



## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

### SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DE INFORMÁTICA MUNICIPAL - ITATI/RS

| DADOS DA CONTRATAÇÃO     |                                                                    |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Responsável pela demanda | Suély Trisch Witt - Secretária Municipal da Fazenda                |
| Abrangência              | Atendimento transversal às Secretarias Municipais                  |
| Documento de origem      | Documento de Formalização da Demanda de 27/08/2026                 |
| Planejamento             | PAC 2026 - Item 23                                                 |
| Natureza                 | Serviço comum, continuado e sem dedicação exclusiva de mão de obra |
| Dimensão                 | 1 serviço por 12 meses, com pagamento mensal                       |
| Estimativa               | R\$ 51.200,00 para 12 meses                                        |

#### 1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A Administração Municipal utiliza computadores, notebooks, impressoras, periféricos, equipamentos de rede, sistemas operacionais e recursos de conectividade em praticamente todas as rotinas administrativas e operacionais. A indisponibilidade desses recursos interfere no acesso a sistemas, na tramitação de documentos, na comunicação institucional, no registro de informações e na continuidade dos serviços prestados pelas Secretarias.

A necessidade é permanente e não se limita ao conserto de equipamentos. O problema consiste em manter capacidade técnica proporcional ao porte do Município, combinando prevenção, diagnóstico, resposta remota, intervenção presencial e registro das ocorrências sob responsabilidade única.

#### 2. PREVISÃO NO PLANEJAMENTO

O Item 23 do PAC 2026 prevê a contratação de prestador de serviço de tecnologia da informação para todas as Secretarias e classifica a demanda como de alta prioridade. O estudo atualiza o escopo, o dimensionamento e o valor com base no levantamento realizado em agosto de 2026.

#### 3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 3.1 Escopo técnico

Os serviços compreenderão suporte operacional e manutenção técnica do ambiente de computação do usuário e da rede local básica, incluindo diagnóstico, configuração, instalação, atualização, reinstalação, prevenção e correção de falhas em computadores, notebooks, periféricos, impressoras e recursos de conectividade local.

- suporte técnico remoto e presencial aos equipamentos e usuários abrangidos;
- configuração de usuários, computadores, notebooks, impressoras, compartilhamentos e recursos básicos de rede;
- instalação, atualização e reinstalação de sistemas operacionais e softwares regularmente licenciados pelo Município;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA DE ITATI  
CONTRATAÇÃO MULTISSECRETARIAS**

- formatação, recuperação lógica ordinária e ações com risco aos dados somente mediante autorização;
- manutenção preventiva e corretiva de hardware, software, rede e periféricos;
- diagnóstico de peças e instalação, sem cobrança adicional de mão de obra, de componente fornecido ou autorizado pelo Município quando a intervenção estiver abrangida;
- registro dos chamados, relatório técnico individual por visita presencial e relatório mensal consolidado.

Não se incluem desenvolvimento ou evolução de sistemas, licenciamento, contratação de links, obras ou expansão de cabeamento estruturado, serviços gerenciados de nuvem ou segurança, aquisição de bens e insumos, suporte interno de aplicações mantidas por terceiros e serviços que exijam assistência técnica autorizada específica.

### 3.2 Impressoras

A mão de obra ordinária abrangerá instalação e configuração, drivers e filas, compartilhamento em rede, diagnóstico, correção de comunicação, desobstrução, ajustes, limpeza técnica compatível com o atendimento local e substituição de peça fornecida ou autorizada pelo Município quando a intervenção puder ser realizada no local, com ferramentas ordinárias e sem bancada especializada.

Não integram o preço mensal toners, cartuchos, tintas, cilindros, fusores, cabeças, roletes, placas, fontes e demais peças ou consumíveis; recarga ou remanufatura; nem reparos que exijam solda eletrônica, calibração, ferramental proprietário, intervenção em garantia ou assistência técnica autorizada. Nessas ocorrências, a contratada deverá diagnosticar, registrar e orientar o encaminhamento.

