

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP	
CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMOVEIS DA 11ª REGIÃO – CRECI-SC	
ÁREA REQUISITANTE: COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
NOME DO RESPONSÁVEL: DANIEL ALMEIDA COELHO	
E-MAIL: ti@creci-sc.gov.br	TELEFONE: (48) 3203-9238

1. OBJETO

1.1. O objeto deste Estudo Técnico Preliminar é a contratação de empresa especializada em consultoria de software de abertura de chamados GLPI, conforme condições, quantidades, valores e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Descrição/especificação do objeto	Qtd	Valor unitário	Valor total
1	Consultoria para software GLPI	1	R\$ 11.370,00	R\$ 11.730,00
			Valor total:	R\$ 11.730,00

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. Para o setor de TI, é crucial ter uma forma de centralizar e controlar os chamados, sendo o software GLPI uma das melhores opções, contudo para sua correta implementação, funcionamento e para que o setor se especialize na ferramenta, faz-se necessário a contratação de uma empresa especializada em prestar consultoria relacionada ao software.

2.2. Quanto à uma possível dispensa de realização de procedimento eletrônico para a presente contratação direta, nota-se que o valor da proposta mais vantajosa se encontra abaixo dos R\$ 11.891,20 indicados no art. 95 § 2º e atualizado pelo art. 182 da Lei n.º 14.133/2021, o que faz com que a contratação em tela se enquadre em uma das hipóteses previstas na Portaria CRECI/SC n.º 012/2021.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Respeitadas as demais condições legais, somente poderão participar deste processo licitatório pessoas jurídicas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da contratação e que apresentem todos os documentos de habilitação exigidos.

3.1.1. Não será permitida a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, devido a processo de avaliação da realidade do mercado em razão do objeto, que concluiu que o processo licitatório em questão não é complexo o suficiente ou possui o vulto necessário que justifique a participação de consórcios objetivando aumentar a competitividade do certame.

3.2. A contratada deverá atender as exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal, social e trabalhista, conforme disciplinado pela Lei 14.133/2021, além de outras

exigências de habilitação, qualificação técnica e qualificação econômico-financeira, caso necessárias, dispostas em eventual Termo de Referência posterior.

3.3. O prazo de vigência da contratação será aquele disposto em eventual termo de contrato ou instrumento equivalente.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. A solução ora apresentada abrange a contratação de empresa especializada em prestar consultoria ao software de gerenciamento de chamados GLPI, desde a implementação, configuração, treinamento e suporte

4.2. A contratada deverá realizar a instalação e configuração do software no servidor disponibilizado pelo CRECI/SC

4.3. A contratada deverá auxiliar na parametrização dos Processos de Incidente e Requisição, parametrização do Processo de Problema, parametrização do Processo de Mudança e melhoria Contínua dos Processos.

4.4. A contratada deverá realizar no software GLPI:

4.4.1. Parametrização do Organograma Funcional Entidade dos Departamentos/Clientes Parametrização de Categoria do Chamado;

4.4.2. Parametrização de Formulários;

4.4.3. Parametrização de Perfis de Acesso;

4.4.4. Parametrização de Grupos;

4.4.5. Parametrização de SLA x OLA;

4.4.6. Parametrização de Regras de Negócio, (SLA/OLA, Grupo, Categoria e Entidade);

4.4.7. Parametrização do Envio Notificações;

4.5. A contratada deverá realizar a configuração e instalação de sistema de inventário FusionInventory ou GLPI Inventory, o qual deve possibilitar:

4.5.1. Parametrização do Processo de Gestão de Ativos,

4.5.2. Inventário de Computador e Servidor,

4.5.3. Descoberta de Rede, Inventário de Impressora via SNMP,

4.5.4. Inventário de Rede (Switch e Roteador) via SNMP,

4.5.5. Instalação de Software Remoto.

4.6. A contratada deverá realizar: Instalação, Configuração Geral, configuração de notificações por e-mail, autenticação Local/LDAP, criação de usuários e grupos, configuração da API e a conexão de banco de dados

