



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1 – DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1 – O presente estudo visa alcançar a melhor alternativa para a CONTRATAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE LOCAÇÃO ANUAL DE LICENÇA DE SOFTWARE, COM APLICATIVO PARA OUVIDORIA, EXCLUSIVAMENTE SISTEMA DE OUVIDORIA DIGITAL POR TEMPO DETERMINADO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO, HOSPEDAGEM, MANUTENÇÃO E SUPORTE E FORNECIMENTO DE NOVA FERRAMENTA DE MEDIÇÃO DE INDICATIVOS E COLETA DE DADOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA MUNICIPALIDADE E VERIFICADOS PELA OUVIDORIA.

1.2. – O setor requisitante do objeto que se apresenta necessidade é a Ouvidoria Geral do Município de Mateus Leme, neste representado por seu servidor, Franklin Lopes Fontes.

1.3. – Este estudo tem como objetivo viabilizar o atendimento as legislações federais 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados), 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e demais leis que direcionam o uso da tecnologia a favor dos entes federativos, permitindo .

2 – DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 – Destaca-se que a contratação em comento possui previsão junto ao plano anual de contratações perante a **Sec. Ouvidoria Geral – Manutenção das Atividades da Ouvidoria Geral – Ficha 1197 – Fonte de Recurso 1 500000000.**

2.2. – A indicação no item anterior demonstra o alinhamento da presente contratação com o planejamento da Administração.

3 – DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 – A empresa contratada deverá prestar todos os itens listados abaixo, em total adstrição as especificações, sendo elas:

Itens referentes aos recursos de atendimento ao cidadão e recebimento de manifestações:

1. Itens gerais	
1.1.	Atender integralmente a lei federal número 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público).
1.2.	Atender integralmente a lei federal número 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública).
1.3.	Atender integralmente a lei federal número 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados).

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



1.4.	Deverá estar em conformidade integral com eventuais outras legislações federais que sejam obrigatórias para ferramentas dessa natureza, dentro do escopo delineado por essa municipalidade.
1.5.	Funcionar integralmente na nuvem, sem a necessidade de instalação em redes locais ou dispositivos pessoais de seus usuários.
1.6.	Deve possuir rotinas de atualização remota a serem efetuadas em horários de contra turno ao horário de atendimento da contratante, de modo a garantir a operação contínua da ferramenta por parte dos usuários. Os processos de atualizações serão de inteira responsabilidade da contratada, sem poder terceirizar total ou parcialmente esses processos aos usuários; que deverão ter o serviço totalmente estabelecido no início de suas rotinas diárias.
1.7.	Fornecer suporte remoto via telefone, e-mail e comunicador WhatsApp durante o horário comercial e possuir ao menos um contato para emergências por 24 (vinte e quatro) horas por dia.
1.8.	Disponibilidade dos serviços de hospedagem com SLA (Service Level Agreement) acima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) será de responsabilidade exclusiva da contratada, não podendo terceirizar responsabilidades técnicas dessa natureza para a contratante.
1.9.	Deverá permitir que os cidadãos que residem no município (munícipes) e também cidadãos que residem fora do município (turistas) possam se cadastrar e demandar solicitações na plataforma.
1.10.	As senhas, tokens e qualquer tipo de informações sensíveis deverão ser criptografadas no banco de dados para garantir o atendimento às legislações vigentes de segurança e proteção aos dados.
1.11.	O projeto deverá ter rotina diária de backup do servidor de hospedagem, mantido por pelo menos 30 (trinta) dias de histórico.
1.12.	Os servidores de hospedagem deverão ter os seguintes requisitos: • Certificado de segurança SSL (Security Socket Layer) para criptografia dos dados que transitam no site • CDN (Content Delivery Network) com cache e distribuição por localidade para tornar a resposta do site mais rápida • Proteção orgânica/preventiva de ataques baseada no monitoramento de ataques mundiais de outros sites • Proteção adicional de mitigação de ataques que pode ser acionada quando houverem indícios de ataques em curso

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUTMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



	• Firewall de aplicação para a zona de DNS (Domain Name Server) • Monitoramento de performance e requisições • Zona DNS (Domain Name Server) do domínio com proxy • Largura de banda escalável • Espaço em disco escalável • Processamento escalável • Firewall para acesso aos servidores • Acesso aos serviços de servidor através de VPN (Virtual Private Network)
1.13.	Entregar a versão final do projeto, em ambiente de produção em até 10 (dez) dias corridos a contar da contratação.
1.14.	Migração de dados, do antigo sistema de atendimento ao cidadão, para esse novo sistema que está sendo contratado.

