ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR Nº 001/2026

Unidade Administrativa demandante: Controladoria Geral do Município

Objeto: A demanda se refere à contratação de sistema de ouvidoria para a Prefeitura Municipal de Mariana, nos termos da Lei Municipal nº 3.434/2021.

Considerando a demanda ora apresentada pelo município, o presente Estudo Técnico Preliminar – ETP, conforme previsto na Lei nº14.133/21, constitui a primeira etapa do planejamento de uma contratação e serve essencialmente para assegurar a viabilidade técnica e financeira da pretendida contratação e embasar o termo de referência.

O objetivo principal é estudar detalhadamente a necessidade supramencionada e identificar no mercado a melhor solução para supri-la, em observância às normas vigentes e aos princípios que regem a Administração Pública.

Diretrizes normativas que nortearão a elaboração deste ETP:

- **Lei Municipal nº 3.434/2021 - Dispõe sobre a criação do Sistema de Ouvidoria** Municipal e dá outras providências.
- **Lei nº 14.133/2021** - Lei Geral de Licitações e Contratos Administrativos;
- **Decreto Municipal nº 11.812/2024** - Regulamenta os ritos procedimentais estabelecendo limites de atuação e competências administrativas nas fases interna e externa dos processos de contratações do município de Mariana;
- **Decreto Municipal nº 11.813/2024** - Regulamenta o princípio da segregação das funções, estabelecendo limites de atuação e competências funcionais administrativas do município de Mariana;
- **Decreto Municipal nº 11.833/2024** - Regulamenta o sistema de registro de preços no âmbito da administração pública municipal de Mariana;
- **Decreto Municipal nº 12.415/2025** - Dispõe sobre a equipe de planejamento das contratações do Município de Mariana;
- **Lei nº 13.709/2018** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- **Lei nº 13.460/2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

1 - DESCRIÇÃO E JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. Considerando que o contrato nº 98/2023, de prestação de serviços de ouvidoria e de tecnologia em informação, com locação e disponibilização de software integrado e de equipamentos multifuncionais departamentais, para atendimento à população marianense, encerrar-se-á em 23/02/2027, sem possibilidade de prorrogação em virtude da limitação temporal estabelecida no art. 57, II, da revogada Lei nº 8.666/93;

1.2. Considerando a necessidade, a importancia e a obrigação legal, determinada pela Lei nº 13.460/2017, de possibilitar a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pela administração pública, e que, por meio da Lei Municipal nº 3.434/2021, foi instituído o sistema de ouvidoria no município de Mariana;

1.3. Considerando o interesse público em manter, ampliar e aperfeiçoar os serviços de ouvidoria no Município, no qual, visa estreitar a relação entre a administração pública municipal e a população local, de modo a compreender melhor as demandas sociais existentes e aprimorar a qualidade da gestão municipal, tendo como meta garantir que as decisões administrativas estejam alinhadas com as reais necessidades da comunidade, contribuindo, assim, para a melhoria da qualidade de vida dos munícipes;

1.4. Considerando que a Ouvidoria é um canal essencial para a comunicação entre a administração pública e os cidadãos, permitindo o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios. A ausência de uma estrutura eficiente de Ouvidoria compromete a transparência, a participação popular e a melhoria contínua dos serviços públicos;

1.5. Considerando que a realidade administrativa do Município com população estimada em aproximadamente 61.387 (sessenta e um mil) habitantes, conforme dados do Censo Demográfico de 2022, abrangendo uma extensão territorial de cerca de 1.194,208km²[1], e que nos anos 2024 e 2025 foram registradas, respectivamente, 3.664 e 4.515 ouvidorias nos diversos canais de atendimento disponíveis, observa-se que houve uma progressão quanto a participação do cidadão nas questões relacionadas à prestação dos serviços públicos;

1.6. Considerando que a análise das manifestações, a elaboração de respostas oficiais e a gestão da ouvidoria são responsabilidades exclusivas de agentes públicos, por serem funções relacionadas ao controle, transparência e relacionamento institucional com o cidadão, e que tais operações já demandam a atuação de 52 agentes públicos das diversas secretarias responsáveis pela análise das manifestações e pelas respostas oficiais, e mais dois agentes da

[1] Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/mariana.html>. Acesso em: 29/05/2026, às 11h15min.

Controladoria (Controlador Geral e o fiscal de contrato) responsáveis, respectivamente, pela gestão e fiscalização do contrato e cobrança das respostas finais das secretarias;

1.7. Considerando que a Lei complementar nº 250, de 31 de janeiro de 2025, que trata do modelo de gestão e a estrutura organizacional da Administração Direta do Município de Mariana, não contemplou estrutura de ouvidoria do Município; e

1.8. Considerando que atualmente o Controle Interno atua com três Agentes de Controle Interno, um Supervisor de Controle Interno, um Assistente Administrativo e o Controlador Geral, incluir, no tocante às operações do sistema de ouvidoria, as funções de recepção (atendimento presencial), atendimento nos demais canais de comunicação (telefônico, aplicativo WatsApp, correio eletrônico, site), digitalização e protocolo, operação de sistemas, encaminhamento das manifestações aos respectivos setores, e serviços administrativos gerais, geraria uma sobrecarga de atribuições a esses agentes, o que poderia comprometer o desempenho, a qualidade, a eficiência e a eficácia dos trabalhos;

1.9. Diante do exposto, nota-se a abrangência da tutela estatal em relação ao direito de acesso à informação, bem como do exercício de controle social perante os órgãos públicos, ficando evidenciada a necessidade e importância de manter, ampliar e aperfeiçoar os serviços de ouvidoria, conforme pretende este Município.

1.10. Dessa forma, a Controladoria Geral visa, neste estudo, identificar e analisar a melhor solução, dentre as opções disponíveis no mercado, e a viabilidade técnica e econômica da contratação, para o atendimento às seguintes necessidades:

- prestação de serviços de apoio administrativo para gestão dos serviços de ouvidoria e atendimento ao cidadão com o suporte necessário;
- disponibilização de canais de atendimento, contemplando no mínimo: atendimento presencial, telefônico, e-mail, WhatsApp, online (através de site específico) e aplicativo;
- atendimento presencial à população e disponibilidade, à cargo da futura contratada, de infraestrutura física para o atendimento, incluindo locais físicos com acessibilidade (imóveis), mão de obra qualificada, equipamentos e insumos/materiais necessários;
- disponibilização de ferramenta eletrônica (software) para gestão dos serviços e acesso remoto da população;
- treinamento e acesso aos sitema para os agentes públicos;

- o sistema deve atender as 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), Lei Municipal nº 3.434/2021 (Dispõe sobre a criação do Sistema de Ouvidoria) e demais normas que direcionam o uso da tecnologia a favor dos entes federativos.

1.11. Por fim, ressalta-se que é crescente a necessidade de modernização dos instrumentos de atendimento e escuta ativa dos cidadãos. E, dessa forma, garantir que a ouvidoria continue operacionalizando com ferramentas tecnológicas atualizadas, com funcionalidades integradas, base de dados estruturada, gestão por indicadores e acessibilidade digital multicanal, possibilita à Administração Pública Municipal atuar de forma mais estratégica, responsiva e transparente.

2 - PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES.

O Plano Anual de Contratação ainda não foi implementado por esta Administração, cabendo ainda sua regulamentação e elaboração, no entanto, ressalta-se que a manutenção, ampliação e aperfeiçomento dos serviços de ouvidoria no Município, está em consonância com o PPA 2026-2029, há previsão na Lei Orçamentária Anual – LOA vigente e as despesas para 2027 serão custeadas pelas dotações orçamentárias que forem aprovadas na respectiva LOA.

