



## ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

### **1 – DESCRIÇÃO DO OBJETO E DA NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO**

Contratação de empresa para prestação de serviço de solução multiplataforma de gestão pública de atendimento e comunicação com o cidadão e resultados da gestão, a fim de atender as necessidades da Prefeitura de Cupira – PE.

A gestão pública é uma responsabilidade que exige constante adaptação às necessidades da sociedade em constante evolução. Para garantir que os serviços públicos atendam de forma eficiente e satisfatória às demandas dos cidadãos, é imperativo que os gestores públicos estejam abertos à inovação e à melhoria da qualidade do atendimento. Seguindo nesse entendimento, a contratação de aplicativos de serviços públicos se apresenta como uma solução cada vez mais em destaque para Órgãos Públicos que tenham a intenção de se aproximar dos cidadãos.

A inovação desempenha um papel crucial na modernização da administração pública. A tecnologia tem se tornado uma aliada na simplificação de processos, na transparência, na agilidade e na eficiência dos serviços públicos. Através de aplicativos, é possível oferecer aos cidadãos soluções mais práticas e acessíveis, que economizam tempo e recursos, ao mesmo tempo em que promovem a economia de papel e a sustentabilidade.

Além disso, a qualidade do atendimento ao cidadão é um aspecto fundamental na avaliação da eficácia do serviço público. Um aplicativo bem projetado e funcional pode fornecer informações claras, orientação eficiente e um canal direto de comunicação entre o governo e a população. Isso resulta em um atendimento mais personalizado, ágil e eficaz, melhorando a experiência do cidadão em suas interações com a administração pública.

Um dos principais focos da gestão pública deve ser o cidadão. Os aplicativos de serviços públicos permitem uma abordagem centrada no cidadão, colocando suas necessidades e preferências no centro das políticas e dos serviços públicos. Isso não apenas aumenta a satisfação do cidadão, mas também promove a confiança na administração pública e a participação ativa da sociedade na tomada de decisões.

A utilização de aplicativos de serviços públicos se apresenta como um investimento estratégico para melhorar a qualidade da gestão pública, uma vez que essas ferramentas não apenas simplificam os processos e melhoram a eficiência, mas também fortalecem a relação entre governo e cidadão, tornando a administração pública mais transparente e acessível. Ao adotar essa abordagem inovadora, os gestores públicos estarão promovendo uma administração mais eficaz, que atende às reais necessidades da sociedade, e contribuindo para a construção de uma democracia participativa e inclusiva. Em um mundo em constante mudança, a busca pela inovação e pela qualidade do atendimento ao cidadão por meio de uma ferramenta como um aplicativo de serviços públicos e comunicação se define como uma necessidade imperativa para o progresso e o desenvolvimento sustentável de um governo.

### **2 - REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO**

O presente estudo registra os principais requisitos para a contratação, conforme abaixo:

**Prazo de entrega/execução:** O serviço deverá ser executado mediante solicitação por escrito, formalizada em ordem de serviços, dela devendo constar: a data, o valor unitário do serviço, a quantidade pretendida, o local para execução, o prazo e a assinatura do responsável, sendo efetuada diretamente pelo órgão/ entidade requisitante, devidamente



autorizado pela autoridade superior.

Manutenção e assistência técnica: Deverão ser realizadas as manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas dos softwares, de acordo com as alterações legais da Legislação Brasileira, mediante solicitação prévia e aceite da contratada.

O prazo de vigência será de **12 (doze) meses.**

Índice de reajuste adotado para contratação e indicação do período para o reajustamento deverá ser plicando o índice IPCA-E.

O objeto estudado poderá ser contratado de forma continuada por se tratar de serviço contínuo.

Exigência de prova de conceito: A Prova de Conceito ou apresentação da amostra, visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica ofertada pelo licitante e será realizada conforme descrito no Termo de Referência.

Documentos de Habilitação específicos para a contratação:

Habilitação fiscal/social/trabalhista:

- Certidão emitida pela Fazenda Estadual da sede ou domicílio do licitante que comprove a regularidade de débitos tributários referentes ao Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação – ICMS.
- Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio do licitante que comprove a regularidade de débitos tributários referentes ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN.

Especificidades da habilitação, se for o caso (art.62 a 70 da NLL):

\*conforme o objeto, poderão ser substituídos documentos de habilitação (como de atestados de capacidade técnica por cadastro de atesto), ou inseridos documentos específicos complementares como prova do atendimento de requisitos previstos em lei especial, registro ou inscrição na entidade profissional competente etc. – não sendo o caso e devendo permanecer a habilitação ordinária, deverá ser anotado abaixo do item a expressão “não se aplica ao presente objeto”).

### **3 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

Exigências e especificações técnicas que integram o termo de referência ;

O objeto em estudo requer manutenção corretiva e assistência técnica, observadas as seguintes exigências:

Disponibilizar suporte aos usuários do sistema, previamente capacitados e autorizados, em horário comercial (**dias úteis, 08h às 18h - horário de Brasília**) por meio de sistema informatizado, telefone, e-mail, videoconferência, visando sanar dúvidas e/ou registrar necessidades de manutenções corretivas.

