PREFEITURA
CAPÃO BONITO DO SUL

1. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

INTRODUÇÃO

O presente documento caracteriza a primeira etapa da fase de planejamento e apresenta os estudos necessários para a contratação de solução destinada ao atendimento das necessidades do Município de Capão Bonito do Sul/RS, no que se refere à prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação (TI), de forma continuada e sob demanda, compreendendo suporte técnico presencial e remoto, manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática e impressoras, instalação de softwares, e emissão de laudos de inviabilidade de consertos e reparos em equipamentos de informática.

O objetivo principal é estudar detalhadamente a necessidade da Administração Municipal, identificar as alternativas disponíveis no mercado e definir a solução mais adequada para o atendimento da demanda, observando os princípios da eficiência, economicidade, continuidade dos serviços públicos, planejamento e interesse público, bem como as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Administração Municipal utiliza recursos de Tecnologia da Informação como ferramentas indispensáveis para a execução de suas atividades administrativas, operacionais e de atendimento ao cidadão. Computadores, notebooks, impressoras, periféricos, sistemas informatizados, redes de computadores e demais recursos tecnológicos dão suporte às atividades das Secretarias Municipais, sendo essenciais para a prestação dos serviços públicos e para o cumprimento das obrigações legais e administrativas.

Nesse contexto, torna-se necessária a disponibilização de suporte técnico especializado, de forma continuada e sob demanda, para realização de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, atendimento aos usuários, instalação e configuração de equipamentos e softwares, manutenção de impressoras e demais atividades relacionadas ao adequado funcionamento dos recursos tecnológicos utilizados pelo Município.

A ausência de suporte técnico especializado poderá ocasionar paralisações, indisponibilidade de equipamentos, perda de produtividade, atrasos na execução das atividades administrativas e aumento dos custos decorrentes de falhas e intervenções emergenciais.

Além disso, considerando o encerramento do contrato atualmente vigente, ocorrido em 13/08/2026, torna-se necessária a adoção das providências administrativas para garantir a continuidade dos serviços, evitando descontinuidade no suporte aos usuários e na manutenção dos equipamentos de informática utilizados pela Administração.

Dessa forma, a presente contratação visa garantir suporte técnico especializado de forma contínua e sob demanda, assegurando a manutenção, a disponibilidade, a estabilidade e o adequado funcionamento dos recursos de Tecnologia da Informação utilizados pela Administração Municipal.

2. ALINHAMENTO COM O PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES

A contratação proposta encontra-se prevista no Plano Anual de Contratações vigente, sob o item 34, demonstrando o alinhamento da demanda com o planejamento das contratações do Município.

A contratação também está relacionada à necessidade permanente de manutenção da infraestrutura tecnológica municipal e à continuidade dos serviços administrativos dependentes dos recursos de Tecnologia da Informação.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação deverá contemplar a prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação (TI), de forma continuada e sob demanda, destinados ao atendimento das necessidades do Município de Capão Bonito do Sul/RS. Os serviços deverão ser prestados de forma presencial e remota, conforme a natureza e a complexidade das demandas.

3.1. Suporte técnico aos usuários

A contratada deverá prestar suporte técnico aos usuários dos equipamentos e recursos de TI do Município, abrangendo, entre outras atividades:

- Diagnóstico e solução de problemas de hardware e software;
- Instalação e configuração de computadores, notebooks e periféricos;
- Instalação, atualização e configuração de sistemas operacionais e aplicativos;
- Configuração de dispositivos e recursos de informática;
- Orientação aos usuários quanto à utilização dos recursos tecnológicos;
- Diagnóstico e solução de problemas relacionados à conectividade;
- Apoio na utilização adequada dos equipamentos e softwares;
- Atendimento e acompanhamento de chamados técnicos.

3.2. Atendimento presencial e remoto

O suporte poderá ser realizado de forma remota ou presencial, conforme a natureza da ocorrência.

Quando a solução da demanda exigir intervenção física ou quando o atendimento remoto não for suficiente, a contratada deverá disponibilizar profissional técnico para atendimento presencial.

Considerando a importância dos recursos de Tecnologia da Informação para a continuidade das atividades administrativas, o atendimento presencial deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (uma) hora, contado da abertura do chamado, quando a ocorrência demandar ou justificar a presença física de profissional técnico.

A contratada deverá possuir estrutura operacional compatível com o requisito, garantindo condições de deslocamento e disponibilidade de profissional técnico suficientes para o cumprimento do prazo estabelecido.

