

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR
Base legal: Lei federal nº 14.133/2021

Requisitante (Superintendência, Departamento ou Coordenação):
Centro Integrado de Atendimento ao Cidadão-CIAC
Responsável pela demanda:
Felippe Araújo de Santana

1. Descrição da necessidade da contratação (OBRIGATÓRIO)

Com a criação e estruturação do Centro Integrado de Atendimento ao Cidadão-CIAC, a Câmara Municipal de Nova Lima, amplia a visão e planejamento das políticas públicas sociais, materializando por meio de ações de cadastramento, atendimento, acolhimento, monitoramento e encaminhamento dos cidadãos nas diversas demandas e assim fortalecendo a cidadania ao proporcionar um acesso eficiente e confiável aos serviços públicos.

Conforme a portaria nº91, de 06 de junho de 2024, o CIAC, tem por objetivo, em seu título II, art. 3º:

- Aprimorar o exercício da função de representação, nas suas diversas dimensões e formas de atuação, considerando os interesses plurais e divergentes da sociedade, como garantia de expressão da cidadania e como estratégia para potencializar a representação política;

- Promover uma escuta qualificada ampla e sistemática, capaz de identificar agendas e demandas da sociedade e realizar mapeamento de controvérsias públicas, visando ao aprimoramento da representação de temas, territórios e sujeitos políticos diversos;

- Planejar e executar políticas públicas e programas sociais voltados para o bem-estar biopsicossocial coletivo e para a integração do indivíduo na sociedade, acompanhando, analisando e propondo ações para melhorar as condições de vida de crianças, adolescentes e adultos.

Neste panorama nas disposições finais da portaria nº91, art. 23º e 24º menciona respectivamente:

- Para otimizar e ampliar a gestão das informações institucionais, aprimorando e fortalecendo estratégias integradas de comunicação do CIAC, utilizará de um software de atendimento que garanta maior efetividade na identificação e no mapeamento de políticas públicas;

- O software de atendimento deverá ser customizado de forma que contemple todos os serviços de interesse social contidos nesta resolução, assessorando à Câmara



Municipal no diagnóstico e na análise da realidade econômica, política e social nas vicissitudes da vida dos cidadãos.

Portanto, a implementação deste software de atendimento ao cidadão é uma medida crucial para assegurar que os serviços públicos sejam prestados com eficiência, transparência e responsabilidade, promovendo o bem-estar e a confiança de toda a população, garantindo uma administração moderna e confiável que atende ao interesse público em suas diversas áreas de interesse.

2. Demonstração da previsão da contratação no plano de contratações anual - PCA

Não consta no plano de contratação anual. Solicitado a inclusão no PCA 2024.

3. Requisitos da contratação

- Software (programa) de atendimento que contemple todas as demandas e serviços prestados aos cidadãos conforme portaria nº91, de 06 de junho de 2024. (Software personalizado de acordo com as necessidades e solicitações)

- Módulos para os atendimentos do Centro de Atendimento ao Cidadão- CAC; Sistema de Intermediação do Novo Emprego- SINE; Centro Integrado de Atendimento às Vítimas de Violência – CIAVV; Orientação Jurídica.

- Módulo CAC – deverá contemplar os requisitos funcionais:

- Permitir cadastramento de cidadão e seu grupo familiar.

-nome

- Nome social

-idade

- Sexo – M – F - LBTQIA+

- grau de parentesco

-nacionalidade

-naturalidade

-escolaridade

- Cor ou Raça

- E-mail

- Permitir cadastramento de documentos de identificação

- Carteira de identidade

- CPF

- Título de Eleitor



- Carteira de Trabalho
- Carteira Nacional de Habilitação

-Permitir cadastramento de informações georreferenciadas do domicílio.

- Estado
- Cidade
- Bairro
- Rua
- Cep
- Ponto de referência
- Tipo de moradia

-Permitir anexar copia de documentos diversos dos cidadãos em seus cadastros.

- Comprovante de renda
- Currículo
- Carteira de identidade
- CPF
- Título de Eleitor
- Carteira de Trabalho
- Carteira Nacional de Habilitação
- Entre outros

-Permitir cadastro de informações adicionais.

Situação do trabalho (empregado, desempregado, autônomo estudante)

-Permitir cadastro de informações adicionais.

- Possui interesse em participar de campanhas para doação de Sangue?
- Possui interesse em participar de campanhas para doação de Medula Óssea?
- Tipo Sanguíneo

- Permitir o registro do atendimento, acompanhamento e evolução do caso.

- Identificar o cadastro como cidadão ou servidor.

-Gerar relatórios personalizáveis que possam ser emitidos em tela, impressos e com diferentes critérios de ordenação dos campos e itens cadastrados.