3 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

Os serviços que constituem o objeto deste estudo e eventual licitação, deverão ser executados de acordo com a solicitação do município que deverá ser por ordem de serviço e a orientação/fiscalização da Controladoria, estando toda a prestação do serviço disponível no período conforme necessidade e as condições contratuais, devendo a contratada também estar sujeita a fiscalização e orientação da contratante.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, que regula as licitações e contratos administrativos, estipula-se que, para fins de pagamento, será responsabilidade da contratada apresentar relatório mensal detalhado (quantitativo e qualitativo) e devidamente assinado, contendo todas as informações pertinentes e necessárias para a comprovação da prestação dos serviços.

O cumprimento dessa obrigação garante maior transparência e segurança jurídica, conforme os princípios da eficiência e da economicidade previstos na referida legislação.

O presente serviço é considerado serviço continuado.

Os requisitos para contratação devem seguir os pressupostos pela contratada de comprovar capacidade técnica, demonstrada através de atestados de capacidade técnica conforme permitido pelo art. 67 da lei N°14.133/2021, de acordo com similaridade em características aos objetos licitados.

Para efeito da adequada execução do serviço, será observado o que estabelece a lei 14.133/21 (NLLC - lei de contratos e licitações com a administração pública), de forma que ocorrendo imperfeição dos serviços, durante o período de cobertura previsto na legislação, o prestador de serviços será comunicado oficialmente via Email e/ou telefone para o refazimento imediato do mesmo.

A prestação dos serviços deverá envolver a disponibilização de Sistema de Informação, Pessoal Capacitado, Hardware (computadores, impressoras, etc) além de local para atendimento dos cidadãos que, de forma presencial, desejarem solicitar serviços, realizar denúncias, fazer elogios, esclarecer dúvidas, enfim, utilizar-se do seu direito à cidadania e exercer seu direito de controle social.

As solicitações de todos os serviços que a Ouvidoria receber, deverão permitir ao indivíduo monitorar o cumprimento dos prazos das solicitações, gerar relatórios e acompanhar suas demandas, trazendo desta forma mais transparência e equilíbrio entre gestão e população.

A contratada deverá executar todas as atividades relacionadas à implantação, operação, suporte e manutenção da solução integrada de atendimento ao cidadão e ouvidoria pública, conforme os critérios técnicos estabelecidos neste Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência.

Para fins de interpretação e execução deste Estudo Técnico Preliminar, adotam-se as seguintes definições:

- Disponibilização do sistema informatizado: Cessão de direito de uso, de forma não exclusiva e intransferível, de sistema informatizado necessário à execução dos serviços, incluindo todos os módulos e funcionalidades contratadas, bem como os respectivos manuais de operação e documentação técnica, em benefício da contratante, durante o período de vigência contratual, por se tratar de ferramenta necessária à execução da demanda;

▪ Manutenção: Atividades corretivas destinadas à eliminação de falhas ou erros nos sistemas fornecidos, de qualquer natureza, assegurando seu pleno funcionamento e continuidade operacional, bem como ajustes pontuais para atender a necessidades específicas da contratante, quando tecnicamente viáveis;

▪ Suporte técnico: Serviço de atendimento e orientação prestado aos usuários finais e/ou gestores do sistema, com o objetivo de esclarecer dúvidas operacionais, oferecer instruções técnicas e assegurar o correto uso da solução contratada, contribuindo para a maximização dos resultados e a eficiência do atendimento.

▪ Atualização: Aprimoramento periódico do sistema, com a inclusão de melhorias, correções de segurança, novas funcionalidades ou ajustes decorrentes de mudanças legais, tecnológicas ou operacionais, visando manter a solução aderente às melhores práticas e às necessidades da contratante.

▪ Parametrização: Conjunto de atividades técnicas que compreende a análise de requisitos, definição de regras de negócio, configuração de fluxos, formulários e permissões no sistema, garantindo sua adaptação às características e demandas específicas da contratante, sem necessidade de alteração no código-fonte.

3.1. Descrição detalhada da implantação dos serviços:

Implantação de sistema de informação para gestão do atendimento ao cidadão e ouvidoria: A contratada deverá implantar o sistema de informação para gestão do atendimento ao cidadão e ouvidoria, com todos os módulos e funcionalidades.

Disponibilização de espaços físicos destinados às Centrais de Atendimento ao Cidadão.

A disponibilização dos pontos de atendimento ocorrerá conforme demandado pela Administração conforme a necessidade de ampliação ou adequação do atendimento ao público, não sendo obrigatória a contratação do quantitativo total previsto neste instrumento.

A contratada ficará responsável por todos os itens e responsabilidades abaixo elencadas, sem nenhum custo adicional à Contratante, observadas as Tabela 1 - Quantitativos do lote único) e Tabela 2 - Especificações dos equipamentos, constantes no item 4 deste ETP:

▪ a Contratada deverá disponibilizar atendentes (colaboradores) operadores do sistema de Ouvidoria, responsáveis pela execução dos atendimentos multicanais aos cidadãos,

em conformidade com a jornada de trabalho e o quantitativo demandado, previamente, pela Contratante;

- deverá disponibilizar 01 (um) coordenador da equipe de atendentes para coordenar as Centrais de atendimento;
- disponibilização de imóveis situados em locais de fácil acesso e servidos por transporte coletivo, destinados à instalação das centrais de atendimentos, conforme determinação da administração pública;
- responsabilidade integral da contratada pela montagem dos espaços, incluindo fornecimento de mobiliário, equipamentos, computadores, notebook, rede lógica e internet banda larga, sendo:
  - a Central de atendimento deve contar com, no mínimo, 2 mesas para atendimento presencial ao cidadão com 2 cadeiras cada;
  - o quantitativo de computadores, para a implantação de cada ponto de atendimento, deverá atender, no mínimo 02 (dois) atendentes (colaboradores) em atividade;
  - disponibilização de 1 (um) notebook com softwares necessários à plena a realização das atividades do Coordenador da equipe de atendentes;
- implantação, em cada central de atendimento, de rede interna com compartilhamento de arquivos e 1 (uma) impressora entre os equipamentos instalados;
- instalação e configuração, em cada central de atendimento, de 1 (um) servidor de backup para segurança dos dados;
- instalação de linha telefônica com número 0800, incluindo o aparelho telefone sem fio, em pelo menos um ponto de atendimento;
- disponibilização de 1 (um) aparelho smartphone;
- instalação, em cada central de atendimento, de um totem multimídia, que deverá conter sistema de avaliação de atendimento. Os totens multimídia, também poderão ser realocados, a critério da Administração Pública, para locais estratégicos do Município com o objetivo de realizar pesquisas e enquetes públicas, inclusive em eventos, espaços de grande circulação ou equipamentos públicos;
- o horário de funcionamento de cada um dos pontos de atendimento será de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial, das 08h00 às 17h00. A flexibilização dos dias de funcionamento poderá ser admitida, desde que previamente e de forma expressa comunicada pela Contratante.

▪ instalação, em cada central de atendimento, de uma Smart TV com funcionalidade para exibir indicadores de atendimentos da ouvidoria e campanhas institucionais. As Smart TVs poderão ser realocadas, a critério da Administração Pública, para locais estratégicos do município.

