

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Unidade Requisitante:

Controladoria-Geral do Município

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar - ETP - tem por objetivo identificar e analisar os cenários para atendimento da demanda que consta no Documento de Formalização de Demanda - DFD, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

IDENTIFICAÇÃO

Este documento trata da demanda por SISTEMA INFORMATIZADO DE GERENCIAMENTO E CONTROLE DE OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA SETORIAL, EM PLATAFORMA WEB, CONTEMPLANDO IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA, BEM COMO HOSPEDAGEM E DISPONIBILIZAÇÃO DE AMBIENTE OPERACIONAL, DESTINADO AO RECEBIMENTO, REGISTRO, TRAMITAÇÃO, ACOMPANHAMENTO, CONTROLE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS, TAIS COMO RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, SUGESTÕES, ELOGIOS, SOLICITAÇÕES E DEMAIS DEMANDAS CORRELATAS, VISANDO ATENDER ÀS NECESSIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CAUCAIA, ÓRGÃO VINCULADO À CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CAUCAIA/CE, prevista no Documento de Formalização de Demanda - DFD.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

O presente Estudo Técnico Preliminar está fundamentado na Lei Federal nº 14.133/2021, na Lei Municipal nº 3.625/2023, que institui o Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) do Município de Caucaia, no Decreto Municipal nº 1.291/2022, que regulamenta a dispensa de licitação no âmbito da Administração Pública Municipal Direta, Autárquica e Fundacional, e no Decreto Municipal nº 1.524/2025, que dispõe sobre os serviços e fornecimentos contínuos no âmbito do Poder Executivo Municipal de Caucaia.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Fundamentação: Descrição da necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público. (Inciso I do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021).

1.1. A Controladoria-Geral do Município, por intermédio da Ouvidoria Geral, necessita de ferramenta tecnológica especializada para modernizar, padronizar e aperfeiçoar o gerenciamento das manifestações dos cidadãos, permitindo o adequado recebimento, registro, tramitação, acompanhamento e resposta das demandas encaminhadas à Administração Pública Municipal. O crescimento das exigências relacionadas à transparência, ao controle social e à qualidade do atendimento ao cidadão torna

Sua



indispensável a utilização de solução informatizada capaz de proporcionar maior eficiência operacional e melhor gestão das informações produzidas pela Ouvidoria.

1.2. A inexistência de sistema específico ou a utilização de mecanismos não integrados compromete a rastreabilidade das manifestações, dificulta o controle dos prazos de atendimento, limita a geração de relatórios gerenciais e reduz a capacidade de monitoramento das demandas encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos. Tal cenário pode impactar negativamente a eficiência administrativa e comprometer o fortalecimento dos instrumentos de participação popular e de controle social.

1.3. O atendimento à referida demanda justifica-se pela necessidade de assegurar maior transparência, celeridade e efetividade na atuação da Ouvidoria Geral do Município, permitindo a centralização das informações, a padronização dos fluxos de trabalho, o acompanhamento das respostas pelos setores responsáveis e a disponibilização de dados gerenciais que subsidiem a tomada de decisões pela Administração Pública.

1.4. Trata-se de demanda por serviço comum de tecnologia da informação, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021.

2. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Previsão no Plano Anual de Contratações. (Inciso II do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021)

2.1. A contratação pretendida encontra-se em conformidade com a legislação vigente, especialmente com a Lei nº 14.133/2021, estando devidamente prevista no Plano de Contratações Anual – PCA 2026 do Município de Caucaia/CE, sob responsabilidade da Controladoria Geral do Município de Caucaia, conforme registro disponível no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

PCA 2026 - 07.616.162/0001-06 - MUNICÍPIO DE CAUCAIA	
Id pca PNCP	Unidade
07616162000106-0-000022/2026	16 - CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Fonte: Portal Nacional de Contratações Públicas

2.2. Registra-se que o objeto não constava da versão originalmente aprovada do PCA 2026, tendo sido posteriormente incluído mediante justificativa formal da unidade demandante, em razão de necessidade superveniente identificada durante a execução do planejamento institucional.

2.3. A inclusão do objeto no PCA fundamenta-se na reavaliação das necessidades da Controladoria-Geral do Município e na necessidade de implantação de solução informatizada para gerenciamento da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais, visando ao aprimoramento da transparência, da participação social e da eficiência administrativa.

2.4. A alteração do PCA observa as disposições da Lei nº 14.133/2021, do Decreto Municipal nº 1.387/2023 e do Decreto Municipal nº 1.506/2025, que admitem a revisão do planejamento anual mediante justificativa formal da unidade demandante.



cgm@caucaia.ce.gov.br



(85) 3342-8064

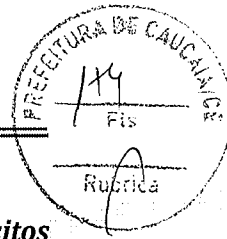


Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo - CEP: 61.601-055

Am



3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Descrição dos requisitos necessários e suficientes à escolha da solução. (Inciso III do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021)

3.1. REQUISITOS LEGAIS E DE CONFORMIDADE

3.1.1. A contratação observará integralmente a Lei Federal nº 14.133/2021, a Lei Municipal nº 3.625/2023 (RILC) e o e no Decreto Municipal nº 1.291/2022.

