



Estudo Técnico Preliminar – ETP

OBJETO:

Contratação de empresa especializada para ministrar o curso “Excelência no Atendimento ao Cliente” para 1 (um) servidor da Câmara Municipal de Barueri.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO:

Servidor	Função
Glauce de Oliveira Alves	Coordenadora-Geral da Escola do Parlamento
Paulo Sergio Araujo Barros	Secretário de Administração

INTRODUÇÃO:

Este documento trata de estudo técnico preliminar, visando à contratação de empresa especializada para ministrar o curso “Excelência no Atendimento ao Cliente” para o servidor da Câmara Municipal de Barueri.

O presente documento caracteriza a primeira etapa da fase de planejamento de uma contratação, de modo a assegurar a viabilidade e embasar o Termo de Referência, conforme previsto no inciso XX do artigo 6º da Lei 14.133/2021.

1 – DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação:

A Câmara Municipal de Barueri, em conformidade com a norma ISO 9001: 2015, tendo em vista zelar pela excelência de seus serviços, e em atendimento ao princípio da eficiência, apresenta o Plano Anual de Treinamento, o qual consiste no planejamento de contratação de cursos a seus servidores para o ano posterior à requisição, de acordo com as necessidades levantadas pelas chefias. Nesse contexto, foi solicitado o curso “Excelência no Atendimento ao Cliente”, para 1 (um) servidor, a fim de capacitar o





servidor a recepcionar ligações externas de munícipes e internas dos gabinetes e setores administrativos da Câmara, contribuindo para um melhor atendimento ao público atendido.

2 – PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

Fundamentação: Em atendimento ao inciso II do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21, a necessidade de contratação encontra-se respaldada no Plano de Contratações Anuais, no seguinte item:

ITEM	TIPO CONTRATAÇÃO	SUBELEMENTO	OBJETO	AREA SOLICITANTE	PREVISÃO PRAZO CONTRATAÇÃO
900	Serviços de Seleção e Treinamentos	3.3.90.39.48	Plano Anual de Treinamentos – Contratação de Treinamento	Escola do Parlamento	31/12/2025

3 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: A contratação do objeto deste Estudo Técnico Preliminar, em atendimento ao inciso III do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021, apresenta os seguintes requisitos:

Requisitos internos:

O curso “Excelência no Atendimento ao Cliente” para o servidor da Câmara Municipal de Barueri deve ser realizado na modalidade on-line e ao vivo.

Conforme solicitado no Plano Anual de Treinamento de 2025 pela chefia responsável do setor de Atendimento ao Público, o curso deve apresentar a carga horária de, no mínimo, 8 (oito) horas, para que seja possível contemplar obrigatoriamente os seguintes tópicos:

- Desafios no atendimento





- Marketing no atendimento
- Relações cliente x fornecedor
- Excelência no atendimento
- Postura no atendimento

Além do conteúdo apresentado, o curso poderá explorar outros tópicos pertinentes ao assunto, desde que atenda à carga horária exigida.

A Contratada deve seguir, ainda, os seguintes requisitos:

- a) demonstrar que o instrutor possui aptidão para a prestação dos serviços do presente objeto, comprovando a qualificação e experiência dele por meio de diplomas, certificados e/ou atestados.
- b) demonstrar práticas de sustentabilidade em suas atividades, considerando aspectos ambientais, sociais e econômicos. Isso deve incluir, se for o caso, o envio antecipado de apostila digital à Contratante ou a entrega antecipada à Contratante de apostilas impressas, em material com certificação ambiental, em quantidade suficiente para o participante; a implementação de medidas de economia de energia durante a palestra; a valorização da diversidade e a garantia de condições justas de trabalho para seus funcionários.
- c) arcar com os custos referentes ao instrutor e/ou à equipe, ao material, a eventuais diárias, às passagens e à alimentação, sendo inclusos também no valor da proposta os tributos e quaisquer outros custos que possam ser demandados pela entidade Contratada para atendimento da presente contratação.

Requisitos Externos:

Não há requisitos externos.