3.3. Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática

A solução deverá contemplar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática utilizados pelo Município, incluindo computadores, notebooks, periféricos e demais equipamentos relacionados ao ambiente de TI.

A manutenção preventiva terá como finalidade reduzir a ocorrência de falhas, preservar o desempenho dos equipamentos e prolongar sua vida útil.

A manutenção corretiva compreenderá diagnóstico e correção de falhas, defeitos ou indisponibilidades, incluindo configurações, ajustes, testes e demais intervenções tecnicamente necessárias.

3.4. Manutenção preventiva e corretiva de impressoras

A solução deverá contemplar manutenção preventiva e corretiva das impressoras e demais equipamentos de impressão utilizados pela Administração Municipal.

Deverão ser realizados, conforme a necessidade, procedimentos de diagnóstico, limpeza, configuração, ajustes, correção de falhas, instalação de drivers e demais intervenções necessárias ao adequado funcionamento dos equipamentos.

3.5. Instalação e configuração de softwares

A contratada deverá realizar, conforme demanda da Administração, instalação, configuração, atualização e ajustes de softwares e sistemas operacionais em equipamentos de informática.

Os serviços deverão observar as licenças de uso existentes e as políticas de segurança e tecnologia adotadas pelo Município.

3.6. Laudos de inviabilidade de conserto

Quando determinado equipamento apresentar defeito cuja recuperação seja tecnicamente inviável ou economicamente desvantajosa, a contratada deverá emitir laudo técnico indicando a situação do equipamento.

O laudo deverá conter, no mínimo, identificação do equipamento, descrição do defeito, diagnóstico realizado, condições gerais, possibilidade ou impossibilidade de reparo e justificativa técnica para a conclusão apresentada.

O laudo deverá subsidiar eventual decisão da Administração quanto à manutenção, substituição ou baixa do equipamento.

3.7. Níveis de serviço

A execução deverá observar níveis de serviço previamente estabelecidos no Termo de Referência.

O requisito mínimo para demandas que necessitem de atendimento presencial será a chegada de profissional técnico ao local em até 1 (uma) hora após a abertura do chamado.

Os demais prazos de atendimento e solução poderão ser definidos conforme a criticidade das ocorrências, considerando, entre outros aspectos, indisponibilidade de equipamentos, impacto nas atividades administrativas e quantidade de usuários afetados.

3.8. Relatórios e acompanhamento

A contratada deverá fornecer relatórios periódicos dos serviços realizados, contendo informações suficientes para permitir o acompanhamento da execução.

Os relatórios deverão contemplar, no mínimo:

- Quantidade de chamados;
- Tipos de ocorrências;
- Serviços realizados;
- Tempo de atendimento;
- Atendimentos presenciais;
- Soluções aplicadas;
    - Equipamentos atendidos;
    - Serviços de instalação de software;
    - Laudos emitidos;
    - Ocorrências eventualmente pendentes.

3.9. Segurança da informação e LGPD

Durante a execução dos serviços, a contratada deverá observar as boas práticas de segurança da informação e manter sigilo sobre dados, documentos, arquivos, credenciais, configurações e demais informações às quais seus profissionais tenham acesso.

Quando houver tratamento de dados pessoais, deverão ser observadas as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

3.10. Continuidade dos serviços

A contratada deverá manter estrutura operacional compatível com os serviços contratados durante toda a vigência da Ata de Registro de Preços e dos instrumentos decorrentes.

Eventuais ausências, férias, afastamentos ou substituições de profissionais não poderão comprometer os níveis de serviço estabelecidos.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES, MEMÓRIA DE CÁLCULO E DOCUMENTOS DE SUPORTE

Para atendimento da demanda, foram estimados os quantitativos máximos abaixo, considerando o histórico de utilização dos serviços, a necessidade de manutenção dos equipamentos existentes e a expectativa de demandas durante o período de vigência da Ata de Registro de Preços.

Os quantitativos constituem estimativas máximas e não representam obrigação de contratação integral pelo Município, sendo os serviços solicitados de forma parcelada, conforme a necessidade efetiva da Administração e a disponibilidade orçamentária.

Considera-se como período inicial de vigência da Ata de Registro de Preços o prazo de 12 (doze) meses, observadas as disposições da legislação aplicável quanto à sua vigência e eventual prorrogação.