3.1.2. A contratada deverá manter, durante toda a execução, as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e previdenciária exigidas no certame, respondendo civil e administrativamente por eventuais falhas na orientação técnica que resultem em prejuízo ao erário.

3.1.3. A solução deverá observar as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações armazenadas e processadas pela plataforma.

3.2. REQUISITOS GERAIS E DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

3.2.1. A contratada deverá possuir experiência compatível com o objeto, mediante comprovação de fornecimento, implantação, manutenção ou suporte de sistemas informatizados de gestão, ouvidoria ou soluções tecnológicas similares.

3.2.2. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web, permitindo acesso controlado aos usuários previamente cadastrados pela Administração.

3.2.3. O sistema deverá permitir o recebimento, registro, tramitação, acompanhamento e resposta das manifestações dos cidadãos, contemplando reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais demandas correlatas.

3.2.4. A solução deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais, controle de prazos, rastreabilidade das movimentações e acompanhamento das demandas pelos usuários autorizados.

3.2.5. As funcionalidades mínimas da solução serão detalhadas no Termo de Referência.

3.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS (ESCOPO TÉCNICO)

3.3.1. A solução deverá contemplar, no mínimo:

- a) Implantação e parametrização do sistema;
- b) Hospedagem e disponibilização do ambiente operacional do sistema em ambiente web, garantindo o acesso dos usuários autorizados e o armazenamento das informações da Ouvidoria;
- c) Cadastro e gerenciamento de usuários;
- d) Recebimento, registro e tramitação das manifestações dos cidadãos;
- e) Controle e acompanhamento dos protocolos;



- f) Emissão de relatórios e indicadores gerenciais;
- g) Treinamento dos usuários indicados pela Administração;
- h) Suporte técnico durante toda a vigência contratual;
- i) Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva;
- j) Disponibilização de atualizações necessárias ao funcionamento da plataforma.

3.4. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

3.4.1. Considerando a natureza digital da solução, a sustentabilidade será observada mediante:

- a) priorização do uso de documentos eletrônicos e assinaturas digitais;
- b) redução da utilização de papel e impressões físicas;
- c) racionalização do consumo de recursos materiais na execução das atividades administrativas.

3.5. PARTICIPAÇÃO EXCLUSIVA DE ME/EPP

3.5.1. Não será adotado tratamento exclusivo às Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), a fim de assegurar a ampla competitividade e resguardar a escolha da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, observadas as disposições dos art. 49, III, da LC 123/2006), onde cita-se:

Art. 49. Não se aplica o disposto nos Arts. 47 e 48 desta Lei Complementar quando:

(...)

III - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado;

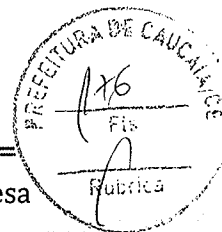
3.6. DA VEDAÇÃO DE CONSÓRCIOS

3.6.1. Como requisito de participação e modelagem da contratação, não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

3.6.2. A vedação fundamenta-se na ampla disponibilidade de fornecedores aptos a executar integralmente o objeto, bem como na baixa complexidade da contratação, que não exige a conjugação de capacidades técnicas ou econômico-financeiras de múltiplas empresas.

3.7. Da Vedação à Subcontratação: Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto contratado, incluindo o licenciamento/disponibilização do sistema, a hospedagem, a parametrização, a migração de dados, o treinamento e a prestação do suporte técnico e manutenção. A medida visa resguardar a Ouvidoria Geral contra a fragmentação da responsabilidade técnica, mitigar riscos de vazamento de dados pessoais

[Handwritten signature]



e sigilosos dos cidadãos (em conformidade com a LGPD) e garantir que a empresa qualificada execute diretamente a solução ofertada.

3.8. Da Exigência de Garantia de Proposta (Licitante): Será exigida Garantia de Proposta no percentual de 1% (um por cento) sobre o valor total estimado da contratação, nos termos do art. 58 da Lei Federal nº 14.133/2021, aplicado subsidiariamente à contratação direta. A medida justifica-se pela necessidade de assegurar a seriedade das propostas comerciais recebidas, desestimular a apresentação de cotações inexequíveis ou sem respaldo operacional e resguardar a Administração Pública municipal contra eventuais prejuízos decorrentes da desistência injustificada em assinar o termo contratual.

3.9. Da Dispensa de Garantia de Execução Contratual: Não será exigida a prestação de garantia de execução contratual (fase de assinatura/execução), nos moldes facultados pelo art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.10. Critérios de Seleção e Qualificação (Habilitação)

3.10.1. Prova de Conceito (PoC)

3.10.1. A PoC consistirá na execução, pela licitante provisoriamente vencedora, deverá ter um roteiro de testes para demonstrar, de forma prática e inequívoca, a capacidade da plataforma em executar as funcionalidades essenciais de cada módulo. Durante a demonstração, deverão ser atendidos pelo menos 90% das especificações e funcionalidades definidas. O não atendimento a este índice resultará na desclassificação da licitante.

Justificativa: A exigência fundamenta-se na natureza do objeto, que envolve uma solução tecnológica especializada para modernizar, padronizar e aperfeiçoar o gerenciamento das manifestações dos cidadãos, permitindo o adequado recebimento, registro, tramitação, acompanhamento e resposta das demandas encaminhadas à Administração Pública Municipal.

