

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR PARA AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO

O presente documento visa analisar a viabilidade da futura aquisição/contratação, bem como, compilar as demandas e os elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência, de forma a melhor atender as necessidades do demandante.

Dados do processo:

Unidade Administrativa	<i>Secretaria de Tecnologia da Informação</i>
Requisitante:	
Objeto:	<i>Gestão de dados do Sistema 156</i>

Informações básicas:

A aquisição da prestação dos serviços atenderá as necessidades de contínua gestão, capacitação e suporte para as demandas do sistema de registro do Sistema 156.

Descrição da necessidade:

- O serviço contratado tem como finalidade:
- Controle e gestão de usuários internos e externos, suas permissões, configurações, atribuições e vínculos
- controle e gestão do catálogo de serviços, suas especificações, vínculos, prazos, de todas as secretarias,
- Controle e gestão dos incidentes registrados pelo sistema através do canal telefônico 156 recebido pela municipalidade, monitoramento do status em aberto, finalizados, por tipo, por prazos, por secretaria, etc
- Suporte aos usuários internos, reencaminhamento de demandas, análise de produção por secretaria, por tipo de demanda, por equipe, prazos, etc
- Gestão dos incidentes encaminhados a empresas ou prestadores de serviços terceirizados
- Adequação de processos de serviços (etapas e responsáveis) quando necessário para otimização ou melhorias, rotas e prazos; acompanhamento dos incidentes

O gestor deverá desenvolver suas atividades de forma remota e presencial quando solicitado, conforme pré-agendado com contratante; participar de reuniões e rodadas de capacitação;

Emitir relatórios gerenciais de produção e de desempenho por secretaria quando solicitado, realizar capacitação de usuários internos, suporte com atendimento presencial e virtual quando requisitado.

Total de usuários: aproximadamente 150 internos; total de chamados: aproximadamente 100 incidentes diários.

A contratação está alinhada com o objetivo estratégico de atender todas as demandas solicitadas pelo município.

Demonstração da previsão da contratação:

A previsão será evidenciada no Plano de Contratação em anexo.

Requisitos da contratação:

Natureza da aquisição/contratação: sugestão de dispensa de licitação por baixo valor, de natureza continuada para o período de 12 meses.

Requisitos necessários: O contratado deverá disponibilizar profissional especializado para acompanhar o uso e a disponibilidade destes locais; inclui também participação em reuniões de trabalho, visitas para dar suporte, produção de relatórios e indicações de melhorias quando verificada necessidade.

Relevância dos requisitos estipulados: Os requisitos solicitados são indispensáveis, pois visam o melhor atendimento das demandas registradas no sistema para melhor atendimento ao município.

Estimativa das quantidades a serem contratadas:

A estimativa da quantidade é atender um total de usuários: aproximadamente 150 internos; total de chamados: aproximadamente 100 incidentes diários.

Levantamento de mercado:

Para atender a demanda desta contratação buscou-se pelos serviços de gestão especializada, uma vez que apresenta o melhor custo-benefício e supre as necessidades do Órgão com mão de obra qualificada para tal serviço.

Estimativa do valor da contratação:

Foi utilizada como metodologia do preço de referência a *Média de Preços*; e como parâmetros de valores a pesquisa com fornecedores e contratações similares.

No presente caso adotou-se a pesquisa com os seguintes fornecedores:

PESSOA FÍSICA/PESSOA JURÍDICA	CPF/CNPJ	VALOR TOTAL
WHYCONTROL	30.957.433.0001/09	16.800,00
CRIATIVIDADE VIRTUAL	19.950.718/0001-77	19.000,00
IT6	10.602.990/0001-91	25.200,00
VALOR TOTAL MÉDIO		R\$ 20.333,33

Descrição da solução como um todo:

Controle e gestão dos incidentes registrados pelo sistema através do canal telefônico 156 recebido pela municipalidade, monitoramento do status em aberto, finalizados, por tipo, por prazos, por secretaria, conforme especificado no termo de referência.

Justificativa para o parcelamento ou não da contratação:

A dispensa de licitação deverá ser em um único ITEM que reunirá todos os serviços necessários para o atendimento da necessidade da Unidade Administrativa.

Resultados pretendidos:

A contratação do serviço prevê melhor distribuição para as secretarias municipais para maior agilidade nas providências para atendimento das demandas.

Providências a serem adotadas:

O contratante não necessita de tomada de providências uma vez que os serviços necessários descritos no termo de referência devem ser executados em sua plenitude pela prestadora de serviço e fiscalizados pelo fiscal do contrato que será determinado através de ofício anexo ao Processo Administrativo.

Contratações correlatas e/ou interdependentes:

O objeto da contratação pretendida possui correlação com contratos anteriores estabelecidos para a prestação do mesmo serviço.

Possíveis impactos ambientais:

Não há impactos ambientais.

Posicionamento conclusivo:

O presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, considerando a análise das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, conclui pela VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO, uma vez considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade. Em complemento aos requisitos listados RECOMENDAMOS o prosseguimento do processo de DISPENSA DE LICITAÇÃO não sendo possível observar óbices ao prosseguimento da presente contratação no formato indicado.

Responsáveis:

JACQUELINE GOMES TUMOLO MENDONÇA
Controladora Orçamentária

HELTON MOLINA SAPIA
Secretário de Tec.da Informação