-Manter um Campo de marcação identificando qual serviço está acompanhando o cidadão – CAC / CIAVV/ Orientação Jurídica/ Posto de identificação da Polícia Civil/ Protocolo/ PAV/ empréstimo do espaço físico da câmara.



- Permitir acesso a uma agenda para marcação de atendimento do SINE/CIAVV/ posto de internet popular.

-Permitir bloqueio no sistema para impedir alterações nos registros de ocorrências por profissional não habilitado.

-Permitir a parametrização com múltiplas regras a critério do usuário.

Módulo SINE – deverá contemplar os requisitos funcionais:

Cadastro e anexar currículos para empregabilidade.

Cadastro de empresas.

Criar currículos.

Módulo CIAVV – deverá contemplar os requisitos funcionais:

Cadastro de cidadãos parametrizado com o cadastro do módulo CAC.

Evolução de atendimento

Liberação de acesso personalizável às evoluções de atendimento.

Realização de anamnese.

Agenda de atendimento e ações a serem realizadas.

Campo de encaminhamentos dos atendimentos

Módulo Orientação Jurídica– deverá contemplar os requisitos funcionais:

Cadastro de cidadãos parametrizado com o cadastro do módulo CAC.

Evolução de atendimento

Liberação de acesso personalizável às evoluções de atendimento.

Agenda de atendimento e ações a serem realizadas.

Campo de encaminhamentos dos atendimentos

- Licença de uso de software integrado do tipo modular de planejamento e gestão de atendimento, acolhimento, acompanhamento e encaminhamento.

-Sistemas multiusuários e multitarefas na internet. (Multiusuários: vários usuários podendo usar o sistema simultaneamente.)

-Serviços técnicos especializados para a implantação do sistema, incluindo parametrizações, customizações, serviços de migração de dados, saneamento da base de dados, treinamento dos usuários e operação assistida in loco por 05 dias uteis;

-Serviços de suporte técnico e manutenção para o sistema, a contar após o prazo final de implantação;



- Hospedagem de serviços (nuvem): sistema, banco de dados, documentos externos.
- Desenvolvimento de módulos para o atendimento.
- Qualificações: Serviços prestados no desenvolvimento do sistema:
 - Levantamento das necessidades (conhecimento de causa)
 - Análise de sistema e banco de dados
 - Programação (desenvolvimento / codificação)
 - Implantação do sistema em provedores de internet
 - Apresentação e treinamento de usuário Tecnologia a ser adotada (em caso de versão internet):
- Hospedagem na Internet (Nuvem)
- Plataforma de linguagem de desenvolvimento: PHP
- Banco de Dados: MySQL
- Framework: Scriptcase
- Levantamento, análise e acompanhamento de processos de sistema x administrativo
- Migração dos módulos dos sistemas “Mala Direta da Comunicação” e “CADEN” para este novo sistema. Ambiente em nuvem.
- Aquisição de novos módulos na medida que seja demandado.
(Na medida que estes módulos sejam desenvolvidos deverão ser completamente integrados ao sistema.)

4. Estimativas das quantidades (OBRIGATÓRIO)

Os Softwares serão implantados para até 10 usuários simultâneos da Câmara Municipal de Nova Lima, que serão usados pelo no Centro Integrado de Atendimento ao Cidadão – CIAC, especificadamente nos 4 computadores do Centro de Atendimento ao Cidadão- CAC, 1 no Centro de Atendimento às Vítimas de Violação- CIAVV e 1 na orientação jurídica a População e demais a definir a posteriori. Os computadores estão localizados no prédio do Legislativo Municipal de Nova Lima, Praça Bernardino de Lima, nº 229, bairro Centro em Nova Lima, conforme portaria nº 91.

5. Levantamento de mercado



Para atender as demandas necessárias para garantir um atendimento ao cidadão moderno com maior acessibilidade e direcionamentos focados nas reais condições de vulnerabilidade social e econômica dos cidadãos foram pesquisados sistemas que visam da nova administração pública um conjunto de práticas gerenciais, efetuadas por intermédio da tecnologia, que objetivam manter e aperfeiçoar os relacionamentos e promover a participação de seus cidadãos, como cliente de políticas e serviços públicos. Entretanto, não foram encontrados sistemas com módulos que abrangesse as especificações necessárias em integralidade dos objetivos e serviços prestados pelo CIAC.