3.10.2. Demonstração da Capacidade Técnica

3.10.2.1. Apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, obrigatoriamente pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, comprovando o fornecimento da solução nos moldes do Termo de Referência.

3.10.2.2. Apresentação de 01 (um) Profissional de Nível Superior (Tecnologia da Informação ou áreas correlatas), devidamente reconhecido pela entidade profissional competente.

3.10.2.3. A comprovação de vínculo poderá ser feita por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Contrato Social (em caso de sócio) ou Contrato de Prestação de Serviços vigente ou por meio de Declaração de Contratação Futura, firmada entre a licitante e o profissional.

Justificativa: Os critérios de habilitação técnica prestam-se a comprovar que o licitante possui a qualificação necessária para bem executar o objeto da contratação. A exigência de atestados que demonstrem experiência em atividades similares de complexidade tecnológica equivalente ou superior é fundamental para garantir que a empresa já executou serviços compatíveis com o que se pretende contratar, mitigando riscos de inexecução.



3.11. REGIME E LOCAL DE EXECUÇÃO

3.11.1. A prestação dos serviços ocorrerá predominantemente de forma remota, mediante acesso à plataforma web e atendimento aos usuários por meio dos canais disponibilizados pela contratada.

3.11.2. O suporte técnico poderá ser realizado por telefone, correio eletrônico, sistema de chamados ou outros meios eletrônicos disponibilizados pela contratada.

3.11.3. Quando necessário, poderão ser realizados atendimentos presenciais, mediante solicitação da Administração.

3.11.4. A solução será disponibilizada para utilização da Ouvidoria Geral do Município de Caucaia, vinculada à Controladoria-Geral do Município.

3.12. Das Condições Logísticas e do Ambiente de Testes

3.12.1. Por tratar-se de uma solução 100% web, o sistema apresentado para a POC deverá estar previamente hospedado em ambiente de nuvem (Data Center) que simule as condições reais de segurança, desempenho e criptografia exigidas neste termo.

3.12.2. É de responsabilidade integral e exclusiva do interessado a carga de um banco de dados de teste (massa de dados fictícios, porém logicamente consistentes), contendo manifestações simuladas de Ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações), pedidos de acesso à informação (E-SIC) e históricos de tramitação fictícios, que permitam a execução plena de todas as rotinas de registro, tramitação, resposta e consolidação gerencial das manifestações.

3.12.3. Para comprovar a arquitetura 100% web e a independência de hardware da plataforma, a Comissão de Avaliação poderá exigir que os testes sejam executados em computadores e navegadores da própria Prefeitura de Caucaia, bastando o fornecimento da URL de acesso pela licitante.

3.13. Do Rito de Avaliação e Critérios de Rejeição

3.13.1. A avaliação será conduzida por uma Comissão Especial de Avaliação Técnica, formalmente designada pela autoridade competente, composta por servidores efetivos da Controladoria e técnicos da área de Tecnologia da Informação do Município.

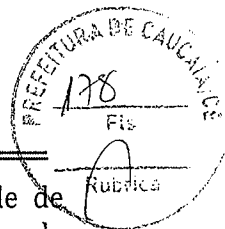
3.13.2. Durante a sessão pública, a Comissão guiará a validação por meio de um Roteiro de Testes Homologatório, exigindo a execução em tempo real. A avaliação e os testes de conformidade deverão seguir rigorosamente os critérios, condições, roteiro de testes e metodologia de pontuação definidos no Anexo I do Termo de Referência.

3.13.3. Os prepostos técnicos da licitante deverão responder imediatamente aos questionamentos operacionais formulados pela Comissão durante a exibição das telas e rotinas do sistema.

3.13.4. Hipóteses de Reprovação Automática: O licitante será considerado sumariamente desclassificado e reprovado na POC caso:

- a) Não compareça ou não inicie a transmissão da demonstração técnica na data e horário agendados pelo(a) Pregoeiro(a);
- b) Não forneça as credenciais de acesso ao Ambiente de Testes no prazo estipulado no subitem 3.13;





c) O sistema apresente erros fatais de execução (*crashes*), indisponibilidade de servidor ou falhas graves nos módulos que impossibilitem a conclusão do Roteiro de Testes;

d) Fique constatado que a solução apresentada não opera integralmente em ambiente web (exigindo instalação de componentes *client-side* ou aplicativos proprietários locais nas estações de trabalho, exceto navegadores padrões atualizados).

3.14. Do Encerramento e Sucessão

3.14.1. Ao término dos trabalhos, a Comissão Especial de Avaliação Técnica lavrará o Relatório Técnico de Avaliação da POC, registrando de forma motivada e minuciosa a conformidade ou inconformidade de cada item testado.

3.14.2. O Relatório Técnico de Avaliação será assinado pelos membros da comissão e encaminhado imediatamente ao Pregoeiro (a) para juntada aos autos e divulgação aos demais participantes.

3.14.3. Sendo a proposta e o software aprovados na POC, o licitante será considerado habilitado tecnicamente, prosseguindo o certame para a fase de Habilitação Documental.

3.14.4. Caso o interessado mais bem classificado seja reprovado na PoC ou descumpra os prazos deste capítulo, sua proposta será inabilitada tecnicamente, cabendo ao Agente de Contratação convocar o interessado subsequente na ordem de classificação, e assim sucessivamente, respeitada a ordem de classificação, para apresentação da solução e submissão ao mesmo rito de Prova de Conceito, até a obtenção de uma proposta válida ou até a declaração de que o processo de dispensa de licitação restou fracassado ou deserto.