Item	Quantidade Máxima	Unidade	Descrição
01	200	Horas	Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática
02	150	Horas	Manutenção preventiva e corretiva de impressoras
03	150	Horas	Instalação e configuração de softwares
04	50	Un.	Laudo de inviabilidade de consertos e reparos em equipamentos de informática

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO – POSSIBILIDADES PARA SANAR A DEMANDA

Com o objetivo de identificar a solução mais adequada para atender às necessidades do Município, foram analisadas alternativas disponíveis no mercado, considerando aspectos técnicos, operacionais, econômicos e de continuidade dos serviços públicos.

Foram consideradas principalmente as seguintes alternativas:

5.1. Execução dos serviços com equipe própria do Município

A primeira possibilidade consiste na execução direta dos serviços pela Administração Municipal, mediante servidores próprios ou estruturação de equipe específica para atendimento das demandas de TI.

Essa alternativa exigiria profissionais com conhecimentos em manutenção de computadores, impressoras, sistemas operacionais, softwares, periféricos e demais áreas relacionadas ao objeto.

Embora a execução direta possibilite maior controle sobre os profissionais, demandaria estrutura permanente, custos com pessoal, capacitação, substituição em períodos de férias e afastamentos e manutenção de equipe disponível para atendimento presencial.

Também seria necessário assegurar atendimento presencial em prazo máximo de 1 (uma) hora, exigindo disponibilidade operacional compatível com as demandas e localização das unidades administrativas.

Diante dessas características, a execução direta não se mostra, neste momento, a alternativa mais adequada ao Município.

5.2. Contratação de empresa especializada

A segunda possibilidade consiste na contratação de empresa especializada para prestação continuada e sob demanda dos serviços técnicos de TI.

Essa alternativa permite que o Município disponha de profissionais especializados sem necessidade de manter estrutura própria permanente para todas as atividades abrangidas.

Também possibilita o estabelecimento de níveis de serviço, prazos de atendimento, critérios de medição, fiscalização e responsabilização da contratada.

5.3. Solução escolhida

Após análise das alternativas, entende-se que a contratação de empresa especializada se apresenta como a solução mais adequada às necessidades do Município de Capão Bonito do Sul/RS.

A solução permite maior flexibilidade para atendimento das demandas, contratação conforme a necessidade efetiva, disponibilidade de profissionais especializados e redução dos riscos relacionados à descontinuidade do suporte técnico.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação deverá ser elaborada mediante pesquisa de preços realizada em conformidade com os parâmetros estabelecidos no art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais regulamentações aplicáveis.

A pesquisa deverá considerar os preços unitários dos serviços previstos no objeto, incluindo horas técnicas, e emissão de laudos.

A memória de cálculo e os documentos utilizados para composição da estimativa de preços deverão integrar o processo administrativo como documentos complementares deste Estudo Técnico Preliminar.

O valor estimado para a contratação no período de 12 (doze) meses será de R$ 44.081,50.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução consiste na contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de Tecnologia da Informação, de forma continuada e sob demanda, para atendimento das necessidades do Município de Capão Bonito do Sul/RS.

A solução compreenderá:

- Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática;
- Manutenção preventiva e corretiva de impressoras;
- Instalação e configuração de softwares;
- Emissão de laudos de inviabilidade de consertos e reparos;
- Suporte técnico presencial e remoto relacionado aos serviços contratados.

A solução deverá proporcionar atendimento adequado às demandas dos diferentes setores municipais, permitindo diagnóstico, intervenção, correção e acompanhamento das ocorrências.

Com a contratação, espera-se reduzir o tempo de indisponibilidade dos equipamentos, preservar a vida útil dos recursos tecnológicos, melhorar a produtividade dos usuários e assegurar maior continuidade das atividades administrativas.

A execução deverá ser orientada por critérios objetivos de qualidade, disponibilidade, prazo de atendimento, eficiência e economicidade.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação será realizada de forma parcelada e continuada, considerando a natureza dos serviços de manutenção de Tecnologia da Informação.

O parcelamento da contratação mostra-se adequado, uma vez que permite o atendimento das demandas de manutenção preventiva e corretiva de forma contínua, conforme a necessidade da Administração, evitando a interrupção dos serviços e garantindo maior disponibilidade e funcionamento adequado dos equipamentos e recursos de TI.

