada guichê – disponível, suspenso ou em atendimento – qual senha e serviço estão sendo atendidos, e tempo de duração do atendimento;
- 3.5.3. Status de quantos clientes estão na espera por filas/categorias e seus respectivos tempo de espera;
- 3.5.4. Tabela consolidada de dados de cada guichê e dados por filas/categorias;
- 3.5.5. Monitoramento global, através de mapa indicando a situação de todas as unidades de atendimento;
- 3.5.6. Relatórios disponíveis conforme necessidade, podendo ser visualizados em tela ou exportado para formato xlsx;
- 3.5.7. Relatórios disponíveis: quantidade de senhas emitidas, atendidas, desistentes e canceladas; quantidade de serviços e filas; tempos mínimo, médio e máximo de espera, deslocamento e atendimento; tempo de permanência por senha na unidade de atendimento; quantidade de



municipais em espera por intervalos de 5 min; fluxo de senhas por hora, dia, mês e ano; por senha detalhada; apontamentos de ausência por atendente; por atendente, por guichê, por serviço, por senha, por fila e por unidade de atendimento;

3.6. Características técnicas

- 3.6.1. Sistema baseado em tecnologia web, livre da necessidade de instalação local nas estações de trabalho;
- 3.6.2. Compatível com os browsers Microsoft Edge, Mozilla e Google Chrome;
- 3.6.3. Suporta plataforma Windows 10 ou 11;
- 3.6.4. Servidor web em nuvem;
- 3.6.5. Possibilidade de integração com outros sistemas;
- 3.6.6. Compatibilidade os totens emissores de senhas locados.

4. Totem emissor de senhas

4.1. Estrutura do gabinete

- 4.1.1. Material: aço carbono anticorrosivo;
- 4.1.2. Pintura: eletrostática preta;
- 4.1.3. Dimensões sem a base: em torno de 1480mm (A) x 450mm (L) x 60mm (P);
- 4.1.4. Dimensões da base: em torno de 470mm (L) x 420mm (P);
- 4.1.5. Altura do monitor (Centro da tela): em torno de 1300mm;
- 4.1.6. Altura da Impressora: em torno de 910mm;
- 4.1.7. Deve possuir portas traseiras para acesso ao interior do equipamento com chaves;
- 4.1.8. Deve possuir pés niveladores.

4.2. Impressora

- 4.2.1. Compatível com todos os itens;
- 4.2.2. Tipo: Térmica;
- 4.2.3. Resolução: 200 dpi ou superior;
- 4.2.4. Velocidade de impressão: 200mm/s ou superior;
- 4.2.5. Compatível com papel 80mm;
- 4.2.6. Compatível com código de barras: UPC-A, UPC-E, JAN13 (EAN13), JAN8 (EAN8), CODE39, ITF, CODABAR (NW-7), CODE93, CODE128, GS1-128,



GS1 DataBar. Código bidimensional: PDF417, QRCode, MaxiCode, 2D
GS1 DataBar, simbologia composta.

4.3. Unidade de processamento (Notebook conversível)

4.3.1. Processador:

- 4.3.1.1. Frequência máxima: 2.4 GHz ou superior;
- 4.3.1.2. Cache: 2 MB ou superior;
- 4.3.1.3. Número de núcleos: 2 ou superior;
- 4.3.1.4. Número de threads: 2 ou superior;
- 4.3.1.5. Deverá ter vídeo integrado ao processador.

4.3.2. Memória:

- 4.3.2.1. 2 GB de memória RAM do tipo DDR3 ou superior;

4.3.3. Placa mãe (placa principal):

- 4.3.3.1. Compatibilidade com todos os componentes;
- 4.3.3.2. 1 (uma) porta USB 3.0 sem uso de adaptadores ou superior;
- 4.3.3.3. 1 (uma) porta USB 2.0 sem uso de adaptadores ou superior;
- 4.3.3.4. 1 (uma) porta mini HDMI sem uso de adaptadores ou superior.

4.3.4. Armazenamento:

- 4.3.4.1. M.2 de 32 GB ou superior.

4.3.5. Tela:

- 4.3.5.1. 11.6" ou superior;
- 4.3.5.2. Tecnologia multitouch;
- 4.3.5.3. Resolução Full HD (1920x1080).

4.3.6. Conectividade:

- 4.3.6.1. WiFi compatível com IEE 802.11 b/g/n ou superior;
- 4.3.6.2. RJ 45 Gigabit 10/100/1000 sem uso de adaptadores.

4.3.7. Softwares:

- 4.3.7.1. Sistema operacional Windows 10 Home ou Professional – 64 Bits Pt-BR;
- 4.3.7.2. A garantia sobre as licenças é de responsabilidade da fornecedora, devendo esta prestar suporte caso qualquer uma delas apresente falha com a ativação.



5. Instalação e suporte

- 5.1. A contratada deverá fornecer a instalação de todos os itens e treinamento para os servidores da prefeitura;
- 5.2. A contratada deverá fornecer manutenções preventivas, corretivas e suporte técnico para todos os itens.

6. Vigência do Contrato: 12 meses

Pedro de Paludeto Pasin
Secretário de Saúde e Medicina Preventiva



Prefeitura do Município de Tietê

ESTADO DE SÃO PAULO