4 – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES PARA CONTRATAÇÃO





Fundamentação: O curso será realizado por 1 (um) participante. Essa quantidade foi estabelecida no Plano Anual de Treinamento do ano de 2025 pela chefia responsável pela área de Atendimento ao Público, a fim de garantir a melhoria da qualidade das atividades desempenhadas pelo setor.

5 – LEVANTAMENTO DE MERCADO

Solução 1 – Curso on-line

Essa solução consiste em um curso, ministrado de forma totalmente on-line, por meio de plataformas de ensino a distância. O conteúdo teórico é apresentado por meio de videoaulas, materiais de leitura e atividades interativas. O participante tem flexibilidade para acessar o curso de acordo com sua disponibilidade de tempo e localidade.

Solução 2 – Curso presencial *in company*

Essa solução é composta de curso realizado nas instalações da Câmara Municipal de Barueri. Os instrutores da Contratada desenvolvem a atividade no local de trabalho do participante. Isso permite uma maior interação entre participante e palestrantes e uma customização do conteúdo. Os custos incluem deslocamento dos instrutores, mas são eliminados custos com transporte e alimentação do participante.

Solução 3 – Curso on-line e ao vivo

Essa solução trata de curso realizado em um local virtual, como plataforma de videoconferência. O participante tem a oportunidade de vivenciar situações e compartilhar informações com outras pessoas de modo remoto, além de tirar dúvidas com o palestrante rapidamente durante a apresentação.

Solução 4- Curso presencial em local estabelecido pela Contratada





Essa solução apresenta um curso realizado em local estabelecido pela Contratada, oferecendo ao participante um ambiente de aprendizado otimizado, interação face a face e oportunidades de networking. Todavia, apresenta custo mais elevado e gastos com o deslocamento do participante. Ademais, pode provocar interrupções na rotina de trabalho do servidor e apresenta conteúdo genérico o participante.

Comparação entre as soluções: A solução 1 se destaca pela flexibilidade, pois permite que o participante estude no seu próprio ritmo e de qualquer lugar, o que é ideal para aqueles com agendas apertadas ou que precisam conciliar trabalho e estudo. A solução 2, por sua vez, oferece a vantagem de personalizar totalmente o conteúdo de acordo com as demandas organizacionais, além de integrar o aprendizado diretamente ao ambiente de trabalho. Com ela, é eliminada a necessidade de deslocamento, economizando tempo e custos, enquanto fortalece a coesão da equipe em um contexto familiar. Já a solução 3 combina a flexibilidade do formato on-line com a interação em tempo real. Essa modalidade permite que o participante se engaje ativamente nas aulas, faça perguntas e receba feedback imediato, o que enriquece o processo de aprendizado. Além disso, a natureza ao vivo dessas aulas ajuda a manter o comprometimento, já que os alunos devem seguir uma agenda fixa. Por fim, a solução 4 proporciona um ambiente de aprendizado dedicado e sem distrações, permitindo que o participante se concentre inteiramente no conteúdo. Além disso, estar em um ambiente diferente do cotidiano de trabalho pode incentivar uma imersão mais profunda no aprendizado e oferece oportunidades valiosas de networking com profissionais de outras empresas.

6 – ESTIMATIVAS PRELIMINARES DOS PREÇOS

Fundamentação: Estimativa preliminar do valor total da contratação é de R\$984,00 (novecentos e oitenta e quatro reais), com base em orçamento prévio.

7 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO





Este estudo destina-se à contratação de pessoa jurídica especializada para prestação de serviços de curso “Excelência no Atendimento ao Cliente”.

Logo, a solução 3, por ser mais vantajosa para a administração, neste contexto, será a opção adotada pela Câmara Municipal de Barueri, uma vez que a realização do curso on-line e ao vivo oferece benefícios que vão ao encontro das necessidades da Administração Pública.

Uma das principais vantagens é a possibilidade de interação em tempo real, que permite que o participante faça perguntas e receba respostas imediatas do instrutor. Essa interação não só facilita a compreensão dos conteúdos, como também promove um ambiente de aprendizado dinâmico, em que as ideias podem ser trocadas e discutidas de forma instantânea. Além disso, a interação com outros participantes enriquece o debate e estimula a colaboração.

