

Proc. Administrativo 021/2025

De: José S. - SP

Para: DP - COMPRAS - ADM - DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Data: 13/02/2025 às 12:13:02

Setores envolvidos:

SP, DP - COMPRAS - ADM, SEPLANDE

DFD Software de gestão de fila para o COPE

1. SOLICITAÇÃO*

Solicita-se a locação de uma empresa especializada em serviços de software de gerenciamento de filas, visando a implementação de um sistema de senhas para filas de atendimento. A solução deverá ser hospedada em nuvem (ou intranet), garantindo uma interface intuitiva, rica em relatórios e gráficos, além de recursos avançados e um layout moderno

2. JUSTIFICATIVA*

Justifica-se a necessidade da contratação da solução em gestão de filas para aprimorar a qualidade do atendimento prestado na Central de Oportunidades de Pernambuco (COPE). A implementação do sistema de gerenciamento de filas permitirá um atendimento mais organizado e eficiente, reduzindo o tempo de espera dos usuários e melhorando a experiência dos cidadãos que utilizam os serviços. A implementação do software permitirá a organização automatizada do fluxo de atendimento, priorização de demandas conforme critérios pré-definidos e emissão de relatórios gerenciais para aprimoramento contínuo dos serviços.

Prezados, com os cordiais cumprimentos encaminho documento de demanda em anexo para conhecimento e providências.

—
José Thiago de Melo Silva
Agente Administrativo

Anexos:

DFD_COPE.pdf



DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA – DFD

Pelo presente instrumento, encaminha-se o Documento de Formalização da Demanda – DFD, conforme especificações abaixo:

SETOR REQUISITANTE (UNIDADE ADMINISTRATIVA):

Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Econômico

Responsável(is) pela formalização da demanda:

José Thiago de Melo Silva

E-mail:

seplande@cupira.pe.gov.br

CPF ou matrícula:

30100

Telefone/Ramal:

81 992703057

1. Identificação da necessidade:

1.1 Solicita-se a locação de uma empresa especializada em serviços de software de gerenciamento de filas, visando a implementação de um sistema de senhas para filas de atendimento. A solução deverá ser hospedada em nuvem (ou intranet), garantindo uma interface intuitiva, rica em relatórios e gráficos, além de recursos avançados e um layout moderno.

2. Justificativa da Necessidade:

Justifica-se a necessidade da contratação da solução em gestão de filas para aprimorar a qualidade do atendimento prestado na Central de Oportunidades de Pernambuco (COPE). A implementação do sistema de gerenciamento de filas permitirá um atendimento mais organizado e eficiente, reduzindo o tempo de espera dos usuários e melhorando a experiência dos cidadãos que utilizam os serviços. A implementação do software permitirá a organização automatizada do fluxo de atendimento, priorização de demandas conforme critérios pré-definidos e emissão de relatórios gerenciais para aprimoramento contínuo dos serviços.

2.1 - Justificativa Qualitativa:

A implementação do sistema de gerenciamento de filas permitirá um atendimento mais organizado e eficiente, reduzindo o tempo de espera dos usuários e melhorando a experiência dos cidadãos que utilizam os serviços. O software proporcionará relatórios e indicadores que contribuirão para uma melhor gestão do atendimento, permitindo ajustes operacionais conforme a demanda.

2.2 - Justificativa Quantitativa:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD
1	<ul style="list-style-type: none">Software hospedado na nuvem, dispensando instalações, reformas ou passagens de cabo;Customização do layout com aplicação das cores e da marca do cliente;Geração de gráficos e relatórios com dados sobre fluxo de pessoas, tempo de permanência e tempo de espera;Segmentação por múltiplos serviços e subserviços;	MESES	12

Prefeitura Municipal de Cupira

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de conteúdo online, com possibilidade de cadastro de vídeos, imagens e playlists de YouTube, administrado pelo cliente; • Recursos avançados que se adaptam a vários ambientes; • Plataforma amigável e intuitiva, com recursos de ajuda em todas as seções; • Chamada por beep e voz; • Múltiplas possibilidades de impressão de senhas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Totem de impressão sensível ao toque, com impressora; ▪ Tablet simples mais impressora na bancada; ▪ Dispensers de papel manual; ▪ Emissão manual de senhas utilizando apenas o sistema para chamada; • Compatível com Android, Linux, Raspberry e Windows; • Painel de chamada com exibição de conteúdos cadastrados (vídeos, fotos compatíveis com Smart TV Android, Firefox, Chrome); • Compatível com TV Box e tablet + impressora (Ethernet) no balcão; • Impressão de senhas manuais sem integração; • Relatórios e históricos de senhas atendidas, excluídas e tempos médios de espera e atendimento; • Criação de usuários com perfis diferenciados (Administrador, Colaborador e Apenas Relatórios); • Parametrização de senhas prioritárias e tempo máximo de espera; • Ajuste de sequência de senhas por unidade, número inicial e final; • Estatísticas detalhadas sobre tempo de atendimento, desistências, tempo médio de espera por equipe e colaborador. 		
--	--	--	--

3. Alinhamento com o PCA:

3.1 – A referida demanda está alinhada com o Plano de Contratação Anual para o exercício de 2025.

4. Previsão de data da disponibilidade da Solução:

4.1 - A referida demanda deverá ser adquirida até 03/03/2025. A locação deverá ter duração de 12 meses, podendo ser renovada por até ser renovada até 05 (cinco) anos.

5. Grau de Prioridade:

() Baixo () média (x) alta

Justificativa:

A priorização alta desta demanda se deve à necessidade urgente de aprimorar a organização e eficiência no atendimento ao público no setor COPE. A ausência de um sistema adequado tem causado longos tempos de espera, insatisfação dos usuários e dificuldades operacionais para os atendentes. Além disso, a implementação da solução garantirá um melhor gerenciamento dos fluxos de atendimento, otimizando os recursos disponíveis e permitindo maior controle sobre os dados de atendimento. A adoção do software é essencial para garantir a melhoria contínua da prestação dos serviços, justificando sua alta prioridade.

6. Indicação orçamentária de acordo com LOA

6.1 - A presente demanda encontra-se alinhada com as peças orçamentárias, especialmente com a Lei Orçamentária Anual de 2025, estando contemplada programaticamente da seguinte forma:

20 - PODER EXECUTIVO

11- SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

04.121.0401.2093.0000 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA SECRETARIA

3.3.90.00.00 - APLICAÇÕES DIRETAS

7. Fiscalização Contratual

7.1. Indicação do Servidor que atuará como fiscal do contrato:

Nome:	José Thiago de Melo Silva		
Cargo/função:	Agente Administrativo	CPF:	***.114.11*.***
e-mail:	seplande@cupira.pe.gov.br	Telefone:	81 992703057
Assinatura do Fiscal:			

Submeto Documento de Formalização da Demanda para avaliação

Cupira/PE, 13 de fevereiro de 2025.

De acordo, autorização do Ordenador/
Servidor designado:

Data: ____/____/2025

José Thiago de Melo Silva

Mátr.: 30100



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: C387-FD73-8FC3-53BD

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ JOSÉ THIAGO DE MELO SILVA (CPF 114.XXX.XXX-25) em 13/02/2025 12:13:34 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

✓ ALEXANDRE KENNEDY TÔRRES (CPF 291.XXX.XXX-34) em 13/02/2025 12:14:50 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://cupira.1doc.com.br/verificacao/C387-FD73-8FC3-53BD>