3.15. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

3.15.1. As partes DEVERÃO cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

3.15.2. Em atendimento aos Requisitos Gerais de Segurança da Informação a licitante vencedora deverá apresentar durante a DEMONSTRAÇÃO TÉCNICA documento contendo sua Política de Segurança da Informação conforme solicitado a seguir.

3.15.3. Política de Segurança da Informação da licitante vencedora deverá estar alinhada com aquela adotada pela Contratante e abordar no mínimo os aspectos relacionados abaixo:

3.15.4. Responsabilidades relacionadas ao acesso, tratamento e armazenamento de informações, conforme estabelecido para profissionais, terceiros e usuários da Plataforma, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD / Lei nº 13.709/2018).

3.16. Requisitos Funcionais da Solução:

3.16.1. A solução deverá atender às funcionalidades mínimas estabelecidas neste Termo de Referência e demais especificações técnicas definidas pela Controladoria-Geral do Município.



17



3.16.2.A solução deverá permitir a segregação das manifestações por unidades de Ouvidoria, assegurando o gerenciamento individualizado das demandas e a consolidação das informações pela Ouvidoria Geral do Município.

3.16.3.A solução deverá permanecer disponível durante toda a vigência contratual, incluindo suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva.

3.16.4. As atualizações necessárias ao adequado funcionamento da solução deverão estar compreendidas no valor contratado, sem ônus adicional para a Administração.

3.17. Continuidade das Informações:

3.17.1. Ao término da contratação, a contratada deverá disponibilizar à Administração os dados armazenados no sistema em formato eletrônico compatível, assegurando a continuidade das informações e a possibilidade de migração para eventual solução futura.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Início e Regime de Execução:

4.1.1. A execução do objeto terá início a partir da assinatura do contrato (ou emissão da Ordem de Serviço), configurando-se como prestação de serviços comuns de natureza contínua.

4.1.2. Os serviços possuem natureza contínua e serão executados de forma remota, sem prejuízo da realização de reuniões, treinamentos ou orientações complementares quando necessários ao adequado funcionamento da solução.

4.2. Implantação e Disponibilização da Solução:

4.2.1. A contratada deverá realizar a implantação e parametrização inicial do sistema, observando as necessidades operacionais da Controladoria-Geral do Município e das Ouvidorias Setoriais.

4.2.2. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web, permitindo o acesso dos usuários autorizados por meio da internet, mediante controle de perfis e níveis de acesso.

4.2.3. A contratada deverá promover treinamento dos usuários indicados pela Administração, garantindo a adequada utilização das funcionalidades disponibilizadas pela plataforma.

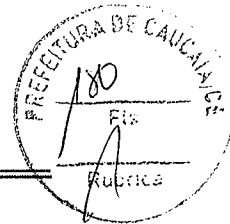
4.3. Suporte Técnico e Manutenção:

4.3.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico aos usuários durante toda a vigência contratual, por meio de canais remotos de atendimento, tais como telefone, correio eletrônico, sistema de chamados, aplicativos de mensagens ou outros meios disponibilizados pela empresa.

4.3.2. Os serviços de manutenção compreenderão ações corretivas, preventivas e evolutivas, destinadas a assegurar a continuidade, estabilidade e adequado funcionamento da solução.

4.3.3. As atualizações necessárias ao funcionamento do sistema estarão compreendidas no valor contratado, sem ônus adicional para a Administração.

Ass



4.4. Instrumento de Medição e Ateste:

4.4.1. A aferição da execução contratual, para fins de pagamento, será realizada mensalmente mediante verificação da efetiva disponibilização da solução, da prestação dos serviços de suporte e manutenção e do adequado funcionamento da plataforma.

4.4.2. O Fiscal do Contrato emitirá o respectivo ateste após a verificação da conformidade dos serviços executados com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4.5. Fiscalização e Controle:

4.5.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) formalmente designado(s), nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.5.2. Compete à fiscalização verificar a disponibilidade da solução, a regularidade da prestação dos serviços de suporte e manutenção, bem como registrar eventuais ocorrências verificadas durante a execução contratual.

4.5.3. Verificadas falhas ou desconformidades na execução dos serviços, a contratada será notificada para promover as correções necessárias, sem prejuízo da aplicação das medidas previstas no contrato e na legislação vigente.

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Fundamentação: Estimativas das Quantidades a serem contratadas. (Inciso IV do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021)

5.1. A estimativa de quantitativos baseia-se na necessidade de disponibilização **ininterrupta** da solução de gerenciamento e controle da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais durante o exercício financeiro de 2026. A unidade de medida "Mês" é adotada em razão da natureza contínua do serviço, que exige disponibilidade permanente da plataforma para o recebimento, registro, tramitação, acompanhamento e resposta das manifestações dos cidadãos, bem como para a prestação ininterrupta de suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva e o cumprimento dos prazos legais de resposta às manifestações e aos pedidos de acesso à informação (E-SIC).

5.2. Memória de cálculo:

5.2.1. O dimensionamento de 12 (doze) meses justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral do Município, evitando interrupções no recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos.

5.2.2. A solução será contratada em item único, uma vez que os serviços de implantação, hospedagem, manutenção, suporte técnico e disponibilização da plataforma constituem solução integrada e interdependente.