### 3.3 Capacidade e níveis mínimos de serviço

A capacidade presencial mensal representa disponibilidade incluída no preço e não obrigação de consumo integral. A visita programada semanal assegura atuação preventiva efetiva e será comprovada por relatório técnico individual.

| Parâmetro             | Requisito mínimo | Medição                                              |
|-----------------------|------------------|------------------------------------------------------|
| Suporte remoto        | Ilimitado        | Dentro do escopo e do horário ordinário              |
| Capacidade presencial | 20 visitas/mês   | Sem cobrança unitária e sem consumo obrigatório      |
| Visita programada     | 1 por semana     | Computada na capacidade mensal; relatório individual |
| Resposta ao chamado   | até 2 horas      | Do registro no canal oficial                         |
| Início remoto         | até 5 horas      | Quando a ocorrência admitir tratamento remoto        |
| Início presencial     | até 10 horas     | Quando a presença for necessária                     |
| Meta de solução       | até 48 horas     | Ressalvadas dependências justificadas                |

### 3.4 Segurança da informação e habilitação

A contratada deverá manter sigilo, utilizar credenciais apenas mediante autorização e pelo tempo necessário, limitar acessos ao menor privilégio, impedir cópia ou remoção indevida de dados e comunicar imediatamente incidentes, perdas ou acessos não autorizados. A aptidão técnica será exigida em proporção ao caráter comum e ao porte do serviço.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA DE ITATI  
CONTRATAÇÃO MULTISSECRETARIAS

#### 4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

A contratação será estruturada como 1 (um) serviço continuado por 12 (doze) meses, com pagamento mensal pela disponibilidade e execução comprovada. O quantitativo principal é temporal, e não um número fechado de consertos.

| Item | Descrição                                                           | Unidade       | Quantidade |
|------|---------------------------------------------------------------------|---------------|------------|
| 1    | Serviço continuado de suporte e manutenção de informática municipal | mês           | 12         |
| 2    | Suporte remoto incluído no preço                                    | chamados      | ilimitado  |
| 3    | Capacidade presencial incluída no preço                             | visitas/mês   | mín. 20    |
| 4    | Visita presencial programada com relatório individual               | visita/semana | mín. 1     |

#### 5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E ALTERNATIVAS

##### 5.1 Pesquisa contemporânea

A solicitação municipal de 08/07/2026 definiu escopo uniforme e obteve três propostas de fornecedores com atuação compatível e capacidade de atendimento presencial em Itati. As propostas foram emitidas em 18 e 19/08/2026 e apresentam preços e condições comparáveis.

| Proposta | Visitas/mês | Início remoto | Início presencial | Resposta | Solução | Mensal       |
|----------|-------------|---------------|-------------------|----------|---------|--------------|
| 1        | 30          | 1 h           | 5 h               | 2 h      | 12 h*   | R\$ 4.000,00 |
| 2        | 20          | 3 h           | 8 h               | 2 h      | 12 h*   | R\$ 4.300,00 |
| 3        | 25          | 5 h           | 10 h              | 2 h      | 48 h*   | R\$ 4.500,00 |

\* O prazo de solução foi apresentado nas propostas como tempo médio estimado. Para a modelagem, adota-se como requisito mínimo o maior prazo informado, ressalvadas dependências técnicas justificadas.