3.2. Descrição detalhada da manutenção dos serviços:

A contratada deverá garantir a manutenção integral e ininterrupta da solução ficando responsável por todos os itens abaixo, sem nenhum custo adicional a Contratante.

Licenciamento e hospedagem do sistema informatizado:

▪ licença de uso do sistema informatizado;

▪ a contratada deverá compromete-se a realizar a hospedagem do sistema em servidor web dedicado, obrigatoriamente localizado em território nacional, com infraestrutura compatível para alocação integral do sistema e dos respectivos dados. O referido servidor deverá atender, no mínimo, às configurações técnicas exigidas para o pleno funcionamento dos pontos de atendimento definidos pela contratante, garantindo estabilidade, segurança, disponibilidade e desempenho adequados à operação contratada, incluindo o acesso via rede nacional de computadores em todo o território nacional.

Manutenção de sistema:

▪ manutenção corretiva e preventiva;

▪ atualizações de segurança e integridade do sistema;

▪ substituição de funções descontinuadas ou obsoletas por alternativas tecnológicas equivalentes ou superiores.

Otimização de performance:

▪ garantia de compatibilidade com, no mínimo, dois dos principais navegadores do mercado (Edge, Chrome, Safari, Firefox);

▪ back-up diário do sistema;

▪ acompanhamento das estatísticas de acesso e uso do sistema;

▪ firewall de aplicação;

▪ certificados SSL e atualizações automáticas.

Operação e suporte técnico:

- a manutenção das centrais de atendimento deverá incluir, internet, aluguel (se for o caso), limpeza, energia elétrica, fornecimento de água e café para os funcionários e conservação do espaço, exclusivamente às expensas da contratada;
- a contratante poderá fornecer espaço físico para implantação dos pontos de atendimento, o que não exime a contratada de arcar com as outras responsabilidades e despesas para manter o pleno funcionamento de cada central de atendimento;
- cada ponto de atendimento deverá manter, obrigatoriamente, no mínimo 02 (dois) atendentes em atividade. Também deverá manter 01 (um) coordenador de equipe para coordenar os pontos. A Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar o aumento do número de atendentes com jornadas de 30 (trinta) ou 40 (quarenta) horas semanais, conforme a necessidade de ampliação ou adequação do atendimento ao público, hipótese em que o pagamento será realizado com base no quantitativo adicional efetivamente utilizado, observando-se o valor unitário pactuado;
- o quantitativo de atendentes, independentemente do número de centrais de atendimento implantadas, não poderá superar o máximo previsto neste instrumento (8 oito) atendentes).

Disponibilização de mobiliário e equipamentos necessários aos atendimentos presenciais, conforme o número de atendentes demandados.

Manter o funcionamento do atendimento presencial de acordo com o demandado pela administração pública e de acordo com as jornadas de trabalho contratadas.

A contratada obriga-se a disponibilizar profissional devidamente qualificado, com formação de nível superior em área correlata, para exercer a função de coordenador dos serviços contratados. Compete a esse profissional acompanhar e supervisionar as atividades desempenhadas pelos atendentes, bem como elaborar e apresentar, mensalmente, em data previamente estipulada pela contratante, relatórios circunstanciados das atividades desenvolvidas, os quais deverão ser entregues ao representante designado pela contratante.

Disponibilizar pessoal técnico para dar suporte presencial e/ou remoto aos usuários do sistema, sempre que solicitada pela contratante.

Disponibilizar pessoal técnico para dar suporte via e-mail, chamados e telefone durante o horário comercial.

Disponibilizar um número de celular exclusivo para suporte de emergência e atendimento pelo aplicativo whatsapp.

Disponibilização e manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de operação responsabilizando-se pela substituição dos equipamentos, ou troca de peças defeituosas incluindo os custos das peças.

Disponibilização de equipe técnica para limpeza periódica dos equipamentos e espaços físicos utilizados no serviço.

Nesse contexto, caberá à empresa contratada, a responsabilidade integral pela manutenção das condições operacionais das centrais, compreendendo:

- climatização adequada dos ambientes, conforme normas técnicas de conforto térmico e salubridade;
- disponibilização e manutenção de mobiliário funcional, compatível com as atividades desenvolvidas e com as exigências ergonômicas aplicáveis;
- fornecimento contínuo de insumos, materiais e equipamentos, necessários à execução eficiente dos serviços de atendimento ao público e suporte administrativo;
- Gestão logística e operacional dos recursos alocados, assegurando o pleno funcionamento das unidades, sem prejuízo à continuidade dos serviços públicos.

A obrigação da contratada abrange não apenas o fornecimento inicial dos itens, mas também a manutenção preventiva e corretiva, a reposição de materiais e a garantia de que todas as centrais permaneçam em condições adequadas de uso durante toda a vigência contratual.

Tal exigência encontra respaldo nos princípios da eficiência e continuidade do serviço público, bem como nas disposições da Lei nº14.133/2021, que impõem à contratada o dever de assegurar a plena execução do objeto contratual, conforme especificações técnicas e condições pactuadas.

3.3. Descrição detalhada a respeito do fornecimento de mão de obra:

O fornecimento da mão de obra ocorrerá mediante alocação dos profissionais capacitados, conforme a demanda apresentada neste estudo, obedecendo a critérios de jornada, qualificação mínima, atribuições específicas e locais de atuação definidos pela contratante. A contratada será responsável integralmente, sem nenhum custo adicional ao contratante, pelo gerenciamento do pessoal, incluindo recrutamento, folha de pagamento, encargos trabalhistas,

obrigações previdenciárias e substituições em caso de faltas ou afastamentos, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

Para assegurar a adequada prestação dos serviços, a contratada deverá observar a legislação vigente, normas de segurança e higiene, bem como garantir supervisão permanente, controle de frequência e fornecimento dos insumos necessários, quando for o caso.

Importante salientar que, para cada ponto de atendimento presencial implantado, a contratada deverá disponibilizar no mínimo 2 atendentes operadores do sistema. A contratante, quando julgar necessário, poderá solicitar a disponibilização de atendentes adicionais, com jornadas de 30 (trinta) ou 40 (quarenta) horas semanais, conforme a necessidade de ampliação ou adequação do atendimento ao público.

4 - ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA CONTRATAÇÃO.

A solução deverá atender as necessidades da administração pública pelo período inicial de 12 meses, prorrogáveis nos termos da Lei 14.133/21 e do art. 18 do Decreto Municipal nº 11.833/2024, sempre a critério da Controladoria e com concordância da Contratada.

Para elaboração da presente estimativa, foram considerados os quantitativos praticados no processo anterior de prestação de serviços de ouvidoria e de tecnologia em informação, tomando como referência os quantitativos efetivamente utilizados e a demanda registrada.