5.2.3. Não foram identificadas outras contratações correlatas que possibilitem ganho de escala ou compartilhamento da solução.

5.3. Quadro Resumo do Item:

ITEM	CLASSE/GRUPO	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNID. MEDIDA	QUANT.
------	--------------	-------------------	-----------------	--------



cgm@caucaia.ce.gov.br



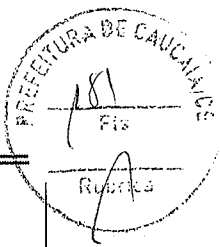
(85) 3342-8064



Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo - CEP: 61.601-055



1	1171	LOCAÇÃO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO E CONTROLE DE OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA SETORIAL - Código: 671948 LOCAÇÃO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO E CONTROLE DE OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA SETORIAL, EM PLATAFORMA WEB, COM IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA, HOSPEDAGEM E DISPONIBILIZAÇÃO DE AMBIENTE OPERACIONAL.	MÊS	12
---	------	---	-----	----

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Fundamentação: Levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar. (Inciso V do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021)

6.1. Análise Comparativa das Alternativas Disponíveis

A Administração avaliou as alternativas existentes para atendimento da necessidade institucional relacionada à gestão da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais do Município, identificando os seguintes cenários:

Solução 1. Utilização de sistema informatizado especializado em Ouvidoria (Solução Adotada):

- **Vantagens:** Automatização dos fluxos de atendimento; centralização das manifestações dos cidadãos; controle de prazos; rastreabilidade das demandas; emissão de relatórios gerenciais; maior transparência e eficiência administrativa; suporte técnico contínuo e atualização da solução.
- **Desvantagens:** Necessidade de contratação externa e custo mensal de manutenção da solução.

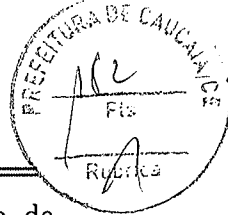
Solução 2. Controle manual por planilhas e correio eletrônico:

- **Vantagens:** Inexistência de custos com licenciamento de software.
- **Desvantagens:** Elevado risco de perda de informações, ausência de rastreabilidade, maior possibilidade de falhas humanas, dificuldade de controle dos prazos legais e limitação na geração de indicadores gerenciais.

Solução 3. Desenvolvimento de sistema próprio pelo Município:

- **Vantagens:** Customização integral da solução.

for



- **Desvantagens:** Necessidade de equipe técnica especializada, maior prazo de implantação, custos elevados de desenvolvimento e manutenção e risco de descontinuidade tecnológica.

6.2. Justificativa Técnica e Econômica da Solução

6.2.1. Após análise das alternativas disponíveis, concluiu-se que a contratação de solução informatizada especializada em Ouvidoria representa a alternativa mais adequada para atender às necessidades da Controladoria-Geral do Município.

6.2.2. O objeto é classificado como serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, permitindo a seleção da proposta mais vantajosa mediante critério de menor preço.

6.2.3. Considerando que o valor estimado total da contratação (R\$ 63.600,00) encontra-se abaixo do limite previsto no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, a Administração optará pelo rito da Dispensa de Licitação, por ser o meio mais célere e econômico para assegurar a implantação da solução e a continuidade dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral do Município.

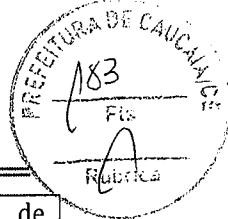
6.3. Justificativa Econômica

A vantajosidade econômica da solução é evidenciada pela pesquisa de preços realizada pelo Setor de Cotações do Município, a qual demonstrou compatibilidade dos valores estimados com aqueles praticados no mercado para sistemas informatizados de gerenciamento e controle de Ouvidoria em plataforma web.

A contratação permitirá maior eficiência na gestão das manifestações dos cidadãos, fortalecendo os mecanismos de transparência, participação social e melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

Referência de Contratação Similar:

Município	Processo	Objeto
CASCADEL/CE	023-2025PE	Contratação de serviços de locação de software de gerenciamento e controle do site Oficial da Prefeitura e de Ouvidoria para atender a Lei nº 12.527/2011 – Lei de acesso à Informação, junto ao Gabinete da Prefeita do Município de Cascavel/CE.
QUIXERE/CE	<u>DI0029/26 SAAE</u>	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de disponibilização, implantação e suporte de solução tecnológica em plataforma Web, no modelo Software como Serviço (SaaS), integrada com módulos de pesquisa de preços, elaboração de artefatos de planejamento e operacionalização, visando atender às



		necessidades de gestão administrativa e de contratações do Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Quixeré - CE
COREAU/CE	DISPENSA <u>0505.01/2026</u>	Contratação de empresa especializada no desenvolvimento de sistema de software voltado à criação da plataforma do sistema de avaliação e monitoramento da aprendizagem - samac, com concessão de domínio e direitos autorais reservados à secretaria municipal da educação do município de coreau/ce.

6.4. Conclusão do Levantamento

Diante das alternativas analisadas, conclui-se que a contratação de solução informatizada para gerenciamento e controle da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais, com especificações compatíveis com a finalidade institucional, constitui a opção mais adequada para o atendimento da demanda, observados os princípios da eficiência, economicidade, planejamento e vantajosidade.