##### 5.2 Alternativas de solução

| Alternativa                | Vantagens                                                      | Limitações                                                       | Conclusão         |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Chamados avulsos           | Pagamento por ocorrência                                       | Atuação reativa, fragmentada e sem nível de serviço              | Não recomendada   |
| Suporte somente remoto     | Menos deslocamentos                                            | Não atende hardware, impressoras e falhas locais                 | Insuficiente      |
| Estrutura própria          | Internaliza conhecimento                                       | Exige pessoal, estrutura, encargos e planejamento de longo prazo | Estratégia futura |
| Serviço híbrido continuado | Prevenção, resposta, custo previsível e responsabilidade única | Exige fiscalização, governança de acessos e transição            | Recomendada       |

#### 6. ESTIMATIVA DO VALOR E ECONOMICIDADE

Os valores mensais coletados são R\$ 4.000,00, R\$ 4.300,00 e R\$ 4.500,00. A média é R\$ 4.266,67 por mês ou R\$ 51.200,00 em 12 meses, e a mediana é R\$ 4.300,00 por mês. A diferença entre o menor e



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA DE ITATI  
CONTRATAÇÃO MULTISSECRETARIAS**

o maior preço é de R\$ 500,00 mensais, equivalente a 11,72% da média, o que indica dispersão reduzida.

| Referência | Mensal       | 12 meses      | Diferença p/ média |
|------------|--------------|---------------|--------------------|
| Proposta 1 | R\$ 4.000,00 | R\$ 48.000,00 | -6,25%             |
| Proposta 2 | R\$ 4.300,00 | R\$ 51.600,00 | +0,78%             |
| Proposta 3 | R\$ 4.500,00 | R\$ 54.000,00 | +5,47%             |
| Média      | R\$ 4.266,67 | R\$ 51.200,00 | -                  |
| Mediana    | R\$ 4.300,00 | R\$ 51.600,00 | -                  |

A proposta de R\$ 4.000,00 situa-se 6,25% abaixo da média e 6,98% abaixo da mediana, sem indício econômico de inexecutabilidade. Se permanecer como a menor proposta válida, representará economia de R\$ 3.200,00 em relação à estimativa anual.

## 7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Recomenda-se a contratação de uma única empresa para manter capacidade técnica continuada de atendimento a todas as Secretarias, com suporte remoto ilimitado dentro do escopo, atendimento presencial quando necessário, visita programada semanal, níveis de serviço, registro de chamados e relatórios de execução. A remuneração será mensal e fixa, sem pagamento por chamado ou equipamento.

O preço abrangerá mão de obra, deslocamentos, alimentação, encargos, tributos, ferramentas e recursos ordinários de diagnóstico. Peças, componentes, suprimentos, licenças e equipamentos dependerão de decisão e procedimento próprio do Município. O diagnóstico não autoriza compra, fornecimento ou cobrança adicional.

Cada visita presencial gerará relatório técnico individual, e os chamados remotos e presenciais serão consolidados mensalmente. Os registros permitirão verificar a frequência semanal, a execução dos atendimentos, as pendências, as reincidências e as recomendações técnicas.

## 8. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO

Não se recomenda dividir o serviço por Secretaria, tipo de equipamento ou modalidade de atendimento. A infraestrutura é interligada, e a fragmentação criaria zonas de responsabilidade, duplicidade de diagnóstico, maior complexidade na gestão de credenciais e risco de transferência recíproca de responsabilidade. A solução única mantém canal, registros e responsabilização comuns sem restringir a participação de empresas de pequeno porte.

## 9. RESULTADOS PRETENDIDOS

- reduzir o tempo de indisponibilidade dos equipamentos e recursos de rede;
- substituir atendimentos improvisados por fluxo regular de abertura, resposta, execução e encerramento;
- ampliar a manutenção preventiva e reduzir reincidências;
- dar previsibilidade ao custo ordinário e preservar o patrimônio tecnológico;
- produzir histórico técnico apto a orientar a fiscalização e o planejamento;
- estabelecer responsabilidades claras de sigilo, segurança e tratamento de credenciais.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA DE ITATI  
CONTRATAÇÃO MULTISSECRETARIAS

## 10. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS E GOVERNANÇA

- designar gestor e fiscal do contrato, com substitutos quando necessário;
- indicar responsáveis por Secretaria para abertura e validação dos chamados;
- consolidar relação inicial de unidades, equipamentos e pontos de rede;
- manter sob controle municipal as credenciais administrativas e fornecer apenas os acessos indispensáveis;
- definir canal oficial de atendimento e procedimento para autorização de peças;
- acompanhar a visita semanal, os relatórios individuais e o relatório mensal consolidado;
- assegurar transição e entrega das informações técnicas ao término do contrato.

