



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP) PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA ESPECIALIZADA À OUVIDORIA COM SUPORTE DE SOFTWARE

1. INTRODUÇÃO

Este Estudo Técnico Preliminar (ETP) visa fundamentar a contratação de serviços especializados de Ouvidoria para a Câmara Municipal de Pacajus, conforme os preceitos estabelecidos na Lei nº 14.133/2021, que institui normas gerais de licitação e contratação para as administrações públicas.

A elaboração dos estudos técnicos preliminares constitui a primeira etapa do planejamento de uma contratação (planejamento preliminar) e tem como objetivo assegurar a viabilidade técnica e econômica da contratação e embasar o termo de referência/projeto básico/plano de trabalho, que somente será elaborado se a contratação for considerada viável.

Objetivando subsidiar a elaboração do ETP é importante examinar os normativos (normas, regras, preceitos e legislações) que disciplinam os serviços a serem contratados, de acordo com a sua natureza, além de analisar as contratações anteriores do mesmo objeto, a fim de identificar as inconsistências ocorridas nas fases de planejamento da contratação, seleção do fornecedor e execução do objeto.

Os parâmetros técnicos não abordados de forma direta pela lei de licitações, foram baseados na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, norma essa que foi criada para dar suporte à nova lei de licitações ao abordar parâmetros específicos para contratações de soluções de tecnologia da informação e comunicação.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A Ouvidoria é um canal essencial para a comunicação entre a administração pública e os cidadãos, permitindo o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios. A ausência de uma estrutura eficiente de Ouvidoria compromete a transparência, a participação popular e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Em atenção às legislações federais 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados), 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e demais leis que direcionam o uso da tecnologia a favor dos entes federativos, a contratação de uma empresa especializada para fornecimento de solução completa para atender essas legislações se torna imprescindível.



Esta contratação, além de atender integralmente as legislações citadas, será uma importante ferramenta de atendimento ao cidadão, gestão de manifestações e ainda disponibilização de serviços à sociedade local e turistas.

Este modelo de assessoria técnica e software integrado permitirá ainda que todo o suporte, manutenção e consultoria que envolvem a solução fique sob responsabilidade da contratada, não envolvendo pessoal próprio, operacionalmente, com as questões técnicas no projeto.

Por fim, diante do uso cada vez mais difundido de dispositivos como smartphones e tablets, um projeto desta natureza vem se mostrando ainda mais estratégico se, desde que detenha uma versão web responsiva e possua versões nativas para dispositivos móveis que possam ser baixados nas lojas virtuais Apple e Android de forma gratuita.

As constantes ações de hackers na Internet, bem como a prática de pirataria no segmento de software trazem ainda a necessidade de se buscar soluções com padrões cada vez mais elevados de segurança para acompanhar a evolução da atuação de crimes cibernéticos.

Portanto, faz-se necessária a contratação de serviços especializados para assegurar o pleno funcionamento deste canal de comunicação que é a Ouvidoria.

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Constitui objeto do presente estudo técnico a **contratação de empresa para prestação de serviços de Consultoria e Assessoria Técnica Especializada em apoio à Ouvidoria da Câmara Municipal de Pacajus, que disponha de software de suporte de Ouvidoria, com aplicativos para IOS e Android**, para atender as necessidades da Câmara Municipal de Pacajus e as necessidades dos munícipes e usuários dos órgãos públicos de atendimento aos cidadãos, através de processo licitatório.

4. CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO

O objeto acima descrito, e que serão adquiridos, classificam-se como prestação de serviço continuado, dos quais precisam ser de comprovada qualificação técnica, com a finalidade de serem utilizados nos órgãos públicos a que se destinam o serviço, no âmbito da Câmara Municipal de Pacajus

Os serviços de tecnologia dessa contratação devem ser listados com maior detalhamento, no Termo de Referência do processo licitatório.

Essa solução por meio de software próprio para Ouvidoria, que facilite o uso dos usuários por meio de aplicativos de equipamento móveis como celulares, smartphones e tablets, se mostra vantajosa, pois não exige que a municipalidade precise manter recursos técnicos, operacionais e pessoais para execução do objeto. Nossa equipe técnica e profissional se mantém com a exclusiva responsabilidade de fiscalizar a execução do contrato, podendo se dedicar à outras atribuições importantes.



5. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A presente contratação está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) do exercício vigente, em conformidade com o planejamento estratégico da Câmara, que prioriza a ampliação e o fortalecimento dos mecanismos de participação cidadã.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Trata-se de Prestação de Serviço, de natureza Continuada.

Padrões Mínimos de Qualidade: Atendimento humanizado e eficiente; Registro adequado e confidencial das manifestações; Resposta tempestiva às demandas dos cidadãos.

Crítérios de Sustentabilidade: Utilização de sistemas eletrônicos para reduzir o consumo de recicláveis (papel); Adoção de práticas que promovam a inclusão digital.

Subcontratação: Não será permitida, visando garantir a qualidade e a confidencialidade dos serviços prestados.

Deverá atender as seguintes legislações:

Lei Federal 12.527/2011 (Acesso à informação);

Lei Federal 13.460/2017 (Proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos);

Lei Federal 13.709/2018 (LGPD);

Software: O sistema deverá cumprir papel relevante como canal oficial de comunicação interna e externa no tratamento de manifestações da população:

- a. Deverá funcionar em nuvem, acessível à dispositivos móveis, desktops e notebooks de forma fácil, sem necessidade de instalações tanto para o cidadão, quanto para os servidores municipais;
- b. Operação em ambiente seguro, 100% https;
- c. Operação em servidor de alta disponibilidade;
- d. Possuir rotinas diárias de backup;
- e. Possibilidade de customizações para adequação às necessidades do município;

7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Considerando o histórico de manifestações registradas nos últimos anos e a expectativa de aumento na participação cidadã.



Disponibilidade de equipe composta por, no mínimo, um profissional com especialização Lato Sensu comprovada em Ouvidoria Pública e um profissional que possua nível superior em Direito, com comprovações detalhadas no Termo de Referência.

Já o sistema (software) deverá possuir escalabilidade operacional dimensionada para a realidade do Município e ainda abertura para integração com outras ferramentas de tecnologia, para tanto:

- A plataforma a ser contratada deverá ter **número ilimitado de usuários únicos**, visto que o conjunto de usuários possíveis (cidadãos, servidores concursados, servidores contratados, turistas, órgãos de fiscalização e controle externo, entre outros) constituem um número impossível de dimensionar de forma precisa nesse estudo e dimensionar acima do que deveria poderia gerar gastos desnecessários para os cofres públicos, bem como dimensionar abaixo também poderia gerar prejuízos operacionais ou ainda a necessidade de contratação adicional futura (não planejada). Pelo exposto, entendemos que o dimensionamento de recursos para o pleno funcionamento deverá ser uma atribuição do próprio prestador, que deverá abstrair a quantidade de usuários em seu orçamento e dimensionar recursos de forma similar a municípios que já atenda e possua porte e características similares ao nosso;
- A plataforma deverá ainda permitir **número ilimitado de usuários simultâneos**, sem prejuízos ao bom funcionamento operacional da plataforma. Eventuais lentidões operacionais poderão ser aceitas como não infração do prestador à critério exclusivo da administração pública, desde que demonstrado picos de acesso que exceda em 100% o número médio de acessos da plataforma;

8. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Foram realizadas pesquisas de mercado para identificar empresas especializadas na prestação de serviços de Ouvidoria para órgãos públicos. Observou-se que as soluções oferecidas incluem:

- a. Atendimento presencial, telefônico e eletrônico/digital;
- b. Sistemas informatizados para registro e acompanhamento das manifestações;
- c. Relatórios periódicos com análises qualitativas e quantitativas.

A escolha recairá sobre a empresa que apresentar a solução mais vantajosa, considerando aspectos técnicos e econômicos.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Com base nas cotações obtidas junto a fornecedores especializados, estima-se que o valor anual para a contratação dos serviços de Ouvidoria seja de R\$ 165.600,00 (cento e sessenta e cinco mil e seiscentos reais), já incluso o software e suas tecnologias.



10. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A solução proposta envolve a contratação de empresa especializada para:

- a. Realizar o atendimento das manifestações dos cidadãos por meio de diversos canais (presencial, telefone, e-mail e, em especial, por aplicativo).
- b. Registrar, tratar e responder às manifestações de forma eficiente e dentro dos prazos estabelecidos.
- c. Fornecer relatórios gerenciais que auxiliem na tomada de decisões e na melhoria dos serviços públicos.

