

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Administração Pública Municipal possui o dever permanente de promover a melhoria da qualidade dos serviços públicos colocados à disposição da população, adotando mecanismos que possibilitem avaliar continuamente a eficiência das atividades desenvolvidas pelos diversos órgãos e unidades administrativas, em observância aos princípios da eficiência, da transparência, da participação social e da busca pelo interesse público.

Nesse contexto, o Município de Alpestre realizou recentemente uma pesquisa pública de satisfação abrangente, por meio da qual foi possível obter um diagnóstico inicial da percepção da população em relação aos serviços públicos municipais. Os resultados evidenciaram que determinados setores apresentaram maior volume de manifestações de insatisfação, permitindo à Administração identificar oportunidades de melhoria e direcionar ações voltadas ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos.

Entretanto, embora a pesquisa realizada tenha cumprido importante papel de diagnóstico institucional, seus resultados refletem apenas determinado momento da realidade administrativa, não permitindo o acompanhamento da evolução dos indicadores de satisfação nem a verificação da efetividade das medidas corretivas posteriormente implementadas pelo Município.

Verificou-se, portanto, a necessidade de estabelecer mecanismo de acompanhamento da percepção dos usuários dos serviços públicos, possibilitando que a Administração disponha de informações atualizadas, confiáveis e continuamente produzidas acerca da qualidade dos atendimentos realizados pelas diversas unidades administrativas, especialmente naquelas que apresentaram maiores índices de reclamações na pesquisa anteriormente realizada.

A ausência de instrumento específico para coleta contínua dessas informações dificulta a obtenção de indicadores objetivos de desempenho, limita a avaliação dos resultados das políticas públicas implementadas, reduz a capacidade de monitoramento da qualidade dos serviços prestados e restringe a utilização de dados concretos para subsidiar a tomada de decisões pelos gestores públicos.

Além disso, a inexistência de ferramenta tecnológica destinada à coleta estruturada da percepção dos cidadãos impede que a Administração acompanhe, em tempo real, a evolução dos níveis de satisfação dos usuários, dificultando a identificação tempestiva de falhas, a adoção de medidas corretivas e o aperfeiçoamento contínuo dos processos administrativos.

A necessidade também decorre da importância de fortalecer os mecanismos de participação social previstos na legislação brasileira, proporcionando aos cidadãos meios simples e acessíveis para manifestação de sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos que lhes são disponibilizados, permitindo que a Administração conheça de forma objetiva as demandas da população e desenvolva ações compatíveis com as reais necessidades da comunidade.



Sob o aspecto da gestão pública, a utilização de indicadores confiáveis constitui ferramenta indispensável para o planejamento administrativo, possibilitando a avaliação do desempenho das unidades municipais, a definição de prioridades, o acompanhamento dos resultados obtidos e a implementação de políticas públicas fundamentadas em evidências concretas, reduzindo decisões baseadas exclusivamente em percepções subjetivas.

Dessa forma, resta evidenciada a necessidade administrativa de implantação de mecanismo que permita acompanhar a satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais, produzir informações gerenciais confiáveis, subsidiar a tomada de decisões administrativas, fortalecer a participação popular, ampliar a transparência da gestão pública e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços disponibilizados à população.

2. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A presente contratação encontra-se compatível com o planejamento estratégico da Administração Municipal e com os objetivos institucionais voltados ao fortalecimento da gestão pública, à melhoria da qualidade dos serviços oferecidos à população, ao aprimoramento dos mecanismos de avaliação de desempenho institucional e à modernização dos instrumentos utilizados para acompanhamento da eficiência administrativa.

A necessidade identificada possui natureza contínua e está diretamente relacionada às políticas de fortalecimento da transparência administrativa, da participação social, da transformação digital da Administração Pública e da gestão baseada em indicadores, constituindo importante instrumento de apoio às decisões dos gestores públicos e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Município.

Além disso, a contratação guarda compatibilidade com as ações voltadas à modernização administrativa e ao desenvolvimento de mecanismos que permitam acompanhar, avaliar e mensurar a qualidade dos serviços públicos municipais, possibilitando que a Administração disponha de informações confiáveis para definição de prioridades, acompanhamento de resultados e implementação de ações de melhoria contínua.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Considerando a natureza da necessidade administrativa identificada e os objetivos pretendidos pela Administração Municipal, verificou-se que a futura contratação deverá atender a requisitos técnicos, operacionais, funcionais, legais e de segurança capazes de assegurar o adequado funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

A solução deverá possibilitar a coleta contínua da percepção dos usuários dos serviços públicos municipais, permitindo a obtenção de informações objetivas sobre a qualidade dos atendimentos realizados pelas diversas unidades administrativas, especialmente aquelas que apresentaram maiores índices de reclamações na pesquisa pública anteriormente desenvolvida pelo Município.