Tabela 1: Quantitativos do lote único

LOTE ÚNICO	**IMPLANTAÇÃO**			
	Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant.**
	1	Implantação de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria.	SV	1
	2	Montagem de ponto de atendimento presencial.	SV	2
	MANUTENÇÃO MENSAL			
	Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant.**
	3	Licença de uso de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria, hospedagem do sistema, manutenção e suporte técnico.	Mês	12
	4	Atendente operador de sistema jornada 40 horas semanais. Ou	Atendente/Mês	8
	5	Atendente operador de sistema jornada 30 horas semanais.	Atendente/Mês	8
	6	Coordenador de atendimento (Coordenador da Equipe de Atendentes).	Atendente/Mês	1
	7	Manutenção de ponto de atendimento presencial.	Pontos/mês	2
	SERVIÇOS POR MEDIÇÃO			

	Item	Descrição	Unidade	Quant.
	8	Coleta de dados	SV	12
	9	Treinamento na sede da contratante	Horas	150

Tabela 2: Especificações dos equipamentos

TABELA DE ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DE EQUIPAMENTOS (Montagem de ponto de atendimento presencial)	
EQUIPAMENTOS	**DESCRIÇÃO**
Notebook	Mínimo exigido: CPU com 5 núcleos, 16Gb de Ram, SSD de 500Gb, tela de 14", mouse externo, estabilizador.
Computador servidor de arquivos	Mínimo exigido: CPU com 5 núcleos, 16Gb de Ram, HD de 2Tb, monitor de 20", mouse, teclado e nobreak de 600va.
Computador servidor back-up	Mínimo exigido: CPU com 5 núcleos, 16Gb de Ram, HD de 2Tb, monitor de 20", mouse, teclado e nobreak de 600va.
Mesas	Mesa para escritório em MDF 3 gavetas.
Cadeiras	Cadeira tipo secretária com ajuste de altura.
Impressoras	Impressora multifuncional a laser monocromática ou tanque de tinta.
Aparelho telefone smartphone	Tela Touch Screen com tamanho mínimo de 5.3", mínimo 2GB de memória Ram e mínimo de 32GB de memória interna.
Aparelho telefone sem fio para linha 0800	Posições parede e mesa; redução de ruídos através de circuito eletrônico, chave bloqueadora; funções: flash, redial, mute e três volumes de campainha.
Totens multimídia	Equipamento para realização de pesquisas eletrônicas. Deve possuir estrutura metálica resistente, tela touch screen de no mínimo 17", CPU com 5 núcleos, 8Gb de Ram, HD de 1Tb e nobreak de 600va.
Smart tv	Tela de LCD OU LED de no mínimo 40"

OBSERVAÇÃO: Os quantitativos mínimos dos equipamentos para cada central de atendimento, especificados na tabela 2 acima, estão definidos no subitem 3.1, deste ETP.

Justificativa dos Quantitativos

▪ **Montagem de ponto de atendimento presencial:** Embora atualmente a ouvidoria tem operado com 1 (um) ponto de atendimento presencial, por motivo de contingenciamento pela queda de arrecadação (junho de 2025 até atualmente - 4º, 5º e 6º termos aditivos de decréscimo), mantem-se quantitativo estimado de 2 (dois) pontos de atendimento do contrato anterior, em razão da intenção da atual gestão de expandir o atendimento presencial, observadas as condições orçamentárias e financeiras futuras.

Ressalta-se que, conforme o subitem 3.1 deste ETP, a disponibilização de cada ponto de atendimento ocorrerá conforme demandado pela Administração observando a necessidade de ampliação ou adequação do atendimento ao público, não sendo obrigatória a contratação do quantitativo total previsto neste instrumento.

Além disso, eventual implantação de 2 (dois) pontos de atendimento presencial não acarretará em aumento do quantitativo de atendentes previsto neste instrumento, visto que,

conforme o subitem 3.2 deste ETP, independentemente do número de centrais de atendimento implantadas, não poderá superar o máximo previsto de 8 (oito) atendentes;

- **Atendente operador de sistema (jornada de 40 horas semanais ou Atendente operador de sistema jornada de 30 horas semanais):** justifica-se a previsão da jornada de 40 horas, em razão do interesse da atual gestão em adequar o horário de atendimento da ouvidoria ao da Administração Pública Municipal, sendo de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial, das 08h00 às 17h00.

Considerando que na contratação anterior os atendentes cumpriam a carga horária de 30 horas semanais, sendo o horário de funcionamento previsto e executado de 08h00 às 18h00, contemplando dois turnos diários de 6 horas, será mantido esse item.

A previsão dessas duas escalas permite maior flexibilidade para que futuras adequações possam ser realizadas para o melhor atendimento ao interesse público. Ressaltamos que os quantitativos previstos não são cumulativos, ou seja, independentemente da escala de trabalho ou horário de atendimento, o número de atendentes não poderá superar o máximo previsto de 8 (oito) atendentes.

Justifica-se a redução do quantitativo de 12 atendentes, previstos no contrato anterior, para 08 (oito), tendo em vista que atualmente a ouvidoria opera com 4 (quatro) atendentes, e esse quantitativo tem se mostrado adequado ao pleno funcionamento das atividades da ouvidoria;

- **Coleta de dados:** mantem-se o quantitativo previsto no contrato anterior, ou seja, máximo de 12 coletas anuais, nas quais, ocorrerão eventualmente e conforme solicitação da Contratante;
- **Treinamento na sede da contratante:** na contratação anterior foram previstas 300 horas de treinamento. No entanto, considerados os quantitativos praticados no exercício de 2024, que é de 102,61 horas de treinamento, e a possibilidade de aumento de rotatividade dos responsáveis pelas ouvidorias, o quantitativo será de 150 horas.

5 - LEVANTAMENTO DE MERCADO

A fim de buscar a melhor alternativa para contratação de serviço de ouvidoria, foram analisadas contratações similares de outros órgãos públicos, os quais possuem demanda semelhante à do Município de Mariana.

Para a contratação em tela, verificou-se contratações similares feitas por outros órgãos e entidades da Administração, no intuito de identificar melhores práticas, metodologias

e soluções que melhor se adequassem a nossa necessidade. Aplicou-se para entendimento e busca de possíveis soluções, a utilização de Inteligência Artificial e pesquisa com municípios da região dos inconfidentes, que se assemelham ao porte e estrutura de Mariana, tais como Itabirito, Itabira, Ponte Nova, Ouro Branco e Ouro Preto.

