USCS

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

Objeto Prestação de serviços técnicos especializados para o fornecimento, por meio de licença de uso em modelo SaaS (Software as a Service), de solução web integrada compreendendo plataforma de atendimento ao cidadão e Portal Gerenciável para a Universidade Municipal de São Caetano do Sul. A solução engloba funcionalidades específicas e módulos integrados, incluindo hotsites para secretarias municipais, aplicativos nativos (Apple e Android), bem como a prestação contínua de serviços de segurança da informação, manutenção preventiva e corretiva, e suporte técnico.

1.2 Prestação de serviço técnico especializado para fornecimento de licença de uso de plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC), zeladoria, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, e também, serviços complementares, tais como: proteção anti-hackers, configuração, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.

1.3 Prestação de serviço técnico especializado para fornecimento de licença de uso de Portal para a Universidade Municipal de São Caetano do Sul Gerenciável com associação de conteúdo através de QR-Code, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, serviços complementares anti-hackers, hotsites da Universidade Municipal de São Caetano do Sul em atendimento à Lei de Acesso à Informação, contemplando os serviços de desenvolvimento, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.

Unidade Requisitante: Reitoria

1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Fundamento: art. 18, § 1º, *inciso I*: descrição da necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público.

Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução web integrada no formato SaaS, visando atender aos serviços de Serviço de Ouvidoria, Serviço de Zeladoria e Serviço de SIC;

Em atenção às legislações federais nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados), nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e demais leis que direcionam o uso da tecnologia a favor dos entes federativos, a contratação de uma empresa especializada para fornecimento de solução completa para atender essas legislações se torna imprescindível.

A contratação tem por objetivo disponibilizar à Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS) uma solução tecnológica integrada, em ambiente web e no modelo **Software as a Service (SaaS)**, destinada à gestão dos serviços de **Ouvidoria**, **Zeladoria** e **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, visando aprimorar a eficiência administrativa, a transparência

institucional, a comunicação com a comunidade acadêmica e o atendimento às exigências legais aplicáveis à Administração Pública.

Atualmente, os processos relacionados ao recebimento, acompanhamento, encaminhamento e resposta das manifestações dos usuários, solicitações de manutenção e pedidos de acesso à informação são realizados por diferentes meios, muitas vezes de forma descentralizada, o que dificulta o monitoramento dos atendimentos, a consolidação de indicadores gerenciais, a rastreabilidade das demandas e a geração de informações estratégicas para a tomada de decisão.

A adoção de uma plataforma integrada permitirá a centralização dos registros e fluxos de atendimento, proporcionando maior controle dos prazos, padronização dos procedimentos, transparência na tramitação das solicitações e melhoria na qualidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica e à sociedade em geral.

No âmbito da **Ouvidoria**, a solução possibilitará o recebimento, tratamento e acompanhamento de manifestações, incluindo reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações, promovendo a participação social e fortalecendo os mecanismos de governança institucional. Além disso, permitirá a produção de relatórios gerenciais e estatísticos que subsidiem ações de melhoria contínua dos serviços universitários.

Quanto ao **Serviço de Zeladoria**, a ferramenta possibilitará o gerenciamento eletrônico das solicitações relacionadas à infraestrutura física, manutenção predial, limpeza, segurança, equipamentos e demais serviços de apoio, garantindo maior agilidade no atendimento das ocorrências, melhor distribuição das demandas entre as equipes responsáveis e acompanhamento em tempo real da execução dos serviços.

Em relação ao **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, a contratação visa assegurar o atendimento eficiente às solicitações de acesso à informação, em conformidade com a **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, permitindo o controle dos prazos legais, a gestão documental das respostas e a produção de relatórios necessários ao monitoramento da transparência institucional.

A opção pelo modelo **SaaS (Software as a Service)** apresenta vantagens significativas para a Administração Pública, uma vez que elimina a necessidade de investimentos em infraestrutura própria de servidores, reduz custos de manutenção tecnológica, garante atualizações contínuas do sistema, proporciona maior disponibilidade dos serviços e assegura elevados padrões de segurança da informação, backup e continuidade operacional.

Sob a perspectiva da eficiência administrativa, a contratação encontra respaldo nos princípios constitucionais da Administração Pública previstos no artigo 37 da Constituição Federal, especialmente os princípios da legalidade, eficiência, publicidade e transparência, contribuindo para a modernização da gestão universitária, a melhoria dos processos internos e o fortalecimento da governança institucional.