Permitir que os usuários abram chamados fora do horário comercial, sendo atendidos a partir da primeira hora útil após a abertura do chamado.

Disponibilizar, sem ônus adicional, novas versões do sistema e sua respectiva documentação atualizada as quais tiverem sido agregadas: inovações tecnológicas e melhorias ou implementações de novas funções decorrentes de alterações da legislação ou atos oficiais, e ajustes corretivos ou adaptativos. Neste caso, o fornecedor disponibilizará a versão corrigida no Ambiente de Homologação, após homologar as modificações, autorizará, a seu critério, a atualização do Ambiente de Produção.

As manutenções corretivas e legais serão classificadas com os seguintes graus de urgência: Impeditivas, importantes, necessárias e desejáveis. Além disso, também serão classificadas de acordo com a complexidade como: Alta, média e baixa. O tempo de



disponibilização de uma versão contendo as correções se dará de acordo com a tabela abaixo denominada Acordo de nível de serviço:

Urgência	Complexidade		
	Alta	Média	Baixa
Impeditiva	24 horas úteis	16 horas úteis	8 horas úteis
Importante	32 horas úteis	24 horas úteis	16 horas úteis
Necessária	40 horas úteis	32 horas úteis	24 horas úteis
Desejável	48 horas úteis	40 horas úteis	32 horas úteis

#### **4 – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES, ACOMPANHADAS DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE**

A partir do quantitativo estudado em atendimento a unidade requisitante e os parâmetros obtidos através das pesquisas de preços realizadas no presente estudo, que intentaram o valor mais próximo possível do praticado no mercado, segue estimativa do valor da contratação conforme exposto na tabela abaixo (ou em anexo), cujo valor informado foi cotado juntamente com o setor/servidor responsável pela formação de preços.

#### **5 – ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

Para a obtenção do valor previamente estimado em processo licitatório, utiliza-se dos parâmetros definidos conforme processo de formação de preços anexo.

Valor previsto na proposta orçamentária: R\$ 85.800,00

Órgão: 20 Poder Executivo

Unidade: 04 Secretaria de Administração

04.122.0401.2025.0000 Manutenção das atividades da Secretaria de Administração.

33.90.39.00.00 Outros Serviços Terceiros Pessoa Jurídica

Órgão: 20 Poder Executivo

Unidade: 13 Fundeb

12.361.1211.2102.0000 Gestão Administração do Fundeb. 30%

33.90.39.00.00 Outros serviços Terceiros Pessoa Juridica

Órgão: 20 Poder Executivo

Unidade: 07 Secretaria de Assistência Social

08 122 0821 2061 0000 – Manutenção das Atividades Da Secretaria

3.3.90.39.00 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

Órgão: 20 Poder Executivo

Unidade: 03 Fundo Municipal de Saúde – FMS

10.122.1005.2116.0000 – Manutenção das Atividades Da Secretaria de Saúde

3.3.90.39.00 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

#### **7 – JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**



A contratação do objeto não será parcelada por item, considerando a inviabilidade da divisão do objeto da contratação, tendo como julgamento o critério de "menor preço por lote/global", em relação aos prejuízos a serem causados ao conjunto e a perda de economia de escala, além do melhor aproveitamento dos recursos disponíveis, inclusive à facilitação do plano de fiscalização.

## 8 – CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

De acordo com a solução adotada não há contratações que guardam relação/afinidade/dependência com objeto da contratação, sejam elas já realizadas ou em contratações futuras.

## 9 – RESULTADOS PRETENDIDOS

O objeto da contratação em estudo, nos termos propostos e justificados no presente relatório, apresentam melhor economia e aproveitamento dos recursos humanos; materiais e financeiros ora disponíveis, esperando-se como resultado: conectar os cidadãos aos serviços ofertados pela Prefeitura de Cupira através de uma central única, didática e acessível para os serviços digitais, utilização de dados para a tomada de decisões pelo poder executivo municipal, objetivando a transformação digital com serviços públicos digitalizados.

## 10 – PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO.

A operacionalização da contratação do objeto estudado não requer ajustes a serem feitos no ambiente do órgão de acordo com os aspectos apresentados.

## 11 – IMPACTOS AMBIENTAIS E TRATAMENTOS

Para presente contratação de objeto não foram apontados riscos de possíveis impactos ambientais.

## 12 – VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Devido à necessidade do objeto pretendido neste estudo e após análise das informações apresentadas pela unidade demandante, consideramos VIÁVEL a contratação, seguindo as orientações técnicas contidas neste estudo.

## 13 - MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

NOME	CPF	TELEFONE	E-MAIL
Hermano Mendonça Ferreira da Silva	044.586.834-11	81 996964200	<a href="mailto:hm.sil@hotmail.com">hm.sil@hotmail.com</a>
Welmiton Rogaciano da Silva	703.364.754-97	81 995707105	<a href="mailto:welmiton.arj@live.com">welmiton.arj@live.com</a>
Breno Serodio Xavier da Silva	088.350.354-90	81 989020529	<a href="mailto:brenoserodioxs@gmail.com">brenoserodioxs@gmail.com</a>