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

Controladoria Geral do Município

Praça JK, S/N, Centro - Mariana/MG - CEP: 35.420-000

Fone: (031) 3557-9044

SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO	CUSTOS	VANTAGENS	DESVANTAGENS
Solução 1) Ouvidoria Pública Tradicional (Canal Institucional)	Modelo de atendimento centrado na atuação humana e em processos predominantemente manuais. Possui implantação simples e menor custo inicial, mas oferece menor capacidade de automação, análise e escalabilidade.	**Estrutura física e RH:** Salários de servidores públicos dedicados à ouvidoria podem variar (p.ex., 2-4 cargos de nível médio/superior). **Operacional:** Linhas telefônicas, espaço físico, móveis e materiais de escritório. **Tecnologia:** Sistema básico de protocolo (interno ou via portal de transparência). **Estimativa:** De baixo a moderado, dependendo da escala do município (em torno de algumas dezenas de milhares a centenas de milhares de reais/ano em pessoal e sistemas).	**Formalidade e reconhecimento legal:** atende às exigências legais de participação social. **Capilaridade:** pode receber todo tipo de manifestação formal do cidadão. **Dados para melhoria:** gera informações que orientam políticas públicas e gestão de serviços. **Confiança pública:** sendo oficial, tende a maior legitimidade frente à população.	**Custo de pessoal:** envolve despesas contínuas com servidores. **Burocracia:** pode ser visto como lento ou rígido por alguns cidadãos. **Capacidade limitada:** sem automação e equipe, pode gerar atrasos se a demanda for alta.
Solução 2) Ouvidoria Digital Integrada — Sistema de Gestão Online	Plataforma digital onde cidadãos podem registrar manifestações através de formulários web e/ou aplicativos, com controle automatizado de **protocolos, prazos, status e relatórios de desempenho** (workflow de manifestações). Sistemas como o **Ombudsman Management** já são comercializados para órgãos públicos e permitem conformidade com LGPD e LAI, gestão de indicadores e integração com BI.	**Licenciamento SaaS:** fornecedores cobram mensalidade ou anualidade (valores podem variar de acordo com número de usuários e volume). **Treinamento e implantação:** consultoria para configurar workflows e políticas internas. **Integração:** integração com portais existentes (transparência, e-gov). **Estimativa:** moderado a alto para municípios com grande volume de manifestações.	**Eficiência e transparência:** automatiza processos, reduz erros e melhora o acompanhamento. **Relatórios e BI:** indicadores de tempo médio de resposta, setores mais demandados etc. **Acessibilidade:** cidadão pode registrar e acompanhar manifestações 24/7. **Conformidade legal:** ajuda a cumprir prazos legais e requisitos de transparência.	**Investimento tecnológico:** custos iniciais de software, manutenção e treinamento. **Dependência técnica:** necessidade de equipe ou fornecedor para suporte. **Inclusão digital:** parte da população pode ter dificuldade de acesso se não houver alternativa presencial.
Solução 3) Ouvidoria Ativa (Proativa)	Modelo em que a ouvidoria não só recebe manifestações, como **ativa contatos com usuários após prestação de serviços públicos** (ex.: ligações pós-atendimento, pesquisas, coleta de feedback estruturado). Exemplos de municípios que adotaram este modelo mostram maior entendimento da satisfação dos cidadãos e identificação de demandas pontuais no serviço público.	**Equipe especializada:** pessoal com perfil de atendimento ativo e comunicação. **Sistema de coleta de feedback:** aplicativo, CRM ou sistema de dados. **Campanhas de engajamento:** custo de comunicação para estimular participação.	**Proatividade:** melhora a satisfação e antecipa problemas sem que o cidadão precise procurar o órgão. **Melhoria contínua:** coleta dados detalhados sobre serviços públicos. **Engajamento social:** aproxima a administração da população.	**Custo maior:** requer mais recursos humanos e tecnológicos. **Complexidade operacional:** precisa de coordenação diplomática com outras unidades da prefeitura. **Risco de baixa adesão:** sem incentivo, cidadãos podem não responder aos contatos.
Solução 4) Ouvidoria Integrada com Portal Único de Serviços / Balcão Único	Integração do serviço de ouvidoria municipal com um **portal único de atendimento ao cidadão** (físico + digital), onde demandas podem ser registradas, validadas e encaminhadas para áreas responsáveis (formato "janela única" ou "balcão único").	**Desenvolvimento de portal:** criação e manutenção do portal ou extensão de sistemas existentes. **Interoperabilidade:** integração com sistemas de protocolo das secretarias. **Capacitação:** treinamento de agentes de atendimento para rotinas unificadas.	**Acesso simplificado:** cidadão tem um único ponto de contato para serviços e demandas. **Melhoria da experiência do usuário:** elimina duplicidade de formulários. **Eficiência operacional:** área de ouvidoria recebe e aloca manifestações com menos retrabalho.	**Complexidade de implementação:** exige integração técnica e maduras rotinas de gestão. **Custo inicial elevado:** especialmente se o município

	Esse modelo centraliza acesso e reduz fragmentação de canais.			não contar com infraestrutura digital consolidada.
Solução 5) Modelo híbrido de Ouvidoria Digital + Presencial	Uma **ouvidoria institucional oficial**, com atendimento **digital integrado a um sistema de protocolo eletrônico**, combinado com pontos de atendimento **presenciais / telefônicos** (posto de atendimento central ou equipamentos públicos como UBSs e CRAS).	**Licenciamento de um sistema digital de ouvidoria** (workflow automatizado, relatórios e acompanhamento de prazos). **Atendimento terceirizado.**	**Atendimento mais inclusivo:** Mantém atendimento presencial e telefônico para pessoas idosas, pessoas com deficiência ou cidadãos sem acesso regular à internet. **Disponibilidade ampliada:** Os canais digitais funcionam 24 horas por dia, inclusive fora do horário de expediente. **Redução do tempo de resposta:** Automatiza o registro, triagem e encaminhamento das manifestações. **Melhoria da qualidade da informação:** Todos os registros ficam centralizados em um sistema único, facilitando o acompanhamento e a geração de indicadores. **Transparência e controle social:** Possibilita relatórios gerenciais, painéis e monitoramento do cumprimento dos prazos legais. **Otimização dos recursos humanos:** Demandas simples podem ser tratadas automaticamente por chatbot ou fluxos padronizados, liberando a equipe para casos mais complexos. **Escalabilidade:** Permite expansão de canais e funcionalidades sem necessidade de reestruturação completa. **Continuidade do atendimento:** Se um canal estiver indisponível, outros permanecem operando. **Conformidade legal:** Facilita o atendimento às exigências da legislação de ouvidoria, acesso à informação, proteção de dados e governo digital.	**Investimento inicial maior:** Pode exigir contratação de software, chatbot, integrações e capacitação. **Dependência tecnológica:** Falhas de internet ou indisponibilidade do sistema podem afetar o atendimento. **Necessidade de capacitação contínua:** A equipe deve ser treinada tanto em atendimento quanto no uso das ferramentas. **Custos recorrentes:** Licenciamento, suporte técnico e manutenção geram despesas permanentes.

COMPARAÇÃO DE SOLUÇÕES

Solução	Custos	Acessibilidade	Efetividade	Complexidade
Ouvidoria Tradicional (presencial)	Baixo a moderado	Média	Média	Baixa
Ouvidoria Digital	Moderado	Alta	Alta	Moderado
Ouvidoria Ativa	Alto	Alta	Alta	Alta
Balcão/Portal Único	Alto	Muito alta	Muito alta	Alta
Modelo Híbrido (digital+presencial)	Moderado	Muito alta	Muito alta	Moderado

Conforme pesquisa realizada, demonstrada no anexo I deste instrumento, verifica-se que os municípios contactados, em sua maioria possui quadro de pessoal próprio, ponto presencial, sistema informatizado e vários canais de atendimento, apresentando uma ouvidoria no modelo híbrido, caracterizado pelo atendimento presencial e digital.

A solução que se apresenta como mais adequada à necessidade da Controladoria Geral do município de Mariana é o modelo híbrido de ouvidoria digital + presencial, Sendo uma **ouvidoria institucional oficial**, com atendimento **digital integrado a um sistema de protocolo eletrônico**, combinado com pontos de atendimento **presenciais / telefônicos em postos de atendimento**.

1. Por que essa solução é a mais adequada para o município de Mariana?

Primeiramente é importante ressaltar que tal solução já é o modelo adotado no município de Mariana desde 2017, supre a carência de estrutura (espaço, equipamentos e mobiliários) e de mão-de-obra da Controladoria Geral, e, principalmente, tem atendido de maneira eficiente e eficaz as finalidades de ouvidoria.

a) Custos - Moderados e Sustentáveis

- Licenciamento de um sistema digital de ouvidoria (workflow automatizado, relatórios e acompanhamento de prazos);
- Servidores ou servidores designados para tratar as demandas (gestão e análise de dados);

- Infraestrutura técnica já existente pode ser utilizada (redução de custos extras).