Sites pesquisados:

[Atende.Net: o sistema de gestão inteligente \(ipm.com.br\)](http://ipm.com.br)

[Plataforma de atendimento para órgão público | Maxbot](#)

[IDS Cidadão - IDS Software e Assessoria | Soluções para Gestão Pública](#)

[O que é um software de atendimento ao cliente? - ServiceNow](#)

6. Estimativa do valor da contratação (OBRIGATÓRIO)

Valor Total: R\$ 100.800,00

Valor Mensal: R\$ 4200,00

7. Descrição da solução como um todo

Licença de uso de Software integrado e personalizado do tipo modular de planejamento e gestão de cadastramento, atendimento, acolhimento, acompanhamento e encaminhamento, contemplando: cessão de direito de uso permanente do software; serviço de implantação (instalação, parametrização, customização e carga inicial de dados; treinamento; manutenção e fornecimento de atualizações do aplicativo. Fornecimento de Serviços técnicos especializados para a implantação do sistema, incluindo parametrizações, customizações, serviços de migração de dados, saneamento da base de dados, treinamento dos usuários e operação assistida in loco.



Serviços de suporte técnico e manutenção para o sistema, a contar após o prazo final de implantação.

8. **Justificativas para o parcelamento ou não da contratação (OBRIGATÓRIO)**

Serviço contínuo de prestação mensal

9. **Demonstrativo dos resultados pretendidos**

A implementação de um software de atendimento ao cidadão representa um avanço significativo na modernização dos serviços públicos, com o objetivo de melhorar a eficiência, a transparência e a acessibilidade, fortalecendo a cidadania e promovendo a confiança nas instituições públicas.

Com a utilização de um software de atendimento ao cidadão não apenas moderniza os serviços públicos, mas também gera dados qualitativos e quantitativos essenciais para a melhoria contínua, tomada de decisões informadas nas reais demandas dos territórios e população em suas vicissitudes de vulnerabilidades sociais e econômicas e também promoção de transparência e eficiência na administração pública.

Deste modo, o software resulta em significativa otimização do tempo, automatização dos processos e redução da burocracia, promovendo uma administração pública mais eficiente e eficaz.

Em síntese objetiva-se:

1.Redução do tempo de espera e aumento na rapidez do processamento de solicitações e serviços.

2.Aumento da Transparência: Maior clareza nas operações governamentais e fácil acesso a informações públicas.

3.Melhoria da Acessibilidade: Facilitação do acesso aos serviços públicos para todos os cidadãos, independentemente de suas circunstâncias.

4.Fortalecimento da Confiança Pública: Aumento da confiança dos cidadãos nas instituições governamentais devido à prestação de serviços eficientes e transparentes.

5.Participação Ativa dos Cidadãos: Maior envolvimento dos cidadãos nos processos governamentais e na tomada de decisões através de ferramentas interativas.



6.Redução da Burocracia: Simplificação e desburocratização dos processos administrativos.

7.Inclusão Digital: Integração de cidadãos ao mundo digital, promovendo a inclusão digital.

8.Melhoria da Qualidade do Serviço: Aumento na satisfação dos cidadãos com os serviços públicos prestados.

9.Economia de Recursos: Redução dos custos operacionais e de recursos humanos devido à automação de processos.

10.Dados e Análises Aprimorados: Coleta e análise de dados para melhorar continuamente os serviços e políticas públicas.

11- Maior confiabilidade nos dados obtidos.

12- Maior proximidade com o cidadão.

13- Promoção da participação social e da democracia.

14-Visão sistêmica e gestão centralizada.

15- Avaliação do atendimento das demandas da população e encaminhamentos a outros órgãos.

10. Providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato

Não existem providências a serem tomadas.

11. Contratações correlatas e/ou interdependentes

12. Descrição de possíveis impactos ambientais

A implementação de um software de atendimento ao cidadão, promove a sustentabilidade ao reduzir o uso de papel, minimizar deslocamentos e aumentar a eficiência energética, contribuindo para um impacto ambiental positivo. Redução de



papel, menor necessidade de deslocamento, conscientização ambiental e gestão de resíduos.

13. Declaração de viabilidade (OBRIGATÓRIO)

Ante ao exposto a administração optou pela aquisição de uma solução de mercado que terá de ser customizada para atender as necessidades apresentadas, para ampliar a gestão das informações institucionais de relevância para os atendimentos aos cidadãos com a geração de dados quantitativos e qualitativos, para a tomada de decisões, planejamento, monitoramento, avaliação, participação, transparência, desenvolvimento e identificação de problemas centrados na população.

Nesta perspectiva foram pesquisados softwares diversos, entretanto todos não possuíam especificações e tomada de informações necessárias que abrangesse as demandas, planejamentos e ações a serem desenvolvidas pelo CIAC, em sua visão de ampliação das políticas públicas sociais e planejamento de demandas diversas de sujeitos em situação de vulnerabilidade social e econômica, por meio a necessidade de autoemancipação durante os primeiros anos de implantação do CIAC.

14. Data e assinaturas

Identificação(ões) e assinatura(s) do(s) servidor(es) ou da equipe de planejamento responsável(is)

—/—/—