2. Ferramenta de gestão de manifestações/atendimentos (área da prefeitura)	
2.1.	Área de login, sem limites de usuários.
2.2.	Recurso de recuperação de senha.
2.3.	Recursos de acessibilidade com: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte
2.4.	Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir filtrar/pesquisar os registros através de múltiplos campos (ex nome, protocolo, número de documento, e-mail, etc.)
2.5.	Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir exportar os registros da lista para arquivo que possa ser exportado (CSV, XLS, TXT, XML ou similar) <i>Essa funcionalidade nativa em todos os módulos visa permitir que os usuários extraiam os dados que quiserem da ferramenta, sem precisar de nenhum tipo de conhecimento técnico e também sem precisar do prestador.</i>
2.6.	Possuir log das ações de usuários, permitindo filtro de alterações por: - Módulo; - Submódulo; - Data; - Usuário. - Número de registro.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



2.7.	As alterações de informações no sistema deverão ter recurso de antes/depois, para que em eventuais auditorias possa-se identificar como o registro estava antes e como ficou após determinado usuário alterar aquele registro.
2.8.	Possuir área de ajuda contendo manual de uso da plataforma completo
2.9.	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais
2.10.	Toda vez que houver uma manutenção no sistema, atualização ou qualquer ajuste que impacte no uso da plataforma, deve ser enviado um boletim informativo para todos os usuários. Esse boletim deverá ficar armazenado no sistema à título de histórico.
2.11.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020
2.12.	Dentro de cada manifestação, ter área interna destinada a troca de mensagens internas sobre aquela demanda, sem que o cidadão tenha acesso.
2.13.	Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo para que as informações não sumam e dessa forma possam ser auditadas de forma fácil e completa.
2.14.	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil master (todas as regras de operação e gestão)
2.15.	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil operacional, permitindo que o criador do usuário gerencie todas as regras de operação e preferências para cada usuário, individualmente.
2.16.	Permissão de cadastro simplificado de prestadores de serviços (usuários externos da prefeitura) para que a prefeitura envie ordem de serviço diretamente a eles pela própria plataforma.
2.17.	Possuir área de visualização de manifestações através de calendário, onde o usuário poderá visualizar o calendário de qualquer mês, clicando em um dia específico, verá todas as manifestações daquele dia.
2.18.	Permitir impressão de manifestações de forma individual.
2.19.	Permitir impressão de manifestações em lote, onde o usuário escolhe as manifestações e a plataforma imprime todas de uma só vez.
2.20.	Permitir impressão de carta ao cidadão – recurso de impressão de resposta final para envio pelos correios.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



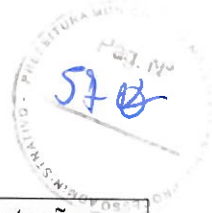
2.21.	Tramitações com tratamento especial – tramitação anônima (Sem nenhum dado pessoal informado pelo manifestante)
2.22.	Tramitações com tratamento especial – tramitação sigilosa (Onde os dados pessoais do manifestante são preservados)
2.23.	Tramitações com tratamento especial – tramitação urgente
2.24.	Encaminhar manifestação para outro setor (setor todo)
2.25.	Encaminhar manifestação para outros usuários (escolher os usuários)
2.26.	Possibilidade de efetuar encaminhamento de manifestação em lote (envio de várias manifestações ao mesmo tempo para terceiros).
2.27.	Conforme LGPD, artigo 5º, sendo a prefeitura a controladora dos dados pessoais de cidadãos que venham a registrar manifestações via sistema, a plataforma deverá permitir que os campos que venham a ser armazenados de cada manifestante possam ser geridos pela prefeitura, que poderá definir: - Quais campos de cada manifestante deverão ser solicitados via formulário de cadastro; - Dos campos solicitados, quais serão obrigatórios e quais serão opcionais no cadastro.
2.28.	O formulário de cadastro de manifestantes será do tipo híbrido, permitindo tanto cadastro de pessoa física, quanto pessoa jurídica.
2.29.	Ter campo específico para o manifestante utilizar seu nome social em consonância com o Decreto Federal Nº 8.727/2016
2.30.	O usuário da plataforma poderá exportar uma manifestação com sua assinatura eletrônica qualificada (certificado digital) associada a essa exportação, de modo a garantir valor legal para documentos exportados nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020.
2.31.	Andamento aberto (o público interno e externo tem acesso)
2.32.	Andamento interno da prefeitura (somente os operadores da plataforma tem acesso)
2.33.	Andamento em lote – as situações em que diversas manifestações possuirão o mesmo andamento, permitir escolher todas as manifestações e digitar o