2. Por que faz sentido para Mariana?

Devido a uma receita municipal relativamente robusta e capacidade de investimento, um sistema digital **não onera excessivamente as contas públicas**, mas agrega transparência e eficiência.

a) Acessibilidade - Inclusiva para toda a população

Com o modelo híbrido, pessoas com acesso à Internet podem registrar manifestações digitalmente, cidadãos que têm dificuldades com acessos online (ex.: idosos ou sem acesso à rede) têm opção presencial ou telefônica.

Isso é importante em um contexto de município com parte significativa de população urbana e também rural, o que amplia o impacto social e democrático da ouvidoria.

b) Efetividade - Maior Alcance e Melhor Gestão de Demandas

A combinação de canais permite:

- rastrear e priorizar reclamações/problemas urgentes;
- gerar indicadores e relatórios (ex.: setores com mais ocorrências, tempos de resposta);
- apoiar tomadas de decisão estratégicas pela administração pública.

A transparência e a possibilidade de monitoramento público também aumentam a confiança da população.

c) Complexidade - Gerenciável

Esse modelo é:

- mais avançado que uma ouvidoria apenas presencial tradicional, e
- menos complexo do que integrar sistemas com outras esferas (estadual/federal) ou desenvolver um portal único de serviços do zero.

Ou seja, **equilibra capacidade de gestão municipal com eficiência técnica**, sem exigir grandes equipes ou estrutura digital de alta complexidade. Além disso:

✓ **Mariana** tem receita, capacidade técnica e densidade demográfica que justificam um **investimento em tecnologia e atendimento cidadão mais estruturado**;

✓ A **demanda por canais acessíveis e multidimensionais** é maior em municípios que mixam áreas urbanas e rurais, com adultos jovens ativos e população escolarizada acima da média nacional;

✓ **A solução recomendada (híbrida digital + presencial) atende requisitos legais, incentiva participação cidadã, e possibilita resultados concretos na melhoria de serviços públicos.**

Cientes disso, e das circunstancias e necessidades dispostas nos subitens 1.6 a 1.8 e 1.10, após análise da possibilidade de parcelamento do objeto, conforme item 8, deste instrumento, conclui-se que tal medida (parcelamento) não se mostra eficiente, nos termos do disposto na Lei nº 14.133/2021.

Ainda em observância ao inciso V do §1º do artigo 18, procedeu-se à análise da solução demandada considerando os critérios legais aplicáveis e os princípios que regem a contratação pública.

Com o objetivo de verificar a aderência mercadológica da solução demandada pelo Município de Mariana, qual seja, **a contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao cidadão e gestão da Ouvidoria Pública, incluindo licença de uso de sistema informatizado integrado, fornecimento de mão de obra para operação do sistema, disponibilidade de infraestrutura física para atendimento presencial e fornecimento de insumos necessários à execução dos serviços**, foi realizada consulta à base de dados do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

A pesquisa inicial foi conduzida utilizando o termo "facilities"[2] no campo de busca, com filtro aplicado exclusivamente para contratos vigentes em âmbito nacional. Como resultado, foram identificados 636 contratos ativos relacionados à prestação de

[2] Traduzido do inglês, facilities significa facilidade ou instalações, e está associado aos serviços executados por prestadores de serviço para assegurar o bom funcionamento e a organização de uma empresa. Disponível em: <https://trilogo.com.br/blog/dicas/facilities-o-que-e/>.

serviços por empresas especializadas em facilities, o que demonstra a ampla utilização desse modelo no setor público.

Em etapa subsequente, a pesquisa foi refinada para considerar apenas contratos vigentes no Estado de Minas Gerais, com o intuito de aferir a prática regional e sua compatibilidade com o contexto do Município de Mariana. Nessa filtragem, foram identificados 44 contratos ativos, o que reforça a consolidação do modelo de terceirização integrada como solução recorrente adotada por entes públicos estaduais e municipais.

A partir dessa análise, constata-se que a Administração Pública tem, de forma sistemática, recorrido à contratação de serviços por meio do modelo de facilities para execução de atividades operacionais de apoio, especialmente aquelas de natureza acessória, instrumental ou logística, que não envolvem exercício de competência típica de Estado.

Atividades de natureza acessória, instrumental ou de apoio, como atendimento inicial, triagem de manifestações, suporte técnico, gestão de sistemas informatizados, manutenção de infraestrutura e fornecimento de recursos operacionais, podem ser regularmente terceirizadas, desde que devidamente especificadas no instrumento contratual e acompanhadas por servidores públicos responsáveis pela supervisão e controle da execução.

Nesse sentido, a contratação de empresa especializada por meio do modelo de Facilities, que integra recursos humanos, tecnológicos e operacionais em um único contrato, apresenta-se como solução estratégica para o Município de Mariana, permitindo a centralização dos serviços de apoio à Ouvidoria Pública e atendimento ao cidadão, com ganhos em eficiência, economicidade e qualidade, sem comprometer a legalidade e a sua autonomia funcional.

A adoção desse formato visa à otimização de recursos, à ampliação da capacidade de atendimento e à profissionalização dos serviços, sem prejuízo da manutenção da competência decisória e da autonomia institucional da ouvidoria e atendimento ao cidadão, que permanece sob responsabilidade exclusiva da Administração Pública Municipal.

A implementação e execução do sistema de ouvidoria e atendimento ao cidadão por empresa terceirizada configura-se como modelo de execução indireta de atividades inerentes à própria ouvidoria, mediante contratação de empresa especializada pela administração pública. Tal contratação tem por objeto a prestação de serviços operacionais, compreendendo, entre outros, o atendimento inicial ao cidadão, o registro de manifestações, o suporte tecnológico e a gestão de infraestrutura necessária à execução contratual.

Conforme mencionado anteriormente, importa destacar que, nos termos da legislação vigente, especialmente o Decreto nº 9.507/2018 no âmbito federal, e por analogia, municipal, não se admite a terceirização de atividades que envolvam poder decisório, juízo de valor, ou exercício de atribuições estratégicas, as quais devem permanecer sob responsabilidade exclusiva de servidores públicos vinculados ao órgão contratante.

A empresa contratada, portanto, assume integralmente os encargos relativos à disponibilização de mão de obra, equipamentos, espaço físico e demais insumos indispensáveis à prestação dos serviços pactuados, comprometendo-se a entregar os resultados operacionais à administração pública. Esta, por sua vez, mantém a competência exclusiva para análise, deliberação e encaminhamento das manifestações recebidas, preservando a autonomia institucional da ouvidoria e atendimento ao cidadão e o interesse público.

A adoção do modelo de contratação por empresa especializada, com alocação por postos de trabalho e remuneração mensal dos serviços prestados, representa a solução mais eficiente e vantajosa para o Município, promovendo a racionalização da despesa pública e a padronização dos serviços auxiliares, em consonância com os princípios da eficiência, economicidade e interesse público.

A adoção deste modelo visa substituir múltiplas contratações fragmentadas por uma contratação única, com ganhos em eficiência administrativa, controle de qualidade, padronização dos serviços e redução de custos operacionais, desde que observados os requisitos legais e os parâmetros técnicos exigidos pela legislação vigente, especialmente no que tange à Lei nº 14.133/2021.

Embora amplamente consolidado no setor privado, o modelo de facilities vem ganhando espaço no âmbito da Administração Pública como alternativa moderna e eficiente para a gestão de serviços terceirizados. A adoção dessa modalidade contratual tem sido impulsionada por expectativas de ganhos em produtividade, racionalização de recursos, maior transparência na execução contratual e redução de custos operacionais, desde que observados os princípios e normas que regem a contratação pública.