A futura contratada deverá disponibilizar estrutura tecnológica completa, compreendendo equipamentos, plataforma informatizada, gerenciamento operacional, armazenamento das informações, suporte técnico e manutenção durante toda a execução contratual, assegurando o pleno funcionamento da solução sem interrupções que comprometam a continuidade do acompanhamento da satisfação dos usuários.

Os equipamentos disponibilizados deverão apresentar condições adequadas de funcionamento contínuo, facilidade de utilização pelos cidadãos, interface intuitiva e acessível, permitindo que usuários de diferentes faixas etárias possam registrar suas manifestações de forma simples, rápida e segura.

A plataforma informatizada deverá permitir à Administração gerenciar integralmente as pesquisas de satisfação, cadastrar perguntas, acompanhar os resultados em tempo real, consolidar indicadores estatísticos, emitir relatórios mensais, gerar gráficos comparativos e disponibilizar informações que subsidiem o planejamento das ações administrativas e a avaliação da qualidade dos serviços públicos.

A solução deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei Federal nº 13.709/2018, garantindo a confidencialidade, integridade, disponibilidade e segurança das informações eventualmente coletadas, adotando mecanismos de controle de acesso, armazenamento seguro dos dados e demais medidas necessárias à proteção das informações produzidas durante a execução contratual.

Também constituem requisitos indispensáveis a prestação de suporte técnico durante toda a vigência contratual, a realização das manutenções preventivas e corretivas necessárias, a substituição de equipamentos que apresentem falhas quando necessária para manutenção da continuidade dos serviços, bem como a atualização permanente dos sistemas utilizados, garantindo a disponibilidade da solução e a adequada execução do objeto contratado.

A futura contratação deverá, ainda, observar todas as exigências de habilitação jurídica, regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e econômico-financeira previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, além das condições técnicas que demonstrem a capacidade da empresa para executar integralmente o objeto, assegurando que a Administração disponha de solução compatível com suas necessidades operacionais e institucionais.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

A definição das quantidades necessárias para atendimento da demanda foi realizada considerando as características da estrutura administrativa do Município de Alpestre, os resultados obtidos na pesquisa pública de satisfação anteriormente realizada, o fluxo de atendimento das unidades municipais e a necessidade de monitoramento da percepção dos usuários dos serviços públicos.

A Administração identificou que o acompanhamento da satisfação da população deverá ocorrer prioritariamente nas unidades que concentram maior volume de atendimentos presenciais e que apresentaram maior índice de manifestações de insatisfação, permitindo avaliar a efetividade das ações implementadas para melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Após análise das necessidades operacionais, concluiu-se que a quantidade estimada mostra-se suficiente para atender aos objetivos institucionais da contratação, permitindo a distribuição dos equipamentos nos pontos estratégicos definidos pela Administração e garantindo adequada cobertura das unidades municipais selecionadas para acompanhamento da satisfação dos usuários.

A estimativa foi elaborada observando critérios de razoabilidade, proporcionalidade, economicidade e eficiência, buscando atender às necessidades atuais da Administração sem ocasionar dimensionamento excessivo da futura contratação ou investimentos superiores aos efetivamente necessários para o atendimento do interesse público.

Nesse contexto, verificou-se a necessidade de disponibilização de **04 (quatro)** equipamentos destinados à coleta das manifestações dos usuários, acompanhados da respectiva plataforma informatizada de gerenciamento, serviços de instalação, configuração, suporte técnico, manutenção preventiva, manutenção corretiva e atualização permanente dos recursos tecnológicos necessários ao pleno funcionamento da solução durante toda a execução contratual.

A quantidade estimada poderá atender adequadamente à demanda atualmente identificada pela Administração Municipal, permitindo o acompanhamento contínuo dos indicadores de satisfação dos usuários e fornecendo informações suficientes para subsidiar o planejamento das ações administrativas e o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Inicialmente, analisou-se a possibilidade de desenvolvimento de solução própria pelo Município, mediante utilização da estrutura tecnológica existente ou desenvolvimento de sistema específico para realização das pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços públicos.