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



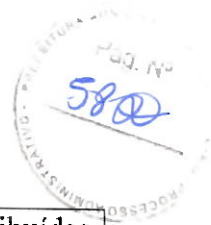
	texto do andamento uma única vez e aplicar para todas as manifestações ao mesmo tempo.
2.34.	Mesmo para manifestações finalizadas, permitir que a resposta final seja corrigida.
2.35.	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de SIC de acordo com a lei 12.527/2011, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de “em dia”, “próximo do vencimento do prazo” ou “atrasado”; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.
2.36.	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de Ouvidoria de acordo com a lei 13.460/2017, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de “em dia”, “próximo do vencimento do prazo” ou “atrasado”; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.
2.37.	Permitir que manifestações diversas, de zeladoria ou outro fluxo que não tenham seus prazos definidos por legislação específica, possuam: - Local para definir prazo máximo de acordo com o tipo de manifestação; - Ter contador/controle de prazo manifestação por manifestação.
2.38.	Todos os tipos de manifestação (ouvidoria, SIC, zeladoria) poderão ser cadastradas de 2 formas: - Pelo próprio cidadão, em suas interfaces web ou aplicativos; - Pela própria prefeitura, em suas interfaces web ou aplicativos.
2.39.	A criação de manifestações deverá gerar número de protocolo automático
2.40.	A criação de manifestação deverá permitir anexar arquivos diversos
2.41.	O cadastro de manifestação deverá ter recurso de geolocalização integrado.
2.42.	A consulta da manifestação, dentro dos recursos de geolocalização deverá ter recurso StreetView nativo – que permite visualizar imagem e navegar na localidade da manifestação.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



2.43.	Permitir visualizar o mapa municipal, com todas as demandas distribuídas sobre o mapa, com opção de filtros.
2.44.	Permitir segmentação do município através de zonas geográficas (norte, sul, leste, nordeste, etc) ou através de zonas de interesse (industrial, rural, urbana, etc)
2.45.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de relatórios gerenciais e de performance.
2.46.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de gráficos de pizza, linhas e colunas
2.47.	Possuir dashboard gerencial, com principais métricas da plataforma
2.48.	Possuir central de alertas do usuário, para receber avisos de prazo e demais avisos de manifestações que estejam sob sua responsabilidade.
2.49.	Controle de estoque de materiais com: - Central de lançamento de estoque; - Permissão de abrir controle de materiais consumidos em cada manifestação.
2.50.	Cadastro e gestão dos canais de atendimento e telefones úteis
2.51.	Cadastro e gestão dos setores da prefeitura
2.52.	Cadastro e gestão dos assuntos internos de cada setor da prefeitura
2.53.	Cadastro e gestão de unidades de atendimento (escolas, creches, unidades de saúde...) para que as manifestações relacionadas a determinada unidade sejam agrupadas de forma sistêmica.
2.54.	Quanto ao SIC, permitir gerenciamento de FAQ – perguntas frequentes
2.55.	Relatório gerencial das manifestações enviadas para empresas terceirizadas (usuários externos que atenderão ordens de serviço).
2.56.	Possibilidade de enviar notificações para empresas terceirizadas.
2.57.	Página de validação das assinaturas eletrônicas em documentos oficiais exportados pela plataforma.
2.58.	Possibilidade de envio de notificações para usuários internos.
2.59.	Todo usuário poderá cadastrar um e-mail para recebimento de notificações disparadas pela plataforma.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br