## 11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E INTERDEPENDENTES

Links de internet, licenças, desenvolvimento ou evolução de sistemas, suporte interno de aplicações de terceiros, serviços gerenciados de nuvem ou segurança, expansão de cabeamento, aquisição de equipamentos e peças e fornecimento de consumíveis são objetos relacionados, mas possuem mercados, formas de medição e processos próprios e não integram automaticamente esta solução.

## 12. IMPACTOS AMBIENTAIS E SUSTENTABILIDADE

O atendimento remoto será utilizado quando tecnicamente suficiente, reduzindo deslocamentos. A manutenção preventiva e o reparo serão priorizados quando economicamente adequados, prolongando a vida útil dos equipamentos. Componentes e equipamentos inservíveis observarão os procedimentos municipais de desfazimento, segurança da informação e destinação ambientalmente adequada.

## 13. ANÁLISE DE RISCOS

| Risco                        | Prob. | Impacto | Medidas                                                                       | Responsável           |
|------------------------------|-------|---------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Atendimento insuficiente     | Média | Alto    | Capacidade mínima, suporte remoto, níveis de serviço e relatórios             | Fiscalização          |
| Cobranças extras             | Baixa | Médio   | Preço inclui mão de obra e deslocamento; peças separadas                      | Gestor/Fiscal         |
| Acesso indevido ou vazamento | Baixa | Alto    | Sigilo, menor privilégio, controle de credenciais e comunicação de incidentes | Contratada/Município  |
| Dependência do prestador     | Média | Alto    | Inventário, documentação, credenciais municipais e transição                  | Gestor/Fiscal         |
| Descumprimento de prazos     | Média | Médio   | Canal oficial, registros, notificações e sanções proporcionais                | Fiscalização          |
| Compra indevida de peças     | Baixa | Médio   | Diagnóstico não autoriza compra; decisão municipal própria                    | Unidade requisitante  |
| Insuficiência orçamentária   | Baixa | Alto    | Certificação de dotação, saldo e programação                                  | Fazenda/Contabilidade |
| Visita semanal não realizada | Média | Médio   | Relatório individual e verificação no ateste                                  | Fiscalização          |



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA DE ITATI  
CONTRATAÇÃO MULTISSECRETARIAS

#### 14. ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO

A solução caracteriza serviço comum, com requisitos objetivamente definidos. A estimativa anual de R\$ 51.200,00 é inferior ao limite de R\$ 65.492,11 vigente em 2026 para o art. 75, II, da Lei nº 14.133/2021. O levantamento das despesas do exercício não identificou contratação equivalente de suporte e manutenção geral de informática a agregar, nem fracionamento por Secretaria, equipamento, chamado ou período.

A contratação direta em razão do valor mostra-se adequada ao porte da despesa, condicionada à instrução prevista no art. 72 e à seleção objetiva da proposta mais vantajosa. Será divulgado aviso em sítio eletrônico oficial pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis para recebimento de propostas adicionais.

#### 15. CONCLUSÃO SOBRE A VIABILIDADE

A contratação de serviço continuado de suporte técnico e manutenção de informática, em solução única e com atendimento remoto e presencial, é tecnicamente adequada, economicamente compatível com o mercado consultado e capaz de atender à necessidade transversal das Secretarias Municipais. A solução é viável, não deve ser parcelada e poderá prosseguir mediante conclusão da instrução da contratação direta e formalização das condições definidas neste estudo.

Itati, 27 de agosto de 2026.

SUELY TRISCH  
WITT:03541998032

Assinado de forma  
digital por SUELY  
TRISCH  
WITT:03541998032

**SUÉLY TRISCH WITT**

Secretária Municipal da Fazenda