Entretanto, verificou-se que essa alternativa não se mostra tecnicamente viável, considerando que o Município não dispõe de equipe especializada em desenvolvimento de softwares, engenharia de sistemas, gerenciamento de bancos de dados, segurança da informação, manutenção de equipamentos eletrônicos e suporte tecnológico contínuo capazes de assegurar o pleno funcionamento da solução durante toda sua utilização.

Além disso, eventual desenvolvimento próprio demandaria investimentos significativos em infraestrutura tecnológica, aquisição de equipamentos, contratação de profissionais especializados, desenvolvimento de plataforma informatizada, realização de testes, implementação de mecanismos de segurança da informação, manutenção permanente e constantes atualizações tecnológicas, fatores que aumentariam significativamente os custos da Administração e ampliariam o tempo necessário para disponibilização da ferramenta.

Também foi analisada a possibilidade de aquisição definitiva dos equipamentos e dos softwares necessários à realização das pesquisas de satisfação.

Todavia, essa alternativa igualmente apresentou limitações relevantes, uma vez que exigiria elevado investimento inicial para aquisição dos equipamentos, licenciamento da plataforma tecnológica, implantação da infraestrutura necessária, treinamento

especializado de servidores, contratação de serviços de manutenção, substituição de equipamentos ao longo de sua vida útil e atualização permanente dos sistemas utilizados.

Além dos elevados custos de implantação, a aquisição definitiva implicaria a necessidade de constante atualização tecnológica dos equipamentos e dos softwares, considerando a rápida evolução das tecnologias da informação, circunstância que poderia acarretar obsolescência dos equipamentos, redução da eficiência operacional e necessidade de novos investimentos em curto espaço de tempo.

Durante o levantamento de mercado verificou-se, ainda, a existência de empresas especializadas na disponibilização de soluções completas destinadas à realização de pesquisas eletrônicas de satisfação dos usuários dos serviços públicos, contemplando o fornecimento dos equipamentos, plataforma informatizada, instalação, configuração, gerenciamento, manutenção preventiva, manutenção corretiva, atualizações tecnológicas, armazenamento das informações e suporte técnico especializado durante toda a execução contratual.

Essa modalidade de contratação permite que a Administração disponha continuamente de solução tecnológica atualizada, sem necessidade de realizar elevados investimentos iniciais na aquisição de ativos tecnológicos, transferindo à futura contratada a responsabilidade pela manutenção da infraestrutura tecnológica, atualização dos sistemas, substituição de equipamentos quando necessária e suporte operacional especializado.

Após análise comparativa das alternativas identificadas, verificou-se que a contratação de solução integrada apresenta maior vantajosidade técnica, operacional e econômica para atendimento das necessidades da Administração Municipal, por reunir em um único objeto todos os serviços necessários ao adequado funcionamento da ferramenta, reduzir riscos operacionais, assegurar atualização tecnológica permanente, simplificar a gestão contratual e garantir maior continuidade dos serviços.

Conclui-se, portanto, que a contratação de empresa especializada para disponibilização de solução tecnológica integrada representa a alternativa mais adequada ao atendimento do interesse público, apresentando melhor relação entre custo, benefício, eficiência operacional, segurança das informações e capacidade de atendimento das necessidades institucionais do Município.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação será elaborada durante a fase preparatória do processo licitatório, mediante pesquisa de preços conduzida pelo Departamento de Compras do Município de Alpestre, observando os parâmetros estabelecidos pelo art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Para composição do valor estimado serão considerados, entre outros parâmetros, contratações similares realizadas por outros órgãos e entidades da Administração Pública, atas de registro de preços vigentes, preços praticados no mercado especializado, propostas comerciais obtidas junto a fornecedores do ramo e demais fontes admitidas pela legislação.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO



Após a análise da necessidade administrativa, das alternativas disponíveis no mercado e das características operacionais da Administração Municipal, verificou-se que a solução mais adequada consiste na contratação de empresa especializada capaz de disponibilizar solução tecnológica integrada destinada ao acompanhamento contínuo da satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais.

A solução deverá compreender todos os elementos necessários ao pleno funcionamento do serviço durante toda a vigência contratual, contemplando não apenas o fornecimento dos equipamentos destinados à coleta das manifestações dos usuários, mas também todos os serviços tecnológicos, operacionais e de suporte indispensáveis para que a Administração disponha de ferramenta completa, continuamente disponível e apta a produzir informações gerenciais confiáveis.