Dessa forma, a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução web integrada, no formato SaaS, mostra-se necessária, adequada e vantajosa para a Universidade Municipal de São Caetano do Sul, por possibilitar a modernização dos serviços de atendimento ao cidadão e à comunidade acadêmica, promover maior transparência, otimizar recursos

administrativos e assegurar conformidade com a legislação vigente, resultando em ganhos de eficiência, qualidade e controle na prestação dos serviços institucionais.

2. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÃO ANUAL

Fundamento: *art. 18, § 1º, inciso II*: demonstração da previsão da contratação no plano de contratações anual, sempre que elaborado, de modo a indicar o seu alinhamento com o planejamento da Administração.

(X) Sim ( ) Não

3 - LEVANTAMENTO DE MERCADO E O TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

Fundamento: *art. 18, § 1º, inciso V - levantamento de mercado*, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do *tipo de solução a contratar*.

Na 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.

Essa solução se mostra vantajosa, pois não exige que a USCS precise manter recursos técnicos e operacionais para execução do objeto. A equipe técnica da USCS se mantém com a exclusiva responsabilidade de fiscalizar a execução do contrato, podendo se dedicar à outras atribuições importantes.

Conforme Instrução normativa SGE/ME 94/22, o serviço se enquadra como:
Tipo: Solução TIC
Categoria: SaaS – Software as Service(anexo II da normativa, item 1.10).
Enquadramento CATSER (Classificação de Serviços segundo governo federal)
Código: CATSER 26077
Descrição: Software como Serviço – SaaS
A solução a ser contratada deverá ser constituída de:
- Interfaces web responsiva;
- Carta de serviços;
- Geolocalização;
- Aplicativos;
- Ferramentas de trabalho cooperativo nas manifestações;
- Geração de Ordem de Serviço baseado em manifestações;
- Auditoria de ações de usuários na ferramenta;
- Consultoria nos serviços prestados;
- Grande oferta de relatórios e gráficos;
- Suporte;
- Treinamento;
- Migração de dados entre sistemas antigos e novos;
- Manutenção;

- Rotinas de segurança;
- Rotinas de backup.

Cada um dos pontos será melhor detalhado no termo de referência a ser anexado nesse processo.

4 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA Fundamento: art. 18, § 1º, inciso IV. *Deve conter* ***descrição do objeto, quantidade e demais informações necessárias para discriminar a solução a ser contratada****. Fazer referência a anexo com memórias de cálculo e documentos que lhes dão suporte, que considerem interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala, se for o*

A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada para o fornecimento de licença de uso e operação de plataforma integrada de atendimento ao cidadão, a ser disponibilizada no Portal Gerenciável da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, contemplando funcionalidades específicas e módulos integrados destinados ao aprimoramento da comunicação entre a Instituição e os cidadãos.

A contratação visa disponibilizar uma solução tecnológica integrada, capaz de centralizar e organizar as demandas de atendimento, facilitar o acesso aos serviços públicos e proporcionar maior eficiência, transparência, rastreabilidade e agilidade no tratamento das solicitações encaminhadas pelos usuários.
As constantes ações de hackers na Internet, bem como a prática de pirataria no segmento de software trazem ainda a necessidade de se buscar soluções com padrões cada vez mais elevados de segurança para acompanhar a evolução da atuação de crimes cibernéticos.

Como a contratação será no formato SaaS, permitirá ainda que todo o suporte, manutenção e consultoria que envolvem a solução fique sob responsabilidade da contratada e dessa forma a equipe técnica da contratante poderá se limitar exclusivamente a fiscalizar os serviços prestados, porém não se envolvendo operacionalmente com as questões técnicas no projeto.

O fornecimento de licença de uso e operação de plataforma integrada de atendimento ao cidadão, no formato Software as a Service (SaaS), a ser disponibilizada no Portal Gerenciável da Universidade Municipal de São Caetano do Sul, contemplando os módulos de Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Zeladoria, hotsites das secretarias municipais e aplicativos nativos para os sistemas Apple (iOS) e Android, incluindo, ainda, os serviços de configuração, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, proteção contra ataques cibernéticos, manutenção, suporte técnico e consultoria, necessários à implantação, operação, continuidade e adequado funcionamento da solução, cabendo à contratada a responsabilidade pela sustentação técnica e operacional do serviço, nos termos estabelecidos no instrumento contratual.

