



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP



Unidade Requisitante

Gabinete do Prefeito – Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor – PROCON, CNPJ 83.021.808/0001-82



Alinhamento com o Planejamento Anual

A presente contratação encontra-se prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) do Município de Chapecó/SC referente ao exercício de 2026, em conformidade com o disposto no art. 12, inciso VII, e art. 18, da Lei nº 14.133/2021, que determina a obrigatoriedade de planejamento das contratações públicas.



Equipe de Planejamento

Cleber Eberhart



Problema Resumido

Necessidade de manter, sem interrupção, o acesso ao sistema de gestão do PROCON, com suporte técnico e manutenção, até a conclusão do processo licitatório regular.

Em atendimento ao inciso I do art. 18 da Lei 14.133/2021, o presente instrumento caracteriza a primeira etapa do planejamento do processo de contratação e busca atender o interesse público envolvido e buscar a melhor solução para atendimento da necessidade aqui descrita.



DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade e a regularidade das atividades desenvolvidas pelo PROCON Municipal, mediante a disponibilização de licença de uso de plataforma multifuncional on-line destinada à gestão dos atendimentos, ao registro e acompanhamento de reclamações, à realização de audiências e à tramitação de processos administrativos.



A contratação justifica-se pela necessidade de garantir a manutenção dos serviços de defesa do consumidor, assegurando a adequada recepção e o tratamento das demandas da população, a organização dos procedimentos administrativos e a observância dos prazos aplicáveis.

Nesse contexto, a solução tecnológica constitui instrumento indispensável ao desempenho das atribuições do PROCON Municipal, proporcionando maior eficiência, segurança, rastreabilidade e transparência na gestão dos atendimentos e processos, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados à população e para a efetiva proteção dos direitos dos consumidores.



REQUISITOS DA FUTURA CONTRATAÇÃO

A definição dos requisitos visa assegurar a continuidade operacional do PROCON, com a manutenção integral das funcionalidades, dos dados e dos fluxos já parametrizados no sistema em uso.

Para tanto, deverão ser observados os seguintes requisitos:

- I. **Licença:** Licença de uso mensal da plataforma web de gestão do PROCON, sem restrição de número de usuários ou de acesso às funcionalidades já disponibilizadas.
- II. **Infraestrutura:** Hospedagem em nuvem (cloud) e infraestrutura de servidores fornecidas pela Contratada, com acesso por navegador, sem necessidade de instalação de programas acessórios.
- III. **Suporte técnico remoto:** Atendimento no horário de expediente do PROCON, por chat, telefone, e-mail ou plataforma de chamados (help desk), com registro e acompanhamento das solicitações.
- IV. **Manutenção legal:** Adequação do sistema às alterações na legislação e nas normas aplicáveis à defesa do consumidor publicadas durante a vigência.
- V. **Manutenção corretiva:** Correção de erros, falhas e inconsistências, inclusive atualizações de segurança, sem custo adicional.
- VI. **Continuidade dos dados:** Preservação integral da base de dados, dos históricos processuais e das parametrizações existentes, sem necessidade de nova implantação ou migração.
- VII. **Proteção de dados:** Observância da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), permanecendo os dados como propriedade do Município, com obrigação de disponibilização em formato estruturado e aberto ao término do contrato.
- VIII. **Formalização:** Apresentação da documentação exigível para a contratação direta, observados os requisitos legais de habilitação, a justificativa da escolha e a compatibilidade do preço com o mercado.

O atendimento a esses requisitos deverá assegurar a continuidade do atendimento ao consumidor, a integridade das informações e o cumprimento das obrigações legais do órgão, em consonância com o interesse público.



SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO

Para atendimento da necessidade do PROCON Municipal, foram analisadas alternativas disponíveis no mercado para disponibilização de solução tecnológica destinada à gestão dos atendimentos, ao registro de reclamações, à realização de audiências e à tramitação de processos administrativos. A análise considerou aspectos técnicos, operacionais e econômicos, bem como os prazos necessários à disponibilização da solução, os custos envolvidos, os riscos de implantação e a continuidade dos serviços prestados à população.