A contratação deverá abranger o fornecimento, instalação, configuração, gerenciamento, manutenção preventiva, manutenção corretiva, suporte técnico especializado, atualizações tecnológicas e disponibilização de plataforma informatizada destinada ao gerenciamento das pesquisas de satisfação, consolidação dos dados coletados, emissão de relatórios gerenciais, geração de indicadores estatísticos e armazenamento seguro das informações produzidas durante a execução contratual.

A solução deverá permitir que a Administração acompanhe a percepção dos usuários dos serviços públicos, especialmente nas unidades administrativas que apresentaram maiores índices de manifestações de insatisfação na pesquisa pública anteriormente realizada pelo Município, possibilitando verificar a evolução dos indicadores de satisfação e a efetividade das ações implementadas para melhoria dos serviços.

A plataforma tecnológica deverá disponibilizar recursos suficientes para permitir a criação, alteração e gerenciamento das pesquisas de satisfação pela própria Administração, possibilitando adequações sempre que necessário, conforme as demandas identificadas pelos gestores públicos e pelos responsáveis pelo acompanhamento dos indicadores produzidos.

A solução deverá apresentar interface simples e intuitiva para utilização pelos cidadãos, permitindo ampla participação da população, independentemente do grau de conhecimento tecnológico dos usuários, favorecendo a obtenção de amostra representativa da percepção dos serviços públicos municipais.

Também deverá disponibilizar mecanismos que permitam o acompanhamento em tempo real dos resultados obtidos, geração de relatórios consolidados, emissão de gráficos comparativos, produção de indicadores gerenciais e exportação das informações para utilização pela Administração em atividades de planejamento, monitoramento e avaliação das políticas públicas.

A solução deverá operar continuamente durante toda a vigência contratual, assegurando elevada disponibilidade, confiabilidade operacional, segurança da informação e observância integral das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei Federal nº 13.709/2018, garantindo que todas as informações coletadas permaneçam protegidas, armazenadas de forma segura e utilizadas exclusivamente para atendimento das finalidades institucionais do Município.



Considerando que todos os componentes da solução apresentam elevada integração tecnológica e operacional, conclui-se que sua execução deverá ocorrer de forma unificada, assegurando compatibilidade entre equipamentos, plataforma informatizada, serviços de manutenção, suporte técnico e gerenciamento das informações, garantindo maior eficiência operacional e melhor controle da execução contratual.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Verificou-se que o objeto apresenta natureza integrada, sendo composto por equipamentos, plataforma informatizada, armazenamento de dados, gerenciamento das pesquisas, instalação, configuração, manutenção preventiva, manutenção corretiva, suporte técnico especializado e atualizações tecnológicas permanentes, todos diretamente interdependentes para o adequado funcionamento da solução.

Embora, sob aspecto meramente material, seja possível identificar diferentes componentes que integram a contratação, verificou-se que esses elementos não possuem autonomia operacional suficiente para justificar sua contratação por fornecedores distintos, uma vez que o pleno funcionamento da solução depende da perfeita compatibilidade entre hardware, software, infraestrutura tecnológica, banco de dados, sistemas de gerenciamento e serviços de manutenção.

A eventual contratação de empresas distintas para fornecimento dos equipamentos, desenvolvimento ou disponibilização da plataforma tecnológica, prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico poderia ocasionar dificuldades relacionadas à definição de responsabilidades, incompatibilidades entre sistemas, aumento do tempo de resposta para solução de falhas, dificuldades na gestão contratual e comprometimento da continuidade operacional dos serviços.

Além disso, eventual fragmentação do objeto ampliaria significativamente os riscos de indisponibilidade da solução, dificultaria a identificação dos responsáveis por eventuais falhas operacionais e poderia comprometer a integridade dos dados produzidos durante a execução contratual, circunstâncias incompatíveis com a necessidade de funcionamento contínuo da ferramenta destinada ao acompanhamento da satisfação dos usuários dos serviços públicos.

Também sob o aspecto econômico, verificou-se que a contratação integrada proporciona maior racionalização administrativa, reduz custos de gerenciamento contratual, simplifica a fiscalização da execução, concentra a responsabilidade técnica em um único contratado e favorece a obtenção de melhores condições comerciais pela Administração.