4.7. A parametrização deve incluir:

4.7.1. Métricas através de Querys com Select simples;

- 4.7.2. Métricas com View + Query + Select avançado;
 - 4.7.3. Criação e Manutenção Coleções/Métricas;
 - 4.7.4. Gerenciamento de Permissões por Coleção;
 - 4.7.5. Gerenciamento de Modelo de Dados;
 - 4.7.6. Criação perguntas simples;
 - 4.7.7. Criação de Perguntas Customizadas;
 - 4.7.8. Criação de Perguntas via Código SQL x Views;
 - 4.7.9. Criação de Painel/Dashboard;
 - 4.7.10. Configuração de Painel;
 - 4.7.11. Permissão de Painel por Perfil;
 - 4.7.12. Inclusão de Filtros;
 - 4.7.13. Criação de Meta para disparo de E-Mail;
 - 4.7.14. Incorporação e Compartilhamento do Painel para o GLPI;
 - 4.7.15. Incorporação e Compartilhamento do Painel Público e JSON.
- 4.8. A contratada deverá fornecer treinamento técnico de usabilidade
- 4.9. O treinamento deve ser direcionado para todos os técnicos e/ou usuários chaves.
- 4.10. Treinamento deve incluir:
- 4.10.1. Processo de Abertura, Atendimento, Solução e Fechamento do Chamado
 - 4.10.2. Gestão de Incidente x Requisição;
 - 4.10.3. Abertura;
 - 4.10.4. Acompanhamento;
 - 4.10.5. Fluxo de Aprovação;
 - 4.10.6. Gestão de Tarefas;
 - 4.10.7. Gestão de Documentos;
 - 4.10.8. Solução e Fechamento;
 - 4.10.9. Pesquisa de Satisfação;
 - 4.10.10. Base de Conhecimento, FAQ;
 - 4.10.11. Notificações.
- 4.11. O treinamento deve ser direcionado para todos os técnicos e/ou usuários chaves.

- 4.12. A contratada deve fornecer treinamento avançado EAD para pelo menos 1 aluno
- 4.13. Caso o treinamento avançado seja concedido apenas para um aluno, ele deverá ser direcionado para o administrador do GLPI.
- 4.14. O treinamento avançado deverá possuir aulas gravadas na Plataforma EAD que abordem:
- 4.14.1. Conhecimento Básico + Overview ITIL
 - 4.14.2. Automação de Processos no GLPI
 - 4.14.3. Conhecimento Avançado
 - 4.14.4. Formulários com Botões e Etiquetas
 - 4.14.5. CSC – GLPI para Central de Serviços Compartilhada (TI, FIN e RH)
 - 4.14.6. BI com Metabase – Dashboard e Relatórios
- 4.15. A contratada deve instalar plug-ins que possibilitem:
- 4.15.1. Aprovação por E-Mail: Aprovação de Chamado, Solução e Pesquisa de Satisfação via e-mail, sem login no GLPI.
 - 4.15.2. Alçada / Escalonamento de Aprovação: Aprovação de Chamado com Alçada / Escalonamento, Aprovação realizada / Criação de novo pedido de Aprovação.
 - 4.15.3. Plug-in de Formulários com Botões / Etiquetas: Alteração do Layout de Serviços com Botões / Imagens e Etiquetas.
 - 4.15.4. BPM – Chamados Filhos: Criação Automática de Chamados Filhos após a solução do Chamado PAI.
- 4.16. Suporte Geral que deve incluir: Homologação e atualização de Nova versão por pelo menos 1 ano, disponibilidade para uma migração de servidor por pelo menos 1 ano, instalação, homologação e atualização de novos plug-ins, repasse de conhecimento do ambiente atual e suporte via atendimento remoto, e-mail ou telefone.
- 4.17. Horas de franquia devem ser de pelo menos 60 horas/ano com a ressalva de que a contratada não poderá ultrapassar 30% do total das horas da franquia em um único mês, como chamados à central de serviços da contratada
- 4.18. A contratada deve possuir SLA padrão para atendimento 5x8
- 4.19. SLA de Incidente deve seguir o padrão de 08hrs para Atendimento e 24hrs para Solução - definitiva/contorno
- 4.20. SLA de Requisição deve seguir o padrão de 16hrs para Atendimento e 40hrs para Solução - definitiva/contorno.
- 4.21. O atendimento deve ser executado de segunda a sexta das 08h às 18h – 5x8
- 4.22. horas excedente, dentro do atendimento de Seg. a Sex. das 08h às 18h poderão ser cobradas à parte no valor de R\$ 360,00/hora.

4.23. hora excedente, após às 18h e finais de semana poderão ser cobradas à parte no VALOR de R\$ 550,00/hora.

5. LEVANTAMENTO DO MERCADO

5.1. O levantamento do mercado da contratação em tela foi realizado pela equipe de planejamento, tomando como base contratações anteriores do Conselho e contratações atuais de órgãos similares, objetivando identificar novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atenderiam às necessidades da Administração, respeitando-se o princípio da padronização e visando a adequação de especificações técnicas e de desempenho, propiciando à Administração Pública uma consecução mais econômica e vantajosa de seus fins.