É importante ressaltar que o TCU consolidou entendimento mais claro e favorável à adoção do modelo de Facilities Management, conforme se extrai do Acórdão nº 929/2017 – Plenário, no qual se admite expressamente a contratação de empresa especializada para prestação de múltiplos serviços de apoio, com responsabilidade pela gestão integrada das atividades contratadas. Tal posicionamento reforça a segurança jurídica da adoção do modelo no setor público, desde que observados os requisitos legais, técnicos e operacionais pertinentes.

O objeto da contratação compreende o suporte técnico e operacional à Ouvidoria Municipal, incluindo o fornecimento de recursos humanos qualificados, insumos, materiais, equipamentos, infraestrutura física e sistemas informatizados, com vistas à modernização, manutenção e aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas pela Administração Pública Municipal.

A adoção do modelo de facilities para esse fim específico apresenta diversas vantagens estratégicas e operacionais, entre as quais destacam-se:

- redução estimada de custos, decorrente da eliminação de sobreposição de tarefas atualmente distribuídas entre contratos distintos, da unificação da gestão contratual e da racionalização da estrutura administrativa terceirizada;
- maior sinergia operacional, com eliminação de estruturas redundantes e integração de equipes, o que potencializa ganhos de escala e promove maior economicidade;
- simplificação da responsabilização por eventuais danos ou falhas, uma vez que a contratação única permite atribuição direta à empresa contratada, facilitando a gestão de riscos;

▪ otimização da gestão contratual, com padronização dos processos de fiscalização, controle e avaliação de desempenho, reduzindo os riscos administrativos e fortalecendo a transparência;

▪ foco na atividade-fim da Ouvidoria e do atendimento ao cidadão, permitindo que os servidores públicos concentrem esforços na resolutividade trazidas pela escuta qualificada da população, através da ouvidoria e do atendimento ao cidadão, análise de manifestações e proposição de melhorias, enquanto a empresa contratada assume as atividades de apoio;

▪ melhoria da qualidade dos serviços prestados à população, com profissionais capacitados, infraestrutura adequada e suporte tecnológico, elevando o nível de satisfação dos usuários;

▪ apropriação eficiente dos custos, conforme os níveis de qualidade previamente definidos em contrato, assegurando previsibilidade e controle orçamentário;

Dessa forma, a contratação de empresa especializada para apoio à Ouvidoria Pública e atendimento ao cidadão do Município de Mariana revela-se alinhada às práticas administrativas contemporâneas, com respaldo técnico e mercadológico que justifica sua adoção como medida estratégica de gestão.

6 - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa constante da tabela 3, abaixo, foi baseada nos valores praticados atualmente no contrato 098/2023, devidamente atualizados.

Tabela 3: Estimativa de valor

LOTE ÚNICO						
IMPLANTAÇÃO						
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant.**		**Valor unitário**	**Valor total**
1	Implantação de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria.	SV	1		R$ 78.455,72	R$ 78.455,72
2	Montagem de ponto de atendimento presencial.	SV	2		R$ 13.277,12	R$ 26.554,24
MANUTENÇÃO MENSAL						
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant. p/mês**	**Quant. (12 meses)**	**Valor unitário**	**Valor total (12 meses)**
3	Licença de uso de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria, hospedagem do sistema, manutenção e suporte técnico.	Mês	1	12	R$ 3.923,04	R$ 47.076,46

4	Atendente operador de sistema jornada 40 horas semanais, Ou	Atendentes	8	96	R$ 4.985,27	R$ 478.585,60
5	Atendente operador de sistema jornada 30 horas semanais.	Atendentes	8	96	R$ 3.738,95	R$ 358.939,20
6	Coordenador da Equipe de Atendentes	Coordenador	1	12	R$ 5.384,80	R$ 64.617,61
7	Manutenção de ponto de atendimento presencial.	Pontos	2	24	R$ 11.829,46	R$ 283.907,02
SERVIÇOS POR MEDIÇÃO						
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quantitativo (12 meses)**		**Valor unitário**	**Valor total (12 meses)**
8	Coleta de dados	SV	12		R$ 8.449,61	R$ 101.395,37
9	Treinamento na sede da contratante	Horas	150		R$ 96,55	R$ 14.483,22
VALOR GLOBAL ESTIMADO						**R$ 1.454.014,43**

Nota explicativa:

▪ Os valores estimados dos itens 1 e 2 do lote único, são resultado da aplicação dos índices de atualização monetária dos termos aditivos 1º, 2º, 3º e 5º, do contrato 098/2023, conforme memória de cálculo anexa, e demais documentos de suporte.

▪ Quanto ao cálculo do item 4, visto que no contrato anterior a carga horária dos atendentes é de 30 horas semanais, para calcular a transição do valor estimado de atendente para o correspondente a **40 horas semanais**, aplicou-se, de forma simples, os seguintes critérios:

- **Cálculo do valor da hora (Atendente 30 horas semanais):** Divisão do valor do item 5 pela carga horária mensal, que é de 150 horas (R$ 3.738,95 /150 horas = R$ 24,9263);
- **Cálculo do valor estimado correspondente a** 40 horas semanais**:** Multiplicação do valor da hora pela nova jornada mensal, que é de 200 horas (200 horas x R$ 24,9263 = R$ 4.985,27para a carga de 40 horas).

Registra-se que o objetivo da presente estimativa não é definir o valor que constará no edital de licitação, mas sim possibilitar a escolha da solução mais vantajosa e o pronunciamento conclusivo sobre a viabilidade da contratação.

Ademais, o valor estimado em nível de ETP deverá ser reavaliado, posteriormente, por meio de pesquisas de preços, a ser realizada nos termos da Instrução Normativa CGM nº 001/2024 da Controladoria Geral do Município, para aumentar sua precisão e possibilitar servir como parâmetro ao termo de referência.

7 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO.

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao cidadão e gestão da Ouvidoria Pública, incluindo licença de uso de sistema informatizado integrado, fornecimento de mão de obra para operação do sistema,

disponibilidade de infraestrutura física para atendimento presencial e fornecimento de insumos necessários à execução dos serviços para atender a Prefeitura de Mariana.

O objetivo principal é permitir o registro, encaminhamento, acompanhamento e análise de manifestações dos cidadãos, bem como o gerenciamento das solicitações de serviços e comunicações internas da administração municipal, contribuindo para a formação de um ecossistema funcional que garanta a transparência, agilidade e rastreabilidade dos processos de atendimento ao cidadão, sendo, portanto, parte integrante e indivisível desta contratação.

O serviço a ser contratado encontra-se descrito abaixo, conforme demandado pelo município de Mariana:

a) prestação de serviços de apoio administrativo para operacionalização dos serviços de ouvidoria e atendimento ao cidadão com o suporte necessário;

b) disponibilização de canais de atendimento, contemplando no mínimo: atendimento presencial, telefônico, e-mail, WhatsApp, online (através de site específico) e aplicativo;

c) atendimento presencial à população e disponibilidade, à cargo da futura contratada, de infraestrutura física para o atendimento, incluindo locais físicos com acessibilidade (imóveis), mão de obra qualificada, equipamentos e insumos/materiais necessários;

d) disponibilização de ferramenta eletrônica (software) para gestão dos serviços e acesso remoto da população;

e) treinamento e acesso aos sitema para os agentes públicos;

f) o sistema deve atender 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), Lei Municipal nº 3.434/2021 e demais leis que direcionam o uso da tecnologia a favor dos entes federativos. Será uma importante ferramenta de atendimento ao cidadão, gestão de manifestações e ainda disponibilização de serviços à sociedade local e turistas.