Dessa forma, conclui-se que o parcelamento do objeto não se mostra técnica nem economicamente recomendável, sendo a contratação integral da solução a alternativa que melhor atende aos princípios da eficiência, da economicidade, da continuidade dos serviços públicos e da vantajosidade administrativa.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a futura contratação, pretende-se proporcionar à Administração Municipal instrumento moderno, eficiente e disponível para acompanhamento da percepção dos

usuários acerca da qualidade dos serviços públicos prestados pelas diversas unidades administrativas.

Busca-se fortalecer a cultura institucional de melhoria contínua dos serviços públicos, permitindo que as decisões administrativas sejam fundamentadas em informações objetivas, indicadores confiáveis e dados produzidos diretamente pelos cidadãos que utilizam os serviços disponibilizados pelo Município.

Espera-se obter acompanhamento dos níveis de satisfação da população, identificação tempestiva de eventuais deficiências na prestação dos serviços, avaliação da efetividade das ações corretivas implementadas pela Administração e produção de indicadores gerenciais capazes de subsidiar o planejamento das políticas públicas municipais.

Pretende-se, ainda, ampliar os mecanismos de participação social, incentivar maior aproximação entre a Administração Pública e a comunidade, fortalecer a transparência da gestão municipal e disponibilizar aos gestores públicos informações atualizadas para definição de prioridades, alocação de recursos e aperfeiçoamento dos processos administrativos.

Como consequência, espera-se promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, reduzir a recorrência de reclamações, aumentar a eficiência administrativa, elevar os índices de satisfação dos usuários e fortalecer a confiança da população na atuação da Administração Municipal.

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Antes do início da execução contratual, a Administração deverá adotar as providências necessárias para assegurar a adequada implantação da solução e o pleno funcionamento dos serviços.

Deverão ser definidos os locais de instalação dos equipamentos, considerando o fluxo de atendimento das unidades administrativas, os resultados obtidos na pesquisa pública de satisfação anteriormente realizada e a conveniência administrativa quanto ao monitoramento da percepção dos usuários dos serviços públicos.

Também deverá ser providenciada a disponibilização da infraestrutura mínima necessária ao funcionamento dos equipamentos, especialmente quanto ao fornecimento de energia elétrica, acesso às redes de comunicação eventualmente necessárias e demais condições operacionais indispensáveis à execução contratual.

A Administração promoverá a designação formal do gestor e do fiscal do contrato, que serão responsáveis pelo acompanhamento da execução contratual, fiscalização do cumprimento das obrigações assumidas pela futura contratada, verificação da qualidade dos serviços prestados e adoção das medidas administrativas cabíveis durante toda a vigência contratual.

Além disso, deverão ser definidos os servidores responsáveis pelo gerenciamento das pesquisas de satisfação, acompanhamento dos indicadores produzidos, análise dos relatórios gerenciais disponibilizados pela solução e encaminhamento das informações

aos gestores das respectivas unidades administrativas para adoção das medidas de melhoria que se fizerem necessárias.

Por fim, será realizado o alinhamento operacional entre a Administração e a futura contratada, estabelecendo procedimentos para implantação da solução, treinamento dos usuários responsáveis pela gestão da plataforma e definição dos fluxos administrativos necessários ao adequado funcionamento do serviço.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Após análise do planejamento administrativo e da necessidade que fundamenta a presente contratação, verificou-se que o objeto possui autonomia funcional e operacional, não dependendo, para sua implantação ou funcionamento, da celebração de outras contratações específicas por parte da Administração Municipal.

A solução pretendida constitui ferramenta destinada ao acompanhamento da satisfação dos usuários dos serviços públicos, possuindo finalidade própria e contribuindo diretamente para o fortalecimento dos mecanismos de gestão, planejamento e avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas diversas unidades administrativas do Município.

Embora os indicadores produzidos possam subsidiar futuras decisões relacionadas ao aperfeiçoamento de serviços públicos, capacitação de servidores, reorganização administrativa, modernização de processos internos e implementação de políticas públicas voltadas à melhoria do atendimento ao cidadão, tais medidas constituem consequências naturais da utilização das informações geradas, não configurando dependência técnica ou operacional para a execução da presente contratação.

Da mesma forma, a utilização da solução poderá complementar instrumentos já existentes de controle interno, ouvidoria, planejamento estratégico e avaliação institucional, sem, contudo, exigir integração obrigatória com sistemas específicos da Administração ou depender da celebração de contratos adicionais para seu funcionamento.

Verifica-se, portanto, que a contratação possui plena autonomia administrativa, técnica e operacional, podendo ser executada de forma independente, sem prejuízo de eventual utilização das informações produzidas para subsidiar outras ações de gestão pública desenvolvidas pelo Município.