Solução 01 – Desenvolvimento de software próprio.

Descrição: Desenvolvimento de sistema informatizado específico para atender às necessidades do PROCON Municipal, mediante utilização de equipe técnica própria ou contratação de empresa especializada para levantamento de requisitos, programação, testes, implantação, manutenção e evolução da solução.

Vantagens:

- Possibilidade de desenvolver funcionalidades específicas, alinhadas aos fluxos de trabalho e às necessidades do órgão;
- Maior flexibilidade para adequações e evolução do sistema conforme as demandas da Administração;
- Possibilidade de maior autonomia sobre o desenvolvimento e a evolução tecnológica da solução, conforme o modelo contratual adotado.

Desvantagens:

- Necessidade de levantamento detalhado de requisitos, desenvolvimento, testes, validação e implantação;
- Prazo elevado para disponibilização de uma solução plenamente funcional e segura;
- Custos relacionados ao desenvolvimento, à manutenção, à infraestrutura tecnológica e à alocação de profissionais especializados;
- Necessidade de suporte técnico permanente, atualização legal e tecnológica e correção de falhas;
- Riscos de atrasos, falhas de funcionamento e comprometimento da continuidade dos serviços durante a implantação.

Avaliação: A alternativa apresenta flexibilidade para atendimento de necessidades específicas, porém exige tempo, recursos financeiros e capacidade técnica para desenvolvimento e manutenção. Dessa forma, não se mostra a opção mais adequada quando se busca disponibilizar uma solução funcional em curto prazo, especialmente diante da necessidade de assegurar a continuidade dos atendimentos e dos processos administrativos do PROCON Municipal.

Solução 02 – Aquisição de sistema informatizado

Descrição: Aquisição de solução tecnológica de gestão do PROCON, mediante contratação de fornecedor para disponibilização de sistema informatizado, conforme modelo de licenciamento e



condições comerciais oferecidas no mercado, incluindo, quando necessário, implantação, parametrização, migração de dados, capacitação e suporte técnico.

Vantagens:

- Disponibilização de solução desenvolvida e testada, com funcionalidades já existentes;
- Possibilidade de selecionar sistema que atenda aos requisitos funcionais e operacionais do órgão;
- Potencial de autonomia sobre a utilização da solução, conforme os direitos de uso e as condições contratuais estabelecidas;
- Possibilidade de contratação de serviços de implantação, manutenção e suporte associados ao sistema.

Desvantagens:

- Possibilidade de investimento inicial elevado, conforme o modelo de aquisição e os direitos contratados;
- Necessidade de avaliar os custos adicionais de implantação, atualização, manutenção, suporte e infraestrutura;
- Possibilidade de necessidade de adaptações para compatibilização com os procedimentos e as rotinas do PROCON Municipal;
- Riscos e custos associados à migração dos dados, à integração com outros sistemas e à capacitação dos servidores;
- Dependência das condições de atualização e suporte previstas na contratação.

Avaliação: A aquisição de sistema constitui alternativa viável, desde que demonstrada sua compatibilidade com as necessidades do órgão e sua vantajosidade econômica. Entretanto, a adequação dessa modalidade depende das condições de comercialização, dos custos totais envolvidos e dos prazos necessários para implantação e entrada em operação, devendo ser comparada às demais opções disponíveis.

Solução 03 – Locação de sistema ou contratação de licença de uso de solução existente

Descrição: Contratação de licença de uso de sistema informatizado já desenvolvido e disponível no mercado, mediante pagamento periódico, com disponibilização das funcionalidades necessárias à gestão do PROCON Municipal e, conforme as condições contratuais, prestação de suporte técnico, manutenção corretiva e legal, atualizações e hospedagem da solução.

Vantagens:

- Possibilidade de disponibilização da solução em prazo reduzido, especialmente quando já implantada e em utilização pelo órgão;
- Redução da necessidade de investimentos iniciais em desenvolvimento de software;
- Previsibilidade dos custos periódicos de utilização, conforme as condições contratuais;
- Possibilidade de inclusão de suporte técnico, manutenção e atualizações no valor contratado;
- Aproveitamento de sistema já consolidado, com funcionalidades compatíveis com as necessidades administrativas;



- No caso de manutenção da solução atualmente utilizada, preservação da base de dados, dos históricos de atendimento e das parametrizações existentes, evitando procedimentos de migração e nova capacitação.