A solução tecnológica a ser contratada deverá ser constituída de:

- Interfaces web responsiva;
- Carta de serviços;
- Geolocalização;
- Aplicativos;
- Ferramentas de trabalho cooperativo nas manifestações;
- Geração de Ordem de Serviço baseado em manifestações;
- Auditoria de ações de usuários na ferramenta;
- Consultoria nos serviços prestados;
- Grande oferta de relatórios e gráficos;
- Suporte;
- Treinamento;
- Migração de dados entre sistemas antigos e novos;
- Manutenção;
- Rotinas de segurança;
- Rotinas de backup.

Cada um dos pontos será melhor detalhado em Termo de Referência a ser anexado nesse processo.

11. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO



Optou-se por não parcelar a contratação, uma vez que a prestação integrada dos serviços de Ouvidoria por uma única empresa assegura maior eficiência, uniformidade no atendimento e facilita a gestão do contrato.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS

A contratação visa, primordialmente, sem prejuízo de outros resultados posteriormente identificados:

- a. Economicidade: Redução de custos operacionais com a centralização dos atendimentos.
- b. Melhoria dos Serviços Públicos: Utilização das informações coletadas para aprimorar as políticas públicas e os serviços oferecidos à população.
- c. Transparência e Participação: Fortalecimento dos mecanismos de controle social e aumento da confiança da população na administração pública.
- d. Manter essa municipalidade em consonância com as legislações que versam sobre o escopo abordado;
- e. Reduzir uso de papel, deslocamento presencial e atendimentos físicos em geral no paço municipal e repartições externas que operem em conjunto com a administração municipal;
- f. Consolidar em um único local, através da carta de serviço, todos os serviços disponíveis para o cidadão e turista;
- g. Elevar os níveis de eficiência da comunicação oficial no município e na resolução e controle de demandas municipais;
- h. Consolidar uma base de conhecimento a partir de atendimentos anteriores para que ações futuras de prevenção e investimentos possam ser direcionados com base em fatos demonstrados por essa base de conhecimento.

13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Elaboração do Termo de Referência detalhado.

Publicação do edital de licitação, observando os princípios da publicidade e da competitividade.

Para o funcionamento adequada da nova plataforma, a Câmara deverá emitir circular interna para cada setor, solicitando:

- Servidor responsável por cada setor, que será cadastrado na plataforma, que receberá treinamento para ser operador e que será também o porta-voz do setor em eventuais interações sobre a plataforma;



- Eventuais servidores complementares de cada setor, para que sejam cadastrados como operadores complementares;
- Assuntos com categoria e subcategoria para mapeamento dos serviços que serão disponibilizados para o público em geral;
- Eventuais massas de dados que existam em sistemas legados similares para que os dados sejam migrados para o novo ambiente.

14. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes que possam influenciar ou ser influenciadas por esta contratação.

Para o funcionamento adequada da futura plataforma, a Câmara deverá emitir circular interna para cada setor, solicitando:

- Servidor responsável por cada setor, que será cadastrado na plataforma, que receberá treinamento para ser operador e que será também o porta-voz do setor em eventuais interações sobre a plataforma;
- Eventuais servidores complementares de cada setor, para que sejam cadastrados como operadores complementares;
- Assuntos com categoria e subcategoria para mapeamento dos serviços que serão disponibilizados para o público em geral;
- Eventuais massas de dados que existam em sistemas legados similares para que os dados sejam migrados para o novo ambiente.

15. IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS

A adoção de sistemas eletrônicos e a digitalização dos processos de atendimento contribuirão para a redução do consumo de papel e outros recursos, alinhando-se às práticas de sustentabilidade ambiental.

A contratação não gera impactos ambientais negativos, pelo contrário, por ser uma solução de comunicação e demandas internas em nuvem, reduzirá o consumo de papel e impressões, trazendo impacto positivo ao meio ambiente.

16. CONCLUSÃO E DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE



A contratação de serviços especializados de Consultoria e Assessoria Técnica em Ouvidoria, aliada ao avanço tecnológico do software de suporte, mostra-se imprescindível para atender às demandas da população, promover a transparência e aprimorar os serviços públicos oferecidos pela Câmara. O presente ETP demonstra a viabilidade técnica e econômica da contratação, servindo de base para as etapas subsequentes do processo licitatório.

PACAJUS/(CE), 02 de fevereiro de 2026

Valeska Camila Paulino Da Silva
RESPONSÁVEL