9



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



2.60.	Todo usuário terá uma caixa de entrada na própria ferramenta para recebimento de notificações disparadas na plataforma.
2.61.	Aplicativo Apple Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.
2.62.	Aplicativo Android Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.
2.63.	Acesso à plataforma de forma anônima para efetuar denúncias sensíveis, onde o cidadão não precisará cadastrar nenhum dado pessoal.
2.64.	Acesso à plataforma de forma identificada, com dados abertos
2.65.	Acesso à plataforma de forma identificada, com pedido de sigilo, onde os dados do cidadão serão preservados durante a tramitação de sua manifestação
2.66.	Permitir login pelos campos: - E-mail + senha; - CPF + senha; - CNPJ + senha.
2.67.	Recursos de acessibilidade, como: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte
2.68.	Abertura de manifestações diferenciando os tipos possíveis para que tenham campos diferentes e fluxos diferentes por conta de serem disciplinados por legislações diferentes, tipos possíveis: - Ouvidoria; - Pedido de informação; - Pedido de serviço/zeladoria.
2.69.	Ao criar uma manifestação, o cidadão poderá navegar em um mapa da cidade e escolher o local da manifestação. O formulário de cadastra deverá ser preenchido de forma automática a partir do local selecionado no mapa.
2.70.	Ao criar uma manifestação, o cidadão poderá ignorar o mapa e informar o endereço através do formulário de cadastro. Nesses casos a geolocalização também precisará ocorrer através da conversão de endereço para coordenadas geográficas no mapa.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



2.71.	Conforme LGPD, possuir área para que o cidadão possa gerenciar seus dados cadastrados na ferramenta.
2.72.	Possuir área tipo histórico, para que o cidadão possa visualizar todas as suas manifestações abertas e seus respectivos andamentos.
2.73.	Os dados cadastrados na manifestação, uma vez enviados pelo cidadão não poderão mais ser alterados por ele.
2.74.	Em situações especiais, onde a prefeitura precise de uma informação ou documento adicional para seguir com o atendimento, somente nesses casos que a prefeitura requisitar, esses complementos ocorrerão na interface do cidadão, sem que ele precise recorrer a canais externos como e-mail ou outro meio. Assim todas as interações e documentos trocados entre as partes ficarão internos na manifestação correspondente.
2.75.	O cidadão terá área de enquetes para responder.
2.76.	Os cidadãos poderão se candidatar a eventuais vagas abertas no conselho de usuários, conforme lei 13.460/2017
2.77.	Caso a candidatura do cidadão seja aprovada para o conselho de usuários, este usuário terá acesso à área restrita do conselho.
2.78.	A interface do cidadão deverá possuir dados abertos, mesmo sem login, para que órgãos de fiscalização e controle e a população como um todo tenham acesso à gráficos e relatórios sobre os atendimentos geridos pela plataforma.
2.79.	Funcionar completamente nos navegadores desktop: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge e Opera. E nos navegadores nativos de dispositivos móveis das plataformas iOS e Android.
2.80.	Área de divulgação dos horários de atendimento da ouvidoria e canais de atendimento.
2.81.	Aplicativo Apple Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.
2.82.	Aplicativo Android Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.

3.2. – A empresa deverá cumprir na íntegra as especificações constantes no presente ETP, TR bem como proposta anexada aos autos e cumprindo o prazo estabelecido, devendo

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



estar garantindo a execução do serviço, com a qualidade técnica exigida para o caso em apreço.

3.3. Toda documentação de regularidade Jurídica, Fiscal, Trabalhista e demais comprovações da empresa que apresentou menor preço, estão anexadas ao presente ETP.

3.4.. Para ser contratada, deverá ser submetida a prova conceito, onde o vencedor provisório precisará provar que atende os requisitos mínimos dispostos no Termo de Referência.

3.5. A plataforma a ser contratada deverá ter número ilimitado de usuários únicos, visto que o conjunto de usuários possíveis (cidadãos, servidores concursados, servidores contratados, turistas, órgãos de fiscalização e controle externo, entre outros) constituem um número impossível de dimensionar de forma precisa nesse estudo e dimensionar acima do que deveria poderia gerar gastos desnecessários para os cofres públicos, bem como dimensionar abaixo também poderia gerar prejuízos operacionais ou ainda a necessidade de contratação adicional futura (não planejada). Pelo exposto, entendemos que o dimensionamento de recursos para o pleno funcionamento deverá ser uma atribuição do próprio prestador, que deverá abstrair a quantidade de usuários em seu orçamento e dimensionar recursos de forma similar a municípios que já atenda e possua porte e características similares ao nosso;

3.6. A plataforma deverá ainda permitir número ilimitado de usuários simultâneos, sem prejuízos ao bom funcionamento operacional da plataforma. Eventuais lentidões operacionais poderão ser aceitas como não infração do prestador à critério exclusivo da administração pública, desde que demonstrado picos de acesso que exceda em 100% o número médio de acessos da plataforma;

4 – DA ESTIMATIVA DA QUANTIDADE

4.1. O objeto da presente contratação será prestado pelo **período de 12 (doze) meses**, podendo ser prorrogados por critério da Administração.