Desvantagens:

- Dependência do fornecedor quanto à disponibilização, à manutenção e à atualização da solução;
- Pagamento periódico pelo direito de uso, enquanto vigente a contratação;
- Necessidade de observar as condições contratuais relativas à disponibilidade, ao suporte, à segurança da informação e à proteção dos dados;
- Possíveis custos ou dificuldades relacionados à exportação e à migração dos dados ao término do contrato;
- Necessidade de planejamento para assegurar a transição para a solução que vier a ser contratada em caráter definitivo.

Avaliação: A contratação de licença de uso de sistema existente apresenta-se como alternativa tecnicamente adequada para atender às necessidades do PROCON Municipal, sobretudo quando a solução já se encontra em funcionamento e atende aos requisitos operacionais do órgão. A manutenção do sistema atualmente utilizado pode reduzir custos de transição, evitar retrabalho e preservar a continuidade dos atendimentos, desde que comprovadas a compatibilidade do objeto, a vantajosidade econômica e a adequação das condições contratuais.

Solução 04 – Execução temporária dos procedimentos por meios manuais ou ferramentas genéricas

Descrição: Realização provisória dos atendimentos e do controle dos procedimentos administrativos por meio de planilhas eletrônicas, documentos físicos e ferramentas genéricas, até a disponibilização de solução informatizada definitiva.

Vantagens:

- Redução ou ausência de despesas específicas com licenciamento durante o período;
- Possibilidade de utilização de ferramentas já disponíveis na Administração;
- Dispensa de implantação imediata de novo sistema.

Desvantagens:

- Maior esforço operacional para registro, organização, consulta e acompanhamento dos atendimentos e processos;
- Aumento do risco de inconsistências, duplicidades, perda de informações e falhas de controle;
- Limitações na automatização de documentos, no acompanhamento de prazos e na rastreabilidade dos procedimentos;
- Necessidade de reorganização dos registros quando da retomada ou implantação de sistema informatizado;
- Possibilidade de comprometimento da eficiência, da segurança da informação e da qualidade dos serviços prestados à população.



Avaliação: Embora possa ser utilizada em situações pontuais, a execução dos procedimentos por meios manuais ou ferramentas genéricas não se apresenta como alternativa adequada para substituir integralmente o sistema de gestão do PROCON Municipal, considerando a necessidade de manter organizados os registros, os históricos de atendimento e a tramitação dos processos administrativos.



DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA COMO UM TODO

A solução escolhida consiste na contratação de licença de uso de plataforma multifuncional on-line para gestão das atividades do PROCON Municipal, contemplando o gerenciamento dos atendimentos, o registro e acompanhamento de reclamações, a realização de audiências e a tramitação de processos administrativos, incluindo os serviços de suporte técnico e manutenção necessários ao adequado funcionamento do sistema.

A escolha dessa solução fundamenta-se na existência de sistemas disponíveis no mercado capazes de atender às necessidades operacionais do órgão, dispensando o desenvolvimento de software próprio e reduzindo os custos, os prazos e os riscos associados à implantação de uma nova ferramenta. A utilização de solução já desenvolvida permite aproveitar funcionalidades consolidadas, proporcionando maior eficiência na execução das atividades e segurança no tratamento das informações.

A solução deverá contemplar a disponibilização da licença de uso, o suporte técnico remoto e a manutenção corretiva e legal do sistema, de modo a assegurar seu funcionamento regular, a correção de eventuais falhas e a adequação às alterações normativas aplicáveis às atividades de defesa do consumidor.

A manutenção da plataforma atualmente utilizada pelo PROCON Municipal apresenta-se como alternativa operacionalmente favorável, considerando a preservação da base de dados, dos históricos de atendimento, dos registros processuais e das parametrizações existentes, evitando a necessidade de migração de informações, reconfiguração do ambiente tecnológico e nova capacitação dos servidores. Essa continuidade contribui para reduzir os riscos de inconsistências, retrabalho e prejuízos à prestação dos serviços.