8 - JUSTIFICATIVA DO PARCELAMENTO OU NÃO

O objeto da contratação é divisível e pode ser parcelado?

Sim, é divisível, mas inviável no contexto da solução estudada.

Para melhor entendimento, devemos analisar as seguintes situações:

1. A solução contempla um conjunto de serviços distintos, porém correlacionados, que abrange suporte técnico e operacional, com fornecimento de todos os insumos, materiais, equipamentos, recursos humanos qualificados, infraestrutura física e sistema informatizado, destinados ao aprimoramento e à manutenção do sistema de ouvidoria pública municipal e atendimento ao cidadão;

2. A solução envolve desde o suporte técnico e operacional até o fornecimento de software, materiais, equipamentos, mão de obra especializada e estrutura física, é juridicamente admissível e operacionalmente viável a subcontratação parcial, desde que devidamente justificada e formalizada nos termos da legislação vigente, vedando-se, contudo, a terceirização integral do objeto contratual;

3. A contratação fragmentada de empresas distintas para atender isoladamente cada uma das necessidades identificadas revela-se inviável e ineficiente, comprometendo a integração e a sinergia dos serviços prestados;

4. A solução mais adequada, tanto sob o prisma da economicidade quanto da efetividade administrativa, consiste na contratação de empresa apta a fornecer, de forma coordenada e integrada, todos os elementos que compõem o escopo do objeto solicitado, garantindo, assim, a plena funcionalidade da ouvidoria pública e atendimento ao cidadão, em benefício direto da administração municipal e da população atendida.

Diante dos fatos apresentados acima, opta-se pelo não parcelamento do objeto, sendo a licitação procedida em único lote. Ocorre que a contratação de empresas distintas para execução do serviço acarretaria prejuízo em sua continuidade, uma vez que para adequada execução dos serviços é necessária contratação de equipe integrada, a qual exercerá as funções pertinentes à ouvidoria como um todo, desde a implementação do sistema a fase de atendimento ao público propriamente dita.

9 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

A adoção do modelo híbrido de ouvidoria municipal - combinando atendimento digital (portal eletrônico, aplicativo, chat e e-mail) com atendimento

presencial e telefônico - tem como objetivo ampliar a capacidade de escuta da Administração Pública, promover maior participação social e assegurar respostas mais céleres e qualificadas às manifestações dos cidadãos.

Para o Município de Mariana, considerando seu porte populacional, sua capacidade financeira e a necessidade de fortalecimento da governança pública, os principais resultados esperados são os seguintes:

- **Ampliação do Acesso do Cidadão à Ouvidoria**: Disponibilizar múltiplos canais de atendimento para que toda a população, independentemente de sua condição socioeconômica ou nível de inclusão digital, possa registrar manifestações de forma simples e acessível. Aumento da participação cidadã e redução de barreiras de acesso aos serviços públicos;
- **Redução do Tempo Médio de Resposta**: Automatizar o registro, triagem e encaminhamento das manifestações, reduzindo o tempo necessário para análise e resposta. Maior agilidade e cumprimento dos prazos estabelecidos na Lei nº 13.460/2017;
- **Melhoria da Qualidade das Respostas**: Padronizar procedimentos e capacitar a equipe para garantir respostas claras, completas e fundamentadas. Maior confiança do cidadão na administração pública;
- **Aumento da Transparência e do Controle Social**: Disponibilizar relatórios e painéis gerenciais com dados consolidados sobre as manifestações recebidas e tratadas. Fortalecimento da accountability e do controle social;
- **Produção de Informações Estratégicas para Gestão**: Transformar as manifestações em dados gerenciais capazes de subsidiar decisões administrativas e aperfeiçoar políticas públicas. Tomada de decisão baseada em evidências;
- **Redução de Custos Operacionais**: Automatizar atividades repetitivas e otimizar a alocação de recursos humanos. Melhor aproveitamento dos recursos públicos;
- **Fortalecimento da Participação Social**: Estimular o cidadão a utilizar a ouvidoria como instrumento de diálogo e aprimoramento dos serviços públicos. Maior engajamento da sociedade;
- **Inclusão Digital e Atendimento Humanizado**: Garantir que a tecnologia complemente, e não substitua, o atendimento humano. Atendimento mais inclusivo e acessível;

▪ **Conformidade Legal e Institucional**: Atender às exigências da Lei nº 13.460/2017, da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da Lei nº 14.129/2021 (Governo Digital). Segurança jurídica e fortalecimento institucional.

▪ **Melhoria da Imagem Institucional da Prefeitura**: Consolidar a percepção de uma administração moderna, transparente e comprometida com o cidadão. Aumento da credibilidade da Prefeitura Municipal de Mariana;

▪ **Implantar uma Ouvidoria Municipal moderna, acessível, eficiente e orientada a resultados**, capaz de garantir atendimento qualificado ao cidadão, fortalecer a transparência e fornecer informações estratégicas para o aprimoramento contínuo da gestão pública no Município de Mariana.

10 - PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO.

Não identificamos providencias a serem tomadas previamente a celebração do contrato, tendo em vista que a disponibilização de espaço físico, fornecimento de materiais e equipamentos, infraestrutura tecnológica, contratação de mão de obra e respectivas capacitações, despesas com água, energia elétrica, limpeza, café, ou seja, todas as providencias necessárias para a implantação, execução e manutenção da ouvidoria são de responsabilidade da contrata.

Ressaltamos que na Controladoria os servidores são capacitados para a gestão e fiscalização do contrato.

11 - CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES.

Existem contratações correlatas e/ou interdependentes para a viabilidade da demanda?

(X) não;

( ) sim.

A solução escolhida abarca todas as etapas do processo, de recursos tecnológicos ao operacional, sendo de responsabilidade da futura contratada a disponibilização de todas as contratações distintas ou complementares necessárias para sua perfeita execução.

12 - DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS.

Essa contratação gera algum impacto ambiental?

( ) não;
(X) sim.

A implantação do serviço de Ouvidoria Municipal no modelo híbrido (digital + presencial) apresenta **baixo potencial poluidor e reduzido impacto ambiental**, especialmente quando comparada a serviços públicos tradicionais baseados em grande volume de documentos físicos e deslocamentos presenciais.

Os impactos identificados são indiretos, de pequena magnitude e facilmente mitigáveis por medidas simples de sustentabilidade, tais como digitalização de processos, redução de impressões e descarte ambientalmente adequado de equipamentos eletrônicos.

Além disso, a solução contribui positivamente para a sustentabilidade ao reduzir o consumo de papel e a necessidade de deslocamentos presenciais, fortalecendo a eficiência administrativa e a responsabilidade socioambiental da Administração Pública.

A solução proposta é predominantemente composta por:

- plataforma eletrônica em nuvem;
- atendimento remoto por telefone, aplicativo de mensagens, e-mail, portal web e chat.

Portanto, trata-se de atividade de **natureza administrativa e tecnológica**, classificada como de **baixo impacto ambiental**.

Embora o impacto seja reduzido, existem alguns aspectos ambientais indiretos:

a) Consumo de Energia Elétrica

Computadores, monitores, impressoras e servidores em nuvem consomem energia;

b) Uso de Papel e Insumos

Impressões ocasionais de relatórios e documentos.

c) Geração de Resíduos Eletroeletrônicos