12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

A natureza do objeto evidencia que os impactos ambientais decorrentes da contratação tendem a ser reduzidos, uma vez que a solução possui caráter predominantemente tecnológico, não envolvendo consumo significativo de matérias-primas, geração expressiva de resíduos ou utilização de processos potencialmente poluentes durante sua execução.

Ainda assim, considerando os princípios do desenvolvimento sustentável previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, deverão ser observadas medidas destinadas à minimização de eventuais impactos ambientais relacionados à utilização dos equipamentos eletrônicos empregados na execução contratual.



A futura contratada deverá adotar práticas ambientalmente responsáveis quanto à manutenção dos equipamentos, promovendo o descarte ambientalmente adequado de componentes eventualmente substituídos, observando a legislação aplicável aos resíduos eletroeletrônicos e priorizando, sempre que possível, procedimentos que reduzam a geração de resíduos decorrentes da execução contratual.

Também deverá ser estimulada a utilização de recursos tecnológicos que reduzam o consumo de materiais impressos, privilegiando a emissão eletrônica de relatórios, documentos gerenciais e demais informações produzidas pela solução, contribuindo para redução do consumo de papel e para maior eficiência na gestão das informações administrativas.

A Administração também buscará utilizar as informações produzidas pela solução de forma integralmente digital, evitando impressões desnecessárias e promovendo maior racionalização dos recursos materiais empregados na gestão pública.

Dessa forma, conclui-se que a contratação apresenta reduzido potencial de impacto ambiental, sendo plenamente possível a adoção de medidas mitigadoras compatíveis com as boas práticas de sustentabilidade, responsabilidade ambiental e eficiência administrativa.

13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Os estudos técnicos realizados demonstram que a necessidade administrativa encontra-se devidamente caracterizada e decorre da importância de fortalecer os mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados pelo Município de Alpestre, especialmente após a realização da pesquisa pública de satisfação que identificou unidades administrativas com maiores índices de manifestações de insatisfação por parte da população.

A análise desenvolvida ao longo deste Estudo Técnico Preliminar evidencia que a Administração necessita dispor de instrumento capaz de acompanhar continuamente a percepção dos usuários dos serviços públicos, permitindo verificar a evolução dos indicadores de satisfação, avaliar a efetividade das medidas de melhoria implementadas e subsidiar a tomada de decisões administrativas fundamentadas em informações objetivas e atualizadas.

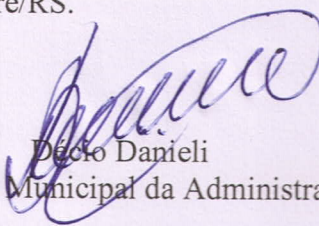
O levantamento de mercado permitiu concluir que existem soluções tecnológicas aptas a atender às necessidades identificadas pela Administração, verificando-se que a contratação de solução integrada apresenta maior vantajosidade sob os aspectos técnico, operacional e econômico, proporcionando maior eficiência na gestão contratual, atualização tecnológica permanente, suporte especializado, continuidade operacional e redução dos riscos relacionados à manutenção da infraestrutura necessária ao funcionamento da ferramenta.

Verificou-se, ainda, que a solução pretendida encontra-se alinhada aos princípios da eficiência, da transparência, da economicidade, da participação social, da melhoria contínua dos serviços públicos e do planejamento das contratações, atendendo às diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 13.460/2017, pela Lei Federal nº 13.709/2018

e pela Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente quanto à busca da solução mais vantajosa para atendimento do interesse público.

Constatou-se, igualmente, que a contratação não apresenta impedimentos de natureza técnica, operacional, jurídica ou administrativa que inviabilizem sua implementação, permanecendo apenas a necessidade de conclusão da fase preparatória da contratação, com a elaboração da pesquisa de preços, definição do orçamento estimado, elaboração do Termo de Referência e adoção dos demais procedimentos previstos na legislação aplicável.

Diante de todo o exposto, conclui-se que a contratação mostra-se tecnicamente viável, operacionalmente adequada e compatível com o interesse público, revelando-se medida necessária para fortalecer os mecanismos de participação social, aprimorar a avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais, subsidiar a tomada de decisões administrativas baseadas em evidências e promover a melhoria contínua da gestão pública no âmbito do Município de Alpestre/RS.



Délio Danieli
Secretário Municipal da Administração