Dessa forma, a solução selecionada busca assegurar a disponibilidade dos recursos tecnológicos necessários ao funcionamento do PROCON Municipal, garantindo a organização dos procedimentos, a rastreabilidade das informações, o acompanhamento das demandas e a continuidade dos serviços de atendimento e proteção dos direitos dos consumidores, observadas as condições técnicas, econômicas e contratuais estabelecidas pela Administração.



QUANTITATIVOS E VALORES



O quantitativo corresponde a 3 (três) meses de licença, período estimado como suficiente para a conclusão do processo licitatório regular. O valor unitário foi obtido a partir do Orçamento nº 106/2026 da Pública Tecnologia Ltda, e corresponde ao valor mensal atualmente praticado pela fornecedora.

ESPECIFICAÇÕES E ESTIMATIVA DA CONTRATAÇÃO					
Item	Descrição	Unidade	Quant.	R\$ Unid.	R\$ total
1	LICENÇA DE USO MENSAL, SUPORTE TÉCNICO REMOTO E MANUTENÇÃO LEGAL E CORRETIVA DO SISTEMA DE GESTÃO DO PROCON	Mês	3	R\$ 7.436,27	R\$ 22.308,81
Valor Total				R\$ 22.308,81	



PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação não será parcelada. O objeto consiste em solução única e integrada, licença de uso, suporte técnico e manutenção do mesmo sistema, prestada pela fornecedora do software, não havendo viabilidade técnica ou econômica de divisão em itens ou fornecedores distintos.



RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a contratação, pretende-se alcançar os seguintes resultados:

- I. Assegurar a continuidade do atendimento ao consumidor e da tramitação dos processos administrativos do PROCON;
- II. Preservar a integridade, o sigilo e o histórico dos dados registrados no sistema;
- III. Garantir suporte técnico e correção tempestiva de falhas durante a vigência;
- IV. Manter o sistema adequado à legislação de defesa do consumidor;
- V. Viabilizar a transição para a contratação definitiva, a ser realizada por processo licitatório regular;
- VI. Assegurar a utilização eficiente dos recursos públicos, com contratação limitada ao período necessário.



PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS



Para viabilizar a contratação e assegurar a adequada execução do serviço, deverão ser adotadas as seguintes providências:

- I. Elaborar o Termo de Referência, com especificações, prazos, condições de execução e pagamento;
- II. Verificar a regularidade fiscal, social e trabalhista da Contratada e consultar o CEIS e o CNEP;
- III. Informar o andamento do processo licitatório regular e adotar as providências necessárias à sua conclusão durante a vigência desta contratação;
- IV. Designar formalmente os responsáveis pela gestão e fiscalização da contratação;



CONTRATAÇÕES CORRELATAS

Não foram identificadas contratações adicionais indispensáveis à execução do objeto. Registra-se, contudo, a interdependência com o processo licitatório regular em andamento, destinado à contratação definitiva da solução, cuja conclusão deverá ocorrer durante a vigência desta contratação.



IMPACTOS AMBIENTAIS

A execução da contratação não gera impactos ambientais significativos, limitando-se a:

- I. consumo de energia elétrica dos equipamentos utilizados para acesso ao sistema;
- II. consumo de energia e recursos computacionais na infraestrutura em nuvem da Contratada.

Como aspecto positivo, a tramitação eletrônica dos processos reduz a utilização de papel e de materiais de impressão.



CONCLUSÃO

As análises iniciais demonstraram que a contratação da solução aqui referida é viável e tecnicamente indispensável. Portanto, com base no que foi apresentado, podemos DECLARAR que a contratação em questão é **PLENAMENTE VIÁVEL**.

Chapecó - SC, 21 de outubro de 2026

Documento assinado digitalmente
gov.br CLEBER EBERHART
Data: 21/10/2026 14:39:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Cleber Eberhart
Consultor Administrativo