Outra vantagem significativa é a experiência personalizada que proporciona, uma vez que o instrutor tem a flexibilidade de ajustar o ritmo e o conteúdo da aula com base nas necessidades e no feedback dos participantes da turma, garantindo que o material abordado seja relevante e adaptado ao grupo. Isso é especialmente importante no contexto da Administração Pública, em que as demandas e desafios podem variar amplamente, tornando a personalização um fator-chave para o sucesso do curso.

Ademais, a oportunidade de networking e colaboração também é um destaque dessa modalidade, visto que a interação em tempo real oferece um ambiente propício para que o participante estabeleça conexões e colabore com colegas, mesmo que estejam fisicamente distantes. Essas interações podem levar à formação de redes de apoio e até mesmo a parcerias profissionais, fortalecendo a coesão e a troca de conhecimento entre o grupo, o que pode ter impactos positivos na eficiência e inovação dentro da Administração Pública.

Além disso, a gravação das aulas é um recurso extremamente valioso, pois o servidor tem a oportunidade de rever o conteúdo a qualquer momento, reforçando o aprendizado e garantindo que nenhuma informação importante seja perdida. Isso





também permite que o participante revise tópicos específicos conforme necessário, auxiliando na retenção do conhecimento adquirido.

Em conclusão, a contratação do curso on-line e ao vivo para o servidor da Câmara Municipal de Barueri combina a flexibilidade e a conveniência do ambiente on-line com a interação rica e personalizada de uma experiência presencial. Isso resulta em uma capacitação mais eficaz, adaptada às necessidades do servidor e capaz de fortalecer tanto o aprendizado individual quanto a colaboração entre os profissionais, trazendo benefícios diretos para a eficiência e a qualidade do serviço público.

8 – JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO

O parcelamento da solução não se mostra necessário e eficiente. Recomendamos que o objeto seja realizado por um único contratado, resultando em maior nível de controle da execução dos serviços. Assim, pelas razões expostas, recomendamos que a contratação não seja parcelada, por não ser vantajoso para a Administração e para execução do objeto como todo.

9 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

A solução pretendida permite o alcance dos seguintes resultados:

- Melhoria na satisfação dos clientes, garantindo uma experiência positiva em todas as interações;
- Redução das reclamações e aumento da resolução de problemas no primeiro contato, elevando a qualidade do serviço prestado;
- Desenvolvimento das habilidades de comunicação e empatia entre os funcionários, criando um ambiente de atendimento mais amigável e eficiente; e
- Otimização dos processos de atendimento, por meio da implementação de ferramentas e tecnologias que melhorem a produtividade e a qualidade do serviço.





10 – PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Assegurar que as instalações em que o servidor irá participar do curso estejam em conformidade com os requisitos exigidos para a realização do curso, o que inclui a disponibilidade de espaços adequados e equipamentos essenciais, como computador com acesso à internet.

11 – CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Não existem contratações correlatas ou interdependentes.

12 – IMPACTOS AMBIENTAIS

Não há previsão de impactos ambientais para esta contratação.

13- VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Os estudos demonstram que a contratação da solução ora descrita, ou seja, contratação de serviços de empresa especializada para ministrar o curso “Excelência no Atendimento ao Cliente”, mostra-se possível e fundamentadamente justificada haja vista que essa medida atende às exigências técnicas e operacionais necessárias para capacitar o servidor a recepcionar ligações externas de munícipes e internas dos gabinetes e setores administrativos da Câmara, contribuindo para um melhor atendimento ao público atendido, mas também se mostra alinhada com o orçamento disponível da instituição.

Barueri, 07 de março de 2025.

PAULO SERGIO ARAUJO BARROS

Secretário de Administração





Câmara Municipal de Barueri

Parlamento 26 de março

ISO 9001 | SA 8000 | ISO 14001

GLAUCE DE OLIVEIRA ALVES

Coordenadora-Geral da Escola do Parlamento

