



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Município de Condor - RS

Secretaria Municipal da Administração

Necessidade da Administração: Implantação Governo Digital

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A contratação é fundamentada na necessidade de aprimorar a gestão pública digital, com foco na modernização e operacionalização das ouvidorias municipais, em alinhamento aos princípios estabelecidos pela Lei Federal nº 14.129/2021, conhecida como a Lei do Governo Digital. Essa lei define diretrizes voltadas ao aumento da eficiência administrativa, fundamentando-se em três pilares principais: **acesso à informação, prestação de serviços públicos e participação popular.**

Diante da crescente demanda por serviços públicos mais ágeis e acessíveis, a transformação digital das ouvidorias representa um passo crucial para a promoção de um ambiente público mais transparente, inovador e centrado no cidadão. A modernização permitirá que a população interaja com o Poder Público de maneira direta e sem burocracia excessiva, oferecendo um canal para demandas, reclamações e sugestões de políticas públicas. Dessa forma, a ouvidoria digital contribui para a criação de uma sociedade mais equitativa, fortalecendo o controle social e a participação cidadã.

Adicionalmente, a contratação atende aos parâmetros estabelecidos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, a qual determina que todo processo de contratação de TICs seja devidamente planejado e justificado com base nas necessidades reais dos órgãos requisitantes e nos benefícios esperados para a administração pública e os cidadãos.

2. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A contratação pretendida consta na Previsão de Compras Anual para o ano de 2025, descrito como contratações de serviço de pessoa jurídica. Estando assim alinhada com o planejamento desta Administração.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

As exigências de qualificação técnico-profissional e técnico-operacional em licitações públicas, aplicáveis ao projeto de transformação digital do município. Dada a complexidade do Governo Digital, é essencial assegurar que tanto profissionais quanto empresas possuam expertise comprovada para lidar com os desafios



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

específicos da área, incluindo a integração de sistemas, segurança de dados e conformidade com as normas do setor público, e estão fundamentadas no Art. 67 da Lei 14.133/2021, incisos I e II.

A natureza inovadora do projeto exige profissionais com experiência em desenvolvimento de soluções digitais e governança pública, além de empresas com infraestrutura e processos robustos de segurança da informação. Estes requisitos visam garantir que o contratado tenha competência técnica adequada para a execução eficiente e segura do projeto, alinhando-se ao interesse público e aos objetivos de qualidade e eficiência na prestação dos serviços digitais municipais.

Para tanto, a implementação de um projeto de Governo Digital nos municípios demanda rigor na qualificação técnico-profissional e técnico-operacional, conforme orienta o artigo 67 da Lei 14.133/2021. O inciso I estabelece a exigência de capacidade técnico-profissional, que recai sobre a apresentação de um profissional devidamente registrado no conselho competente, com experiência comprovada por meio de atestados de responsabilidade técnica em serviços similares. Esse requisito assegura que os responsáveis técnicos possuam conhecimento específico para coordenar atividades inovadoras, como a implantação de plataformas digitais e sistemas de ouvidoria digital, elementos essenciais para o sucesso do projeto.

A exigência de capacidade técnico-profissional, conforme estabelecida no inciso I do artigo 67 da Lei 14.133/21, reflete a crescente complexidade dos processos de contratação pública e a necessidade de garantir a entrega de serviços públicos de qualidade. No âmbito do Governo Digital, essa exigência se mostra ainda mais crucial, demandando profissionais altamente qualificados e especializados em áreas como Ouvidoria, Governo Digital e Proteção de Dados.

A Ouvidoria Pública exige um profissional com alta qualificação acadêmica e experiência consolidada na área, capaz de analisar criticamente as demandas da população e propor soluções eficazes. O Ouvidor deve demonstrar um profundo domínio das nuances da Ouvidoria Pública, adquirido por meio de estudos aprofundados e prática contínua, e estar sempre atualizado sobre as melhores práticas e tendências da área. Essa especialização garante que o profissional esteja apto a implementar soluções inovadoras e eficazes, contribuindo para a construção de uma gestão pública mais transparente e participativa.

A transformação digital da administração pública requer uma visão estratégica e inovadora. O especialista em Governo Digital, por meio de sua especialização na área, é capaz de articular as diversas dimensões da transformação



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

digital, desde a concepção e desenvolvimento de soluções tecnológicas até a gestão de projetos e a mudança cultural. Sua expertise garante que as soluções implementadas sejam eficientes, sustentáveis e alinhadas aos objetivos de modernização do Estado.

O DPO, responsável pela proteção de dados pessoais, é outro profissional essencial no contexto do Governo Digital. A LGPD estabelece um marco regulatório rigoroso para o tratamento de dados pessoais, exigindo que as organizações adotem medidas técnicas e administrativas para garantir a segurança e a privacidade das informações. O DPO, com sua expertise em legislação de proteção de dados e segurança da informação, é responsável por assegurar o cumprimento da LGPD e minimizar os riscos de vazamentos e outros incidentes de segurança.