Dessa forma, o parcelamento em caráter continuado apresenta-se como a alternativa mais adequada ao interesse público, assegurando a continuidade dos serviços de TI e proporcionando maior eficiência, economicidade e regularidade na manutenção da infraestrutura tecnológica da Administração.

9. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a contratação, pretende-se alcançar os seguintes resultados:

- Assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação utilizados pela Administração Municipal;
- Reduzir o tempo de indisponibilidade de computadores, impressoras e demais equipamentos;
- Proporcionar atendimento técnico especializado aos usuários;
- Melhorar a eficiência das atividades administrativas dependentes de recursos tecnológicos;
- Realizar manutenção preventiva com o objetivo de reduzir falhas e prolongar a vida útil dos equipamentos;
- Proporcionar manutenção corretiva adequada quando ocorrerem falhas;
- Garantir a instalação e configuração adequada de softwares;
- Assegurar disponibilidade de toners conforme a necessidade;
- Obter avaliação técnica formal sobre equipamentos cujo reparo seja inviável;
- Reduzir gastos decorrentes de falhas recorrentes e intervenções inadequadas;
- Melhorar o acompanhamento e controle dos serviços realizados;
- Promover maior eficiência na utilização dos recursos públicos.

10. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS À CONTRATAÇÃO

Em razão da complexidade da contratação, deverá ser designado Servidor responsável pela fiscalização, para acompanhamento da execução do serviço, garantindo que o contrato seja executado conforme o estabelecido e a redação da minuta de contrato com cláusulas que atendam aos requisitos legais e às especificações do objeto.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não foram identificadas, neste momento, contratações interdependentes indispensáveis à execução do objeto.

A contratação possui relação operacional com os equipamentos, sistemas e infraestrutura tecnológica já existentes no Município, porém não depende da realização de outra contratação específica para sua execução.

Eventuais aquisições de equipamentos, componentes, licenças de software ou outros materiais não contemplados no objeto deverão ser realizadas em procedimentos próprios, quando necessárias.

12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS

A execução dos serviços poderá gerar resíduos eletrônicos, toners e outros materiais decorrentes da manutenção e substituição de componentes.

Como medidas de prevenção e mitigação, deverão ser observadas, quando aplicáveis:

- Descarte adequado de componentes eletrônicos substituídos;
- Encaminhamento de resíduos para sistemas de logística reversa ou empresas devidamente habilitadas, quando aplicável;
- Redução do descarte prematuro de equipamentos mediante manutenção preventiva e corretiva;
- Adoção de práticas que contribuam para o prolongamento da vida útil dos equipamentos;
- Observância da legislação ambiental aplicável ao gerenciamento e descarte de resíduos.

A contratada deverá evitar o descarte de toners, componentes eletrônicos e demais resíduos em lixo comum quando houver forma específica de destinação ambientalmente adequada.

13. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO – POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Com base nas análises realizadas no presente Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação pretendida se mostra **viável sob os aspectos técnico, operacional e econômico**, considerando a necessidade permanente do Município de contar com suporte especializado para manutenção e funcionamento de seus recursos de Tecnologia da Informação.

A análise demonstrou que a Administração Municipal possui demanda recorrente por manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática e impressoras, instalação de softwares, e emissão de laudos técnicos de inviabilidade de consertos.

A contratação de empresa especializada apresenta-se como alternativa adequada para assegurar a continuidade dos serviços, permitindo que o Município disponha de profissionais especializados conforme a demanda, sem a necessidade de manter estrutura própria permanente para todas as atividades abrangidas pelo objeto.

Os quantitativos estimados foram definidos como máximos para o período inicial de 12 (doze) meses, não representando obrigação de contratação integral pelo Município. Os serviços serão solicitados de forma parcelada, conforme a necessidade efetiva da Administração.

A eventual prorrogação da Ata de Registro de Preços deverá observar as condições e requisitos previstos na legislação aplicável, no edital e nos demais instrumentos da contratação, não implicando, por si só, renovação automática dos quantitativos originalmente estimados.

Diante do exposto, entende-se que a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de Tecnologia da Informação é adequada e necessária para atendimento das necessidades do Município de Capão Bonito do Sul/RS, recomendando-se o prosseguimento da contratação, mediante elaboração do respectivo Termo de Referência e adoção das demais providências previstas na legislação aplicável.

Jéssica Dutra

Capão Bonito do Sul/RS, 21 de agosto de 2026.

MARIZETE VARGAS PEREIRA RAUTA
PREFEITA MUNICIPAL.