5.2. Após a solução mais eficiente para o CRECI/SC ter sido encontrada, foram realizadas cotações diretas, por meio de solicitações de orçamentos a fornecedores do ramo, além de pesquisa de preços na solução tecnológica Banco de Preços, buscando comprovar que os valores cotados condizem com os preços praticados no mercado.

5.3. Foram observadas, na realização do levantamento de mercado, as condições e exigências necessárias para a execução plena do objeto, incluindo prazos, local de entrega do objeto, quantitativos, formas e prazos de pagamento, garantias exigidas, fretes, possíveis marcas e modelos referenciais, aplicabilidade do potencial de economia de escala e as peculiaridades do objeto, buscando a proposta mais vantajosa.

5.4. Pelo exposto, o CRECI/SC não encontrou alternativa senão a presente contratação com o intuito de atender as demandas da Administração.

6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

6.1. As estimativas das quantidades para a contratação, quando necessário, serão acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhes dão suporte, que considerem interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala;

6.2. Esses quantitativos encontram-se devidamente discriminados na tabela do item 1, tendo se concluído essa quantia devido a necessidade da contratação dos serviços de consultoria uma única vez, para implantação do referido software.

7. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO

7.1. O valor da contratação em tela resta demonstrado na tabela de item 1, acompanhado do preço unitário correspondente, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, que poderão constar de anexo classificado, caso a Administração considere preservar o seu sigilo até a conclusão da licitação;

7.2. Esses valores foram auferidos por meio de pesquisa de preços por meio de solução tecnológica que agrega contratações similares feitas pela Administração Pública e cotações diretas com fornecedores, respeitando-se as normas e prioridades dispostas no Art. 23 § 1º da Lei nº 14.133/2021 e na IN SEGES/ME nº 65/2021.

8. ANÁLISE DE RISCOS

8.1. Esta contratação é norteadada pelo Plano de Gestão de Riscos da Operacionalização

da Nova Lei de Licitações (PGRONLL), que segmenta os riscos de uma contratação em 5 (cinco) grandes dimensões, assim definidas:

- a) **Regulamentação:** riscos inerentes à elaboração e publicação dos atos infralegais necessários a conferir plena eficácia à Nova Lei;
- b) **Sistemas:** riscos de desenvolvimento e suporte dos sistemas de tecnologia da informação e comunicação necessários a dar suporte às contratações públicas, à luz da Lei nº 14.133/21;
- c) **Pessoas:** riscos relacionados à gestão por competências dos indivíduos que atuam no processo de contratação, no contexto intra- e inter-organizacional, bem como do mercado;
- d) **Estrutura:** riscos da divisão de autoridade e responsabilidade subjacentes ao processo de contratação pública, em face das alterações promovidas pela Nova Lei de Licitações; e,
- e) **Processos:** riscos referentes à antecipação da instrução processual (fase interna) em conformidade com a nova legislação.

8.2. No tocante à forma como esses riscos se manifestam no andamento das contratações deste Conselho e às ações que devem ser tomadas para mitigá-los, concluiu-se, após análise dos processos internos, que:

8.2.1. Os riscos relativos à regulamentação são, de forma geral, mitigados pela capacitação constante na matéria da Lei por parte dos colaboradores do setor de licitações, além do contínuo apoio da assessoria jurídica do órgão.

8.2.2. Os riscos de sistema são atenuados pela completa integração do Conselho aos sistemas do governo federal, incluindo Portal de Compras do Governo Federal e o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

8.2.3. Os riscos referentes a pessoas descritos abaixo são os mais recorrentes nas fases de planejamento e execução contratual:

- a) Ausência de fornecedores aptos a prestar o serviço licitado, sobretudo nos processos nas modalidades de dispensa e inexigibilidade;
- b) Falta de profissionais ou materiais de qualidade e/ou incapacidade de efetiva prestação dos serviços em sua plenitude, principalmente nos certames realizados de forma eletrônica;
- c) Sobrevalorização, por parte dos fornecedores, na coleta de orçamentos para a definição de estimativa de preços.

8.2.3.1. Posto isto, a mitigação dos riscos sobrepostos se dará no tratamento do planejamento dos processos licitatórios com toda a presteza necessária, além realização de levantamentos de mercado da forma mais ampla possível.