O estatístico especializado em pesquisas de satisfação e análise de experiência do usuário, tem um papel essencial na implantação do Governo Digital, atuando como responsável técnico pela coleta, análise e interpretação de dados sobre a interação dos cidadãos com os serviços públicos digitais. Esse profissional projeta pesquisas de satisfação e conduz estudos detalhados que revelam os fatores que impactam a experiência do usuário, permitindo identificar áreas de melhoria e adaptar os serviços às necessidades dos cidadãos. Ao utilizar ferramentas de análise de dados avançadas e técnicas de Data Science, o estatístico traduz informações complexas em insights claros, facilitando o planejamento e a tomada de decisões por parte da gestão pública.

Por sua vez, o inciso II trata da capacidade técnico-operacional da empresa, exigindo atestados ou certidões que comprovem sua experiência na execução de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto licitado. Isso garante que a empresa possua estrutura e conhecimento prático para conduzir serviços digitais com qualidade e segurança. Ao solicitar essas comprovações, a Administração busca garantir não apenas o cumprimento dos objetivos de transformação digital, mas também que empresas tecnicamente preparadas e experientes sejam selecionadas para oferecer soluções eficazes e economicamente vantajosas.

Além disso, a empresa deverá disponibilizar sistemas e ferramentas capazes de proporcionar a prestação dos serviços nos moldes descritos no Termo de Referência, Edital e demais anexos, bem como deve atuar, de forma presencial ou remota, de acordo com a atividade a ser desempenhada e a necessidade do Município.



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

Ainda, os serviços devem ser prestados de forma ágil e desburocratizada, atentando-se ao fato de que o que se busca com essa contratação é aproximar o Poder Público da população e a agilidade na prestação dos serviços públicos.

Durante todo o período de vigência contratual, a licitante vencedora deverá prestar assistência e realizar manutenção nos sistemas e ferramentas que disponibilizar ao uso da Administração. Também, deverão ser realizados treinamentos com os servidores designados pelos Municípios, que serão os responsáveis por atuar diretamente, sob assessoria da empresa contratada, junto às ouvidorias digitais.

Importante ressaltar que todos os treinamentos, manutenções, assistências, suportes técnicos e operacionais devem estar inclusos e diluídos no valor da contratação, não devendo ser cobrado valor adicional dos Municípios, prezando pela premissa de que os contratos administrativos devem possuir valor certo e determinado.

Além do mais, em atendimento aos dispositivos da LGPD, todas as informações obtidas durante a vigência dos contratos e prestação dos serviços não poderão ser divulgadas por nenhum funcionário da contratada, e serão de propriedade do Município contratante.

Os serviços a serem contratados têm natureza de bens/serviços comuns, tendo em vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

A contratação será realizada por meio de licitação, na modalidade Pregão Presencial, com critério de julgamento por menor preço, nos termos dos artigos 6º, inciso XLI, 17, § 2º, e 34, todos da Lei Federal nº 14.133/2021.

Para fornecimento/prestação dos serviços pretendidos os eventuais interessados deverão comprovar que atuam em ramo de atividade compatível com o objeto da licitação.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Por se tratar de uma contratação inovadora no âmbito municipal, os quantitativos estimados para esta contratação são embasados na presente necessidade da implantação do Governo Digital.



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

5. ALTERNATIVAS DISPONÍVEIS NO MERCADO

Conforme pesquisa de mercado realizada, para solução da necessidade administrativa, objeto do presente Estudo Técnico Preliminar, vislumbra-se possível, sob o aspecto técnico e econômico, a contratação de empresas especializadas na realização de Diagnóstico de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOUP) e Governo Digital.

Neste sentido, segue indicação de potenciais fornecedores/prestadores de serviços:

TEC SERVIÇOS DE PESQUISA AO CIDADÃO LTDA

LAB PROJETOS E CONSULTORIA LTDA

Tais referências foram obtidas por meio de pesquisa efetuadas com base no Decreto Municipal n.º 098/2023, que “Estabelece o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens, contratação de serviços em geral e para contratação de obras e serviços de engenharia no âmbito do Município de Condor, nos termos da Lei Federal n.º 14.133/2021”.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Estima-se para a contratação almejada o valor total de R\$ 400.000,00 (Quatrocentos mil reais.)

Vislumbra-se que tal valor é compatível com o praticado pelo mercado correspondente, observando-se o disposto no Decreto Municipal n.º 098/2023, que “Estabelece o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens, contratação de serviços em geral e para contratação de obras e serviços de engenharia no âmbito do Município de Condor, nos termos da Lei Federal n.º 14.133/2021”.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

As diretrizes do Governo Digital visam a desburocratização dos serviços públicos e a oferta de serviços por meio eletrônico, com o aumento da interação da sociedade e com o incremento de mecanismos de participação popular, buscando reforçar a democratização da Administração Pública. A legitimação da atividade estatal depende da permanente busca dos interesses da sociedade conforme a possibilidade de se aderir à cultura local.



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

O Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP) é uma ferramenta para levantamento de informações dos órgãos a que se destina a implementação ou desenvolvimento de ouvidorias. Conforme a IN nº 15, de 3 de dezembro de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral Da União, com o diagnóstico reiterado anualmente ocorre uma evolução programada das estruturas e competências, levando a um desenvolvimento viável em correspondência à necessidade e possibilidade dos órgãos, sempre considerando a ouvidoria como instrumento essencial à gestão organizacional através da participação social.