4.2. A execução do presente objeto contratado se dará por meio de visitas técnicas e reuniões em videoconferência, acesso remoto, aplicativo de mensagens (Whatsapp) ligações telefônicas, e-mails, dentre outros que permitam aferir a devida execução dos serviços.

5 – DO LEVANTAMENTO DE MERCADO

5.1. Realizou-se pesquisa perante o mercado atual sobre as possibilidades existentes para sanar a necessidade apresentada. De tal levantamento, observou-se que a contratação tal como disposta no procedimento e anexos se apresenta como a mais viável ao caso em análise dentre as alternativas possíveis, somente a prestação dos serviços por meio do sistema eletrônico em comento supre a necessidade desta Administração, sendo alcançados com a contratação da prestação de serviços por meio de pessoa jurídica devidamente capacitada no assunto.

Realizamos a seguintes buscas:

Utilização de software gratuito disponibilizado no Portal de Softwares Públicos do Brasil (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/software-publico>)

Pesquisando no catálogo de softwares não existe solução completa gratuita para essa finalidade, identificamos o E-SIC Livre, que não atende a lei federal 13.460/2017 e o Fala.Br, que atende essa lei, mas não atua em zeladoria, não possui aplicativos,

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



geolocalização e demais tramitações colaborativas, o que geraria a necessidade de fragmentar diversas contratações, com lacunas de serviços importantes e sem um suporte e customização adequados.

- Utilização de softwares livres

Ao pesquisar soluções desse tipo, encontramos plataformas genéricas baseadas em licenças GNU GPL (Licença de uso Geral), que possuem duas deficiências que inviabilizam a utilização:

a) Fragilidades de segurança;

b) Necessidade de manutenção de Profissionais técnicos para manutenção e customizações da ferramenta;

- Contratação de serviço SaaS mantido por instituições privadas.

As soluções fornecidas pela iniciativa privada são soluções mais contemporâneas e mais completas, além de estarem adequadas para o atendimento de todas as legislações pertinentes, essas empresas disponibilizam um serviço completo no formato SaaS, contemplando hospedagem, suporte, consultorias, rotinas de segurança, ajustes legais e demais serviços que permitem que o município economize ao não precisar manter uma equipe técnica especializada em seu corpo interno, terceirizando o serviço e gerando economia aos cofres públicos.

5.2. Realizou-se a demonstração do valor de mercado em adstrição aos termos do art. 23, 1º, IV da Lei 14.133/2021, através da pesquisa direta com no mínimo 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses.

5.3. Com base no valor estimado, considerou-se que a realização de contratação direta, por meio de dispensa eletrônica se torna perfeitamente passível no presente, dado a economicidade e celeridade em detrimento ao processo licitatório.

6 – ESTIMATIVA DE VALOR

6.1 **Estima-se** como gasto com a presente contratação, acaso esta Administração autorize a prestação de todos serviços e em todos os quantitativos previstos, o importe mensal de **R\$ 4.673,61** (quatro mil seiscentos e setenta e três reais e sessenta e um centavos) sendo o valor previsto para o período de 12 (doze) meses e/ou até o processo licitatório ser finalizado, o importe de **R\$ 56.083,33** (cinquenta e seis mil e oitenta e três reais e trinta e três centavos).

6.2. Obtenção do valor alhures se deu através de pesquisa realizada através dos critérios disponíveis através do art. 23 da Lei 14.133/2021, conforme aponta as memorias de cálculo e documentos que conferem legitimidade ao montante obtido.