Ademais, justifica-se o enquadramento do presente processo sob o rito da Dispensa de Licitação por Valor, com fulcro no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, tendo em vista que o valor estimado para a contratação situa-se abaixo do limite legal estabelecido para compras e serviços comuns. A adoção da contratação direta por dispensa garante a celeridade processual e a desburocratização administrativa, sem prejuízo da ampla competitividade e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública Municipal.

7. ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: *Estimativa do valor da contratação, acompanhada dos preços unitários referenciais e memórias de cálculo (Art. 18, § 1º, inciso VI da Lei nº 14.133/2021).*

7.1. Metodologia de Aferição de Preços:

7.1.1. O valor estimado da contratação foi obtido mediante pesquisa de mercado realizada junto a fornecedores do ramo, utilizando-se a metodologia do menor preço dentre os valores válidos coletados, em observância aos princípios da economicidade e da busca da proposta mais vantajosa para a Administração, compondo uma "Cesta de Preços Aceitáveis" que reflete a realidade do mercado para soluções informatizadas de gerenciamento e controle de Ouvidoria.

7.1.2. A pesquisa observou os parâmetros fixados no Art. 23, § 1º, inciso IV da Lei nº 14.133/2021, considerando as especificidades do objeto, que compreende a locação de sistema informatizado em plataforma web, contemplando implantação, parametrização, treinamento, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, bem como hospedagem e disponibilização do ambiente operacional.



cgm@caucaia.ce.gov.br



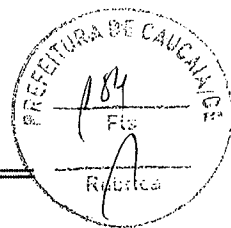
(85) 3342-8064



Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo – CEP: 61.601-055

**7.2. Quadro de Custos Estimados:**

ITEM	CLASSE/ GRUPO	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNID. MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1171	LOCAÇÃO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO E CONTROLE DE OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA SETORIAL - Código: 671948 LOCAÇÃO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO E CONTROLE DE OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA SETORIAL, EM PLATAFORMA WEB, COM IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA, HOSPEDAGEM E DISPONIBILIZAÇÃO DE AMBIENTE OPERACIONAL.	MÊS	12	5.300,00	63.600,00

7.3. Memória de Cálculo:

7.3.1. Os valores unitários estimados contemplam todos os custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto, incluindo implantação, parametrização, treinamento dos usuários, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, hospedagem e disponibilização do ambiente operacional, bem como demais despesas indispensáveis ao pleno funcionamento da solução.

7.3.2. A execução contratual e os pagamentos ocorrerão ao longo de 12 (doze) meses, garantindo a continuidade da operação da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais do Município durante todo o período contratual.

7.4. O valor total de R\$ 63.600,00 (sessenta e três mil e seiscentos reais) demonstra-se vantajoso para a Administração, situando-se abaixo do limite legal para dispensa de licitação por valor (Art. 75, II, Lei nº 14.133/21). A contratação evita custos decorrentes da manutenção de procedimentos manuais, da fragmentação das informações, da dificuldade de controle e acompanhamento das manifestações dos cidadãos e da necessidade de desenvolvimento de solução própria pelo Município, o que se mostraria operacional e financeiramente mais oneroso que a solução proposta. Além disso, a implantação do sistema contribuirá para o fortalecimento dos mecanismos de transparência, participação social e eficiência na prestação dos serviços públicos.

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Fundamentação: Descrição da solução como um todo, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso. (Inciso VII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e art. 7)

8.1. A solução contratada consiste na locação de sistema informatizado de gerenciamento e controle da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais do Município de

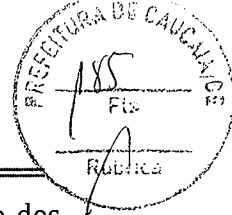
✉ cgm@caucaia.ce.gov.br

☎ (85) 3342-8064

🕒 Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h

📍 Rua D, nº 270 – Padre Romualdo – CEP: 61.601-055

Ass



Caucaia, em plataforma web, abrangendo implantação, parametrização, treinamento dos usuários, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, bem como hospedagem e disponibilização do ambiente operacional, pelo prazo de 12 (doze) meses.

8.2. O objeto estrutura-se em solução integrada, permitindo o recebimento, registro, tramitação, acompanhamento, controle e resposta das manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais demandas correlatas, garantindo a padronização dos procedimentos e a continuidade da operação da Ouvidoria Municipal.

8.3. Abrangência dos serviços essenciais

- Implantação e parametrização da solução;
- Disponibilização do ambiente web e hospedagem do sistema;
- Treinamento dos usuários indicados pela Administração;
- Suporte técnico contínuo;
- Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva;
- Emissão de relatórios gerenciais e acompanhamento das manifestações.

8.4. Forma de execução e integração

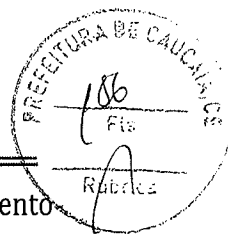
8.4.1. A prestação dos serviços ocorrerá de forma continuada e padronizada durante 12 (doze) meses, conforme as necessidades da Controladoria-Geral do Município, assegurando a disponibilidade permanente da solução, a continuidade do suporte técnico, das manutenções e da hospedagem do sistema.