8.2.4. Os riscos relativos à estrutura são de maneira geral escassos, em razão dos pregoeiros e a equipe de apoio do Conselho serem servidores pertencentes ao quadro permanente da entidade.

8.2.5. Os riscos processuais são mitigados pela elaboração do Plano de Contratações Anuais e pela utilização de minutas documentais para os editais, termos de referência e instrumentos contratuais.

8.3. Demais riscos inerentes às contratações do Conselho que não os supracitados serão tratados em Mapa de Gerenciamento de Riscos e/ou Matriz de Riscos própria, nos casos de contratações de grande vulto, integradas ou semi-integradas, ou nos casos em que a equipe de planejamento da contratação entender como necessário.

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

9.1. A presente contratação não será parcelada por se tratar de ÍTEM ÚNICO.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATADAS E/OU INTERDEPENDENTES

10.1. Não incide a necessidade de contratação correlata e/ou interdependente, interligando-se a essa prestação do serviço principal que influencie na sua execução.

11. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

11.1. As despesas decorrentes desta contratação encontram-se devidamente programadas no Plano Anual de Contratações, disponível no site oficial do CRECI/SC, no seguinte sequencial:

Projeto 14 – 6.001: contratação de serviços de assessoria e consultoria.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

12.1. Para a execução deste contrato, o CRECI/SC deverá tomar as seguintes providências:

12.1.1. Fornecer até três servidores virtuais ou físicos, para atender a demanda de um ambiente de homologação e um de produção

13. RESULTADOS PRETENDIDOS

13.1. A realização desta contratação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, da seleção da proposta mais vantajosa para administração, da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo, e demais princípios discriminados no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, com a pretensão da perfeita execução das atividades relacionadas e ao bom funcionamento institucional deste Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Estado de Santa Catarina;

13.2. Desta forma, almeja auferir os seguintes efeitos:

13.2.1. Ter um sistema de gerenciamento de chamados configurado da melhor forma possível

13.2.2. Capacitar todos os técnicos no uso do software

13.2.3. Capacitar pelo menos o administrador do sistema na execução de configurações mais avançadas no software

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

14.1. Entende-se que a contratação em tela **não possui impactos ambientais consideráveis** que justifiquem a realização de um estudo de possíveis medidas mitigadoras para esses impactos. Nada obstante, recomenda-se que a execução do objeto em tela seja norteadada pelo Guia de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União (AGU), principalmente no que enseje a gestão de resíduos sólidos, coleta seletiva, requisitos de baixo consumo de energia, controle de vetores e pragas urbanas, utilização de aparelhos elétricos e, se for o caso, regras para aquisição de alimentos e produtos de limpeza.

15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA AQUISIÇÃO

15.1. Após análise das alternativas que atendam às necessidades elencadas, norteando-se pela Portaria CRECI/SC n.º 12, de 29 de janeiro de 2024, exarada aos autos deste processo administrativo, entende-se que as peculiaridades do objeto em tela, além da necessidade de celeridade e eficiência da contratação, **inviabilizam a realização de um procedimento de dispensa eletrônica**, sendo que o presente processo licitatório será realizado por meio de cotações diretas com fornecedores, enquadrando-se no Art. 1º, inc. I da referida Portaria, que dispõe que a modalidade eletrônica é dispensável no caso de: *“contratações de pequena monta, desde que o mercado local ou regional disponha de número satisfatório de potenciais interessados”*, que é o caso concreto, conforme justificativa apresentada no item 2 deste instrumento.

15.2. Há de se considerar ainda que, apesar da natureza do objeto da contratação, qual seja serviços de consultoria, esta equipe de planejamento deliberou por não enquadrar o presente procedimento como uma inexigibilidade de licitação devido à ausência de uma possível singularidade do objeto a ser contratado; diversos fornecedores podem entregar o objeto se baseando em critérios objetivos elencados pela área demandante, o que é visível pelos múltiplos orçamentos recebidos, não havendo razão para contratar uma empresa por qualquer outro critério de avaliação que não seja o da proposta com o menor valor apresentado.

15.3. Diante disso, conclui-se pela **VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**, e recomenda-se o seu prosseguimento, que deverá ocorrer pela modalidade de DISPENSA DE LICITAÇÃO, com fulcro na Lei n.º 14.133/2021 e demais legislação vigente.

Florianópolis/SC, 14 de fevereiro de 2024



DANIEL ALMEIDA COELHO
Coordenador de Tecnologia da Informação



ALINE ABREU XAVIER
Coordenadora de Licitações e Contratos