7 – DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

7.1 Os serviços contratados atenderão a solução da necessidade apresentada como um todo tendo em vista que a contratação tipo SaaS não se faz apenas o licenciamento de um software por um período determinado, mas é possível receber um **pacote de serviços, todos sob responsabilidade direta da empresa contratada.**

Essa contratação visa um pacote completo de soluções integradas com foco no atendimento ao cidadão.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



8 – DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

8.1 A presente contratação será efetuada em um único item, não sendo viável e/ou havendo a necessidade de ser parcelado. A uma, por não ser um objeto perfeitamente divisível e, a duas, pelo fato da centralização da prestação em uma única contratada ser mais viável e vantajoso à Administração.

Assim, a contratação será realizada de forma integral, devido à natureza homogênea do objeto, o que garante padronização, maior eficiência operacional e melhor custo-benefício. A centralização do fornecimento facilita o acompanhamento e a fiscalização do contrato, além de promover maior economia de escala.

Além do mais, os serviços a ser contratado seguirão o formato SaaS (Software como serviço), sendo de responsabilidade do fornecedor a manutenção e sustentação dos serviços em nuvem com todos os serviços acessórios inclusos, como hospedagem, backup, entre outros.

Bastando aos usuários o uso de terminais fixos ou dispositivos móveis com acesso à Internet para usar os serviços.

9 – DOS RESULTADOS

9.1. A presente contratação objetiva:

9.2. Manter essa municipalidade em consonância com as legislações que versam sobre o escopo abordado;

9.3. Reduzir uso de papel, deslocamento presencial e atendimentos físicos em geral no paço municipal e repartições externas que operem em conjunto com a administração municipal;

9.4. Consolidar em um único local, através da carta de serviço, todos os serviços disponíveis para o cidadão e turista;

9.5. Elevar os níveis de eficiência da comunicação oficial no município e na resolução e controle de demandas municipais;

9.6. Consolidar uma base de conhecimento a partir de atendimentos anteriores para que ações futuras de prevenção e investimentos possam ser direcionadas com base em fatos demonstrados por essa base de conhecimento.

10 – PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

10.1 De modo a resguardar a efetiva execução do objeto e, conseqüentemente, suprir a necessidade apresentada perante o presente procedimento de contratação, tem-se a nomeação do fiscal e gestor designado no instrumento de formalização da demanda.

10.2 Ainda, tem-se que os servidores nomeados aos cargos de gestão e fiscalização da presente contratação possuem nítido conhecimento na área, de modo que se tornam capazes de aferir a qualidade do produto a ser contratado.

10.3. Determina-se os seguintes servidores na condição de fiscais e gestores do contrato:

- **Fiscal: Gabriel Guttemberg Santos**
- **Gestor: Franklin Lopes Fontes**

10.4. Para o funcionamento adequada da nova plataforma, a Prefeitura deverá emitir circular interna para cada setor, solicitando:

10.4.1 Servidor responsável por cada setor, que será cadastrado na plataforma, que receberá treinamento para ser operador e que será também o porta-voz do setor em eventuais interações sobre a plataforma;

10.4.2. Eventuais servidores complementares de cada setor, para que sejam cadastrados como operadores complementares;

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



- 10.4.3. Assuntos com categoria e subcategoria para mapeamento dos serviços que serão disponibilizados para o público em geral;
- 10.4.4. Eventuais massas de dados que existam em sistemas legados similares para que os dados sejam migrados para o novo ambiente.

11 – DAS CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

11.1 Ao presente não se faz necessário a realização de contratações correlatas de modo a viabilizar o alcance da necessidade apresentada.

12 – DOS POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

12.1 A execução do objeto licitado não trará ao meio ambiente impactos ambientais, tendo em vista que a prestação dos serviços tal como será realizada não gerará materiais que poderia ser descartados de maneira errônea no meio ambiente ou causará emissão de poluentes ao mesmo, pelo contrário, por ser uma solução de comunicação e demandas internas em nuvem, reduzirá o consumo de papel e impressões, trazendo impacto positivo ao meio ambiente.

13 – DA CONCLUSÃO

13.1. Pelo exposto, conclui-se a contratação a tal maneira se apresenta a mais adequada para o atendimento da necessidade apresentada, tendo em vista ser a única maneira para suprir a necessidade da Administração disponível no mercado, estando ainda, do ponto de vista econômico, tal contratação encontra correlação ao valor praticado no mercado.

Mateus Leme – MG, 20 de março 2025


Franklin Lopes Fontes
Ouvidor Geral
Mat. 008868
Franklin Lopes Fontes
OUVIDOR MUNICIPAL

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br