8.4.2. A solução será executada em item único, garantindo a integração entre as etapas de implantação, parametrização, treinamento, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, hospedagem e disponibilização do ambiente operacional, evitando descontinuidade dos serviços e assegurando maior eficiência na gestão das manifestações dos cidadãos.

8.4.3. A contratação será realizada por meio de Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, observadas as disposições da Lei Municipal nº 3.625/2023 e da regulamentação municipal aplicável à contratação direta.

8.5. Justificativa estratégica da solução

8.5.1. A prestação dos serviços em lote único otimiza a celeridade do processo de implantação e reduz os riscos operacionais, garantindo a padronização tecnológica, a integridade das informações e a perfeita integração entre os módulos do sistema. O fracionamento do objeto comprometeria a continuidade operacional, a segurança dos dados dos cidadãos e a economicidade do processo, inviabilizando a gestão centralizada e eficiente das manifestações de ouvidoria (art. 23, § 2º, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021).



8.5.2. A atuação da contratada será restrita ao suporte técnico, orientação e assessoramento especializado ao uso do Software, não compreendendo a execução direta de atos administrativos, inserção oficial de dados em sistemas governamentais, realização de pagamentos, assinatura de prestações de contas ou qualquer atividade que configure substituição de servidores públicos, permanecendo tais atribuições sob responsabilidade exclusiva da Administração.

9. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO

Fundamentação: Justificativas para o parcelamento ou não da solução. (Inciso VIII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021)

9.1.1. A Administração optou pela não realização do parcelamento do objeto, mantendo a contratação em Lote Único.

9.2. Justificativa Técnica:

9.2.1. Os serviços de implantação, treinamento, suporte técnico, manutenção e hospedagem são interdependentes e integram uma única solução tecnológica.

9.2.2. O parcelamento entre fornecedores distintos poderia comprometer a integração do sistema, dificultar a responsabilização pela execução e aumentar os riscos operacionais.

9.2.3. A centralização em um único fornecedor reduz o ônus da gestão contratual e assegura maior eficiência na fiscalização.

9.3. Justificativa Econômica:

9.3.1. A contratação em lote único evita a duplicidade de custos operacionais e proporciona melhor aproveitamento dos recursos públicos.

9.3.2. A solução integrada mostra-se mais econômica e compatível com a natureza do objeto.

10. DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO PRETENDIDOS

Fundamentação: Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis. (Inciso IX do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021)

10.1. Eficiência Administrativa:

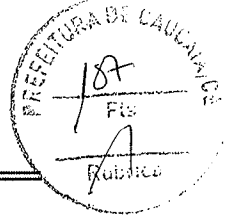
O principal resultado pretendido é assegurar maior controle das manifestações dos cidadãos, rastreabilidade das demandas, cumprimento dos prazos de resposta e melhoria da gestão da Ouvidoria Municipal.

10.2. Economicidade e Otimização de Recursos:

10.2.1. A contratação permitirá a redução de controles manuais e melhor aproveitamento da equipe da Controladoria-Geral do Município.

10.2.2. Espera-se maior agilidade no tratamento das demandas e na geração de informações gerenciais.

Ass

**10.3. Eficácia e Efetividade Operacional:**

A aferição dos resultados poderá considerar:

- Controle integral das manifestações registradas;
- Redução do tempo de resposta aos cidadãos;
- Maior confiabilidade e rastreabilidade das informações;
- Disponibilidade contínua da solução.

10.4. Fortalecimento da Transparência:

10.4.1. A solução contribuirá para ampliar os mecanismos de participação social e aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos.

11. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Fundamentação: Descrição das providências prévias à contratação, necessárias para garantir a efetividade, eficiência e conformidade do processo. (Inciso X do §1º do art. 18 da Lei nº 14.133/2021)

11.1. Gestão e Fiscalização:

11.1.1. Designação formal, por meio de portaria da Controladoria-Geral do Município, de Agente Público para atuar como Fiscal de Contrato e seu respectivo suplente, os quais deverão possuir conhecimento técnico sobre o objeto para monitorar a execução e realizar o atesto das notas fiscais.

11.2. Alinhamento Operacional e Segurança:

11.2.1. Realização de reunião inicial para definição do cronograma de implantação e dos procedimentos de atendimento.

11.2.2. Definição dos perfis de acesso dos usuários e observância da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

11.3. Conformidade Jurídica e Orçamentária:

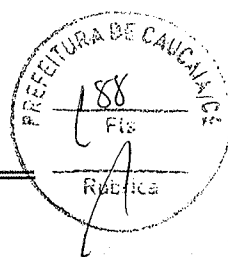
11.3.1. Verificação da disponibilidade orçamentária.

11.3.2. Submissão do processo à Procuradoria Geral do Município (PGM) para emissão de parecer jurídico sobre a Dispensa de Licitação, seguido da autorização da autoridade competente e da divulgação dos atos nos meios oficiais cabíveis, inclusive no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Diário Oficial do Município (DOM).

11.4. Infraestrutura e Suporte Operacional:

11.4.1. A Controladoria-Geral do Município disponibilizará a infraestrutura mínima necessária para utilização da solução, incluindo acesso à internet e indicação dos usuários responsáveis pelo acompanhamento da implantação e operação do sistema.