Em termos genéricos, as ouvidorias devem possuir recursos estruturais, humanos e tecnológicos capazes de corresponder às necessidades dos usuários dos serviços. Os desenvolvimentos desses recursos afetam diretamente a efetividade da atuação dos órgãos a que a ouvidoria se vincula, considerando quanto maior o nível de maturidade, melhor a contribuição para a composição da atuação dos gestores visando a melhoria dos serviços públicos tendo por referência a personalização, a transparência, o uso consciente dos recursos e a consequência a curto, médio e longo prazo.

Sendo um caminho sem retorno, a transformação digital da Administração Pública requer um desenvolvimento pormenorizado, sendo, portanto, a ouvidoria um canal aberto aos usuários de serviços públicos e aos cidadãos em geral, para interagirem com a Administração Pública, tanto para a fiscalização das atividades estatais quanto para o aperfeiçoamento dos serviços, possibilitando que o cidadão e usuário de serviços públicos exerça um papel ativo na democracia constitucional.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Nos termos do art. 47, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, as licitações atenderão ao princípio do parcelamento, quando tecnicamente viável e economicamente vantajoso. Na aplicação deste princípio, o § 1º do mesmo art. 47 estabelece que deverão ser considerados a responsabilidade técnica, o custo para a Administração de vários contratos frente às vantagens da redução de custos, com divisão do objeto em itens, e o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.

Em vista disto, o princípio do parcelamento não deverá ser aplicado à presente contratação, tendo em vista que eventual divisão do objeto geraria perda de



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

economia de escala e causaria inviabilidade técnica, pois geraria maior trabalho de fiscalização contratual frente à falta de padronização e uniformização.

Ademais, a existência de mais de uma empresa contratada poderia trazer uma série de transtornos quanto à eventual responsabilização por eventuais prejuízos ocorridos.

9. RESULTADOS PRETENDIDOS

Pretende-se, com o presente processo licitatório, assegurar a seleção da proposta apta a gerar a contratação mais vantajosa para o Município.

Almeja-se, igualmente, assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição, bem como evitar contratação com sobrepreço ou com preço manifestamente inexequível e superfaturamento na execução do contrato.

A contratação decorrente do presente processo licitatório exigirá da contratada o cumprimento das boas práticas de sustentabilidade, contribuindo para a racionalização e otimização do uso dos recursos, bem como para a redução dos impactos ambientais.

Resultados diretos oriundos da contratação:

Implementação de uma plataforma de ouvidoria digital integrada e eficiente: A plataforma permitirá aos cidadãos registrar suas demandas, acompanhar o andamento das solicitações e receber respostas em tempo hábil, promovendo maior transparência e participação cidadã.

Otimização dos processos internos: A integração de sistemas e a automatização de processos internos resultarão em maior eficiência e agilidade na prestação dos serviços públicos, reduzindo custos e prazos.

Melhoria da qualidade dos serviços públicos: A disponibilização de serviços digitais de forma intuitiva e acessível contribuirá para a melhoria da qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos.

Fortalecimento da segurança da informação: A adoção de medidas de segurança robustas e o cumprimento da LGPD protegerão os dados pessoais dos cidadãos, garantindo a privacidade e a confiança na administração pública.

Aumento da satisfação do cidadão: A simplificação dos processos, a redução da burocracia e a melhoria da comunicação com o poder público aumentarão a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos.



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria da Administração

Modernização da gestão pública: A implementação do governo digital permitirá a modernização da gestão pública, tornando-a mais eficiente, transparente e ágil.

Redução de custos: A automatização de processos e a otimização do uso de recursos tecnológicos contribuirão para a redução dos custos operacionais da administração pública.

Criação de uma base de dados consolidada: A integração de sistemas permitirá a criação de uma base de dados consolidada, possibilitando a análise de dados e a tomada de decisões mais estratégicas.

Fortalecimento da transparência: A disponibilização de informações públicas de forma transparente e acessível contribuirá para o fortalecimento da transparência da gestão pública.

10. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

A Secretaria de Administração indicará os seguintes servidores para atuarem como gestor e fiscal do contrato:

Gestor: Jair Hickmann

Fiscal: Giseli Bock

Ademais, para que a pretendida contratação tenha sucesso, é preciso que outras etapas sejam concluídas, quais sejam:

- a) elaboração de minuta do edital;
- b) realização de certificação de disponibilidade orçamentária;
- c) designação em Portaria de pregoeiro, equipe de apoio, agente de contratação (conforme o caso);
- d) elaboração de minuta do contrato;
- e) encaminhamento do processo para análise jurídica;
- f) análise da manifestação jurídica e atendimento aos apontamentos constantes no parecer, mediante Nota Técnica com os ajustes indicados;
- g) publicação e divulgação do edital e anexos;
- h) resposta a eventuais pedidos de esclarecimentos e/ou impugnação, caso aplicável;
- i) realização do certame, com suas respectivas etapas;
- j) realização de empenho; e
- l) assinatura e publicação do contrato.