5 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
Fundamento: art. 18, § 1º, inciso III - requisitos da contratação

O sistema deverá cumprir papel relevante como canal oficial de comunicação interna e externa no tratamento de manifestações da população;
3.2. Deverá atender as seguintes legislações:

Lei Federal 12.527/2011 (Acesso à informação);
Lei Federal 13.460/2017 (Proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos);
Lei Federal 13.709/2018 (LGPD);

3.3. Deverá funcionar em nuvem, acessível à dispositivos móveis, desktops e notebooks de forma fácil, sem necessidade de instalações tanto para o cidadão, quanto para os servidores da Universidade;
3.4. Operação em ambiente seguro, 100% https;
3.5. Operação em servidor de alta disponibilidade;
3.6. Possuir rotinas diárias de backup;
3.7. Possibilidade de customizações para adequação às necessidades da Universidade;

5 – ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES E DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Fundamento: *art. 18, § 1º, inciso IV* - estimativas das quantidades para a contratação, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhes dão suporte, que considerem interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala e *Inciso VI* - estimativa do valor da contratação, acompanhada dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, que poderão constar de anexo classificado, se a Administração optar por preservar o seu sigilo até a conclusão da licitação.

Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtde
01	Prestação de serviço técnico especializado para fornecimento de licença de uso de plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC), zeladoria, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, e também, serviços complementares, tais como: proteção anti-hackers, configuração, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.	Mensal	12

O sistema deverá possuir escalabilidade operacional dimensionada para a realidade da Universidade e ainda abertura para integração com outras ferramentas de tecnologia, para tanto:
A plataforma a ser contratada deverá ter **número ilimitado de usuários únicos**, visto que o conjunto de usuários possíveis (cidadãos, servidores concursados, servidores contratados, 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;
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 demostrado picos de acesso que exceda em 100% o número médio de acessos da plataforma;

Utilização de software gratuito disponibilizado no Portal de Softwares Públicos do Brasil (https://www.gov.br/governodigital/pt-br/software-publico);
Utilização de softwares livres;
Contratação de serviço SaaS mantido por instituições privadas;

ANÁLISE DAS SOLUÇÕES (inciso V do artigo 18, parágrafo primeiro, continuação)
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, 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.

7 – RESULTADOS PRETENDIDOS

Fundamento: art. 18, § 1º, inciso IX - demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

A presente contratação objetiva:

a) Manter essa Universidade em consonância com as legislações que versam sobre o escopo abordado;
b) Reduzir uso de papel, deslocamento presencial e atendimentos físicos em geral na Universidade;
c) Consolidar em um único local, através da carta de serviço, todos os serviços disponíveis para o cidadão.
d) Elevar os níveis de eficiência da comunicação oficial na Universidade e na resolução e controle de demandas;
e) Consolidar uma base de conhecimento a partir de atendimentos anteriores para que ações futuras de prevenção e investimentos possam ser direcionados com base em fatos demonstrados por essa base de conhecimento.

8 – SUSTENTABILIDADE

Fundamento: art. 18, § 1º, inciso XII - descrição de possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras, incluídos requisitos de baixo consumo de energia e de outros recursos, bem como logística reversa para desfazimento e reciclagem de bens e refugos, quando aplicável.

A contratação não gera impactos ambientais negativos, 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.

9 – JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO

Fundamento: art. 18, § 1º, inciso VIII - justificativas para o parcelamento ou não da contratação.

O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados do dia útil subsequente ao envio da Ordem de Serviço - OS, com a possibilidade de ser prorrogado nos termos dos arts. 105 e 106 da Lei Federal nº 14.133/2021.

10 – POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Fundamento: art. 18, § 1º, inciso XIII - posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina. Fundamento: art. 6º, XX - estudo técnico preliminar: documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução e dá base ao anteprojeto, ao termo de referência ou ao projeto básico a serem elaborados caso se conclua pela viabilidade da contratação.

Diante do estudo efetuado, fica definido que essa Universidade poderá efetuar a contratação de empresa especializada no fornecimento de solução web integrada no formato SaaS, visando atender aos serviços de Serviço de Ouvidoria, Serviço de Zeladoria e Serviço de SIC, através de dispensa eletrônica, nos moldes da Lei Federal nº 14.133/ 2021 com a possibilidade de ser prorrogado nos termos dos arts. 105 e 106 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Georgia Augusta Ortenzi
Diretora de Administração e Finanças

Alessandro Parada
Diretor de TI