12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Fundamentação: *Descrição da necessidade ou inexistência de contratações correlatas ou interdependentes. (Inciso XI do §1º do art. 18 da Lei nº 14.133/2021)*

12.1. Não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes indispensáveis à execução da solução.

12.2. A execução do objeto depende da solução tecnológica a ser contratada e da infraestrutura já disponível e mantida pela Administração, não havendo necessidade de contratações complementares de infraestrutura tecnológica ou suporte de terceiros para a plena operacionalização do sistema.

12.3. A contratação é isolada e alinhada ao Plano de Contratações Anual (PCA) do Município de Caucaia, não havendo sobreposição com outras contratações vigentes no âmbito da Controladoria-Geral do Município que atendam ao mesmo objeto, garantindo a racionalização dos recursos públicos e a eficiência na aplicação dos recursos orçamentários.

13. IMPACTOS AMBIENTAIS

Fundamentação: *Descrição de possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras, incluídos requisitos de baixo consumo de energia e de outros recursos, bem como logística reversa para desfazimento e reciclagem de bens e refugos, quando aplicável. (Inciso XII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021)*

13.1. Natureza do Objeto e Impacto:

13.1.1. A solução objeto desta contratação possui natureza predominantemente digital, sendo executada em ambiente web. Em razão de suas características, não são identificados impactos ambientais negativos diretos relevantes, como geração significativa de resíduos sólidos, emissão de poluentes ou consumo intensivo de recursos naturais.

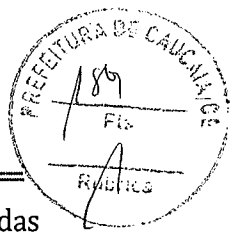
13.2. Medidas de Sustentabilidade e Mitigação:

13.2.1. Embora os impactos ambientais sejam reduzidos, a execução contratual observará as seguintes diretrizes de sustentabilidade:

- Priorização da utilização de documentos digitais, reduzindo o consumo de papel e de materiais de impressão;
- Utilização de ambiente eletrônico para armazenamento e gerenciamento das informações da Ouvidoria, minimizando a necessidade de arquivamento físico;
- Incentivo ao uso racional dos recursos tecnológicos e energéticos pelos usuários do sistema;



Ass



- Adoção de funcionalidades que favoreçam a tramitação eletrônica das manifestações dos cidadãos, contribuindo para a redução do consumo de insumos administrativos.

13.3. Logística Reversa:

13.3.1. Considerando que a contratação consiste na locação de solução tecnológica e não envolve o fornecimento de bens ou equipamentos, a logística reversa mostra-se **inaplicável** ao presente objeto.

14. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Descrição da viabilidade da contratação, com base nos elementos técnicos, econômicos e legais que sustentam a solução proposta. (Inciso XIII do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/2021)

14.1. Viabilidade Técnica:

A contratação é tecnicamente viável e necessária, considerando que a Controladoria-Geral do Município necessita de solução tecnológica específica para gerenciamento e controle das manifestações da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais, não dispondo de sistema próprio capaz de atender integralmente às necessidades operacionais do serviço. A solução proposta contempla implantação, parametrização, treinamento, suporte técnico, manutenção e hospedagem, atendendo aos requisitos definidos para a execução do objeto.

A natureza continuada da solução justifica a manutenção do serviço ao longo dos exercícios financeiros subsequentes, uma vez que eventual interrupção comprometeria o funcionamento da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais do Município, bem como a continuidade do atendimento aos cidadãos e a adequada gestão das informações sob responsabilidade da Controladoria-Geral do Município.

14.2. Viabilidade Econômica:

O valor total estimado de R\$ 63.600,00 (sessenta e três mil e seiscentos reais) demonstra-se compatível com os preços praticados no mercado e revela-se vantajoso para a Administração. A contratação evita custos relacionados à manutenção de procedimentos manuais, à fragmentação das informações e ao desenvolvimento de solução própria pelo Município, apresentando relação custo-benefício favorável ao interesse público.

14.3. Viabilidade Jurídica:

A contratação encontra amparo legal no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, configurando hipótese de dispensa de licitação em razão do valor. O processo observará as exigências da fase de planejamento previstas na legislação vigente, bem como as disposições da Lei Municipal nº 3.625/2023, do Decreto Municipal nº 1.291/2022 e da regulamentação municipal aplicável às contratações diretas custeadas com recursos próprios.

14.4. Com base no levantamento de mercado, na estimativa de preços, na análise dos requisitos da contratação e nos resultados pretendidos, esta equipe de planejamento conclui que a locação de sistema informatizado de gerenciamento e controle da Ouvidoria



cgm@caucaia.ce.gov.br



(85) 3342-8064

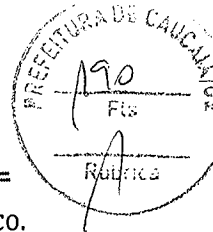


Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



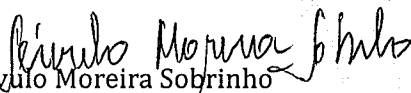
Rua D, nº 270 – Padre Romualdo – CEP: 61.601-055

Ass



Geral e das Ouvidorias Setoriais constitui a solução que melhor atende ao interesse público. Diante do exposto, este Estudo Técnico Preliminar conclui pela VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO.

Caucaia CE, 10 de junho de 2026.


Sérgio Moreira Sobrinho

Agente Demandante

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



cgm@caucaia.ce.gov.br



(85) 3342-8064



Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo - CEP: 61.601-055