



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO
Superintendência Central de Convênios e Parcerias

Belo Horizonte, 08 de dezembro de 2024.

JUSTIFICATIVA PARA DISPENSA DE ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

REFERÊNCIA

PROCESSO SEI: 1490.01.0007982/2024-22.

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº: 0002/2024.

OBJETO: Aquisição de 36 (trinta e seis) licenças de software para a plataforma de atendimento ao cliente *Freshdesk*, denominadas licenças *Freshdesk Omnichannel - Growth*, incluindo suporte técnico e atualizações, com vistas a manter o atendimento ao cliente e o gerenciamento de solicitações e reclamações, atendendo às necessidades da Subsecretaria de Gestão de Transferências Estaduais (SGTE).

CONTRATADA: Será escolhida por meio de COTEP.

Consoante disposto no §1º, do art. 4º da [Resolução SEPLAG nº 115](#), de 29/12/2021, para os processos oriundos de Dispensa de Licitação é facultada ao órgão, desde que devidamente justificada, a elaboração do Estudo Técnico Preliminar - ETP:

Art. 4º - As licitações e procedimentos auxiliares para aquisições de bens e contratação de prestação de serviços, e no que couber, para contratação de obras, deverão ser precedidos de estudo técnico preliminar.

§1º - É facultada a elaboração do ETP, mediante justificativa aprovada pela autoridade competente, nas hipóteses de:

I – dispensa e inexigibilidade de licitação, exceto nos casos dispostos nos incisos III e IV do § 2º;

Assim, justificamos a dispensa do ETP, detalhando abaixo os motivos para a escolha da **Cotação Eletrônica de Preços - COTEP**, em alinhamento com os parâmetros legais.

JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

1. Necessidade urgente e Contexto

A SGTE (SCCP, SADM e SCEPET) utilizam atualmente 40 licenças gratuitas do Freshdesk para gerenciamento das demandas direcionadas às respectivas unidades. Em 17 de outubro de 2024, foi recebido um aviso dos administradores da plataforma sobre a redução do plano gratuito para apenas 2 agentes/licenças a partir de 16 de janeiro de 2025. Com menos de 100 dias para avaliação e transição para outras plataformas, a continuidade do atendimento está comprometida. Diante disso, optamos pela COTEP para aquisição de licenças *Freshdesk Omnichannel - Growth* por 12 meses, garantindo a continuidade do serviço com qualidade e dentro do prazo crítico.

2. Freshdesk Omnichannel.

O Freshdesk Omnichannel é uma solução unificada de atendimento ao cliente que integra múltiplos canais de comunicação (e-mail, telefone, chat e redes sociais) em uma única plataforma. Essa ferramenta centraliza e organiza o fluxo de trabalho, automatizando respostas, gerando relatórios detalhados de desempenho e integrando-se com outras plataformas digitais, essenciais para a gestão ágil e eficaz das demandas da SGTE. O uso de uma plataforma com tais funcionalidades possibilita que a equipe atenda às demandas com qualidade e eficiência, mantendo padrões operacionais elevados.

3. Viabilidade Econômica e Justificativa para COTEP

A COTEP é o meio mais eficiente para assegurar uma aquisição rápida, com valores compatíveis aos limites de dispensa de licitação por valor, conforme o art. 75 da **Lei nº 14.133/2021** e suas atualizações. A escolha pelo *Freshdesk* foi baseada na relação custo-benefício, considerando a urgência, o valor de mercado e o número necessário de licenças para garantir os padrões de atendimento das unidades envolvidas. Esse método atende aos critérios de economicidade e agilidade, indispensáveis para manter os serviços em funcionamento.

4. Manutenção da Eficiência Operacional e Continuidade do Atendimento

A contratação do *Freshdesk* possibilita o funcionamento contínuo dos serviços de atendimento essenciais à Secretaria de Estado de Governo (SEGOV), em especial aos atendimentos referentes a execução de Emendas Parlamentares Estaduais e demais transferências que envolvem recursos de saída. Em 2023, foram atendidos 20.625 chamados e, até novembro de 2024, foram 13.107 chamados, todos processados via *Freshdesk*, demonstrando a eficiência e a necessidade da plataforma para a gestão integrada de atendimento. Além do canal de atendimento por email, na SCCP ainda há atendimento via bate-papo nos portais do SIGCON e CAGEC.

ATRIBUIÇÕES DA SUBSECRETARIA DE GESTÃO DE TRANSFERÊNCIAS ESTADUAIS.

De acordo com o artigo 10 do [Decreto nº 48.635/2023](#), a Subsecretaria de Gestão de Transferências Estaduais (SGTE), é responsável por *"coordenar e gerenciar as ações que envolvem a saída de recursos estaduais, em especial as emendas parlamentares estaduais, com o objetivo de fortalecer o alinhamento intragovernamental e intergovernamental"*. Para isso, a Subsecretaria, além da sua assessoria de Gabinete, conta com três Superintendências: a Superintendência Central de Convênios e Parcerias (SCCP), a Superintendência Central de Emendas Parlamentares Estaduais e Transferências (SCEPET) e a Superintendência de Apoio ao Desenvolvimento Municipal (SADM).

A Superintendência Central de Convênios e Parcerias centraliza a normatização de convênios de saída, termos de fomento, termos de colaboração, acordos de cooperação e contratos de gestão celebrados com serviços sociais autônomos. Além disso, a SCCP também é responsável por gerenciar o Sistema de Gestão de Convênios e Parcerias (Sigcon-saída) e o Cadastro Geral de Convenientes (CAGEC-MG). Nesse sentido, a referida Superintendência realiza, via email, atendimentos diários aos órgãos e entidades estaduais que celebram os convênios de saída e instrumentos congêneres, tecendo orientações e saneando dúvidas, além de orientarem, também os beneficiários desses instrumentos. Ademais, a equipe do CAGEC-MG realiza o atendimento de todos os convenientes do Estado de Minas Gerais via email.

A Superintendência Central de Emendas Parlamentares Estaduais e Transferências - responsável pelo gerenciamento dessas emendas e transferências - realiza diariamente a interlocução com os diversos atores envolvidos nesse processo: os 77 deputados estaduais; os Órgãos e Entidades Estaduais executores de emendas; e os beneficiários desses recursos. Todas as dúvidas do processo são saneadas via email.

A Superintendência de Apoio ao Desenvolvimento Municipal (SADM), no que lhe concerne, é responsável pela celebração dos instrumentos jurídicos no âmbito da *ação 2045 - Execução do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Municipal - PADEM*. Dessa forma, realiza o contato via e-mail com os beneficiários desses instrumentos, recebendo as documentações complementares, tecendo orientações e saneando dúvidas.

As três superintendências, em 2023, responderam 20.625 chamados e até novembro de 2024 foram atendidos 13.107 chamados. Considerando que o atendimento ao público é uma das principais entregas da Subsecretaria, faz-se necessária a manutenção da plataforma do *Freshdesk*, para que a eficiência e a qualidade dos chamados sejam mantidos.

Uma vez que as equipes da SGTE e do NTI já utilizam a ferramenta no plano gratuito e, visto o período curto disponibilizado para adaptação a uma nova ferramenta, a aquisição das licenças *Freshdesk* é essencial para otimizar e manter o atendimento ao cliente, reduzir o tempo de resposta e assegurar uma gestão eficiente e rastreável das demandas, proporcionando um atendimento de alta qualidade e contribuindo para a satisfação e fidelização dos demandantes de serviços da Secretaria de Estado de Governo.

Esclarecemos que a compra não foi contemplada no OBZ referente ao exercício de 2024, uma vez que a utilização da plataforma *Freshdesk* era gratuita e atendia às necessidades das unidades da Subsecretaria de Gestão das Transferências Estaduais e do Núcleo de Tecnologia da Informação da Segov. O aviso de alteração do plano gratuito foi recebido somente em 17 de outubro de 2024, surpreendendo os administradores da Segov responsáveis pela plataforma. Ressalta-se que a plataforma *Freshdesk* era utilizada de forma gratuita desde 2017.

Portanto, considerando que o objetivo do ETP é analisar o problema ou a necessidade que se apresenta à Administração, mapeando as soluções disponíveis no mercado e selecionando aquela que será mais vantajosa, entendemos que, para o problema exarado neste documento, seja dispensável a sua elaboração, visto que o pouco tempo disponível para estudos e transição para uma nova solução, determina que façamos a compra da ferramenta *Freshdesk* para garantir a continuidade da prestação dos serviços. Além disso, os valores de mercado das licenças pretendidas e o número necessário para garantir os padrões de atendimento das unidades envolvidas, possibilita a realização da compra pretendida por meio da Cotação Eletrônica de Preços, o que acreditamos que trará celeridade ao processo de compra, garantindo a continuidade da prestação de serviços nos níveis atuais de qualidade e eficiência.

Responsável pelo preenchimento:

Daniel de Paula Carneiro

Matrícula: 20.413-0

Superintendência Central de Convênios e Parcerias

Secretaria de Estado de Governo

Larissa Lins da Mata Coimbra

Masp: 752.473-9

Superintendente de Apoio ao Desenvolvimento Municipal

Secretaria de Estado de Governo

Thiago Thales Ribeiro

Masp: 752.704-7

Superintendente Central de Convênios e Parcerias

Secretaria de Estado de Governo

Gean Fernandes Pinto

Masp: 1.471.835-7

Superintendente Central de Emendas Parlamentares Estaduais e Transferências

Secretaria de Estado de Governo

Felippe Ferreira de Mello

Masp: 669.759-3

Subsecretário de Gestão de Transferências Estaduais

Secretaria de Estado de Governo

De acordo,

Marcelus Fernandes Lima

Masp: 1.107.442-4

Superintendente de Planejamento, Gestão e Finanças

Secretaria de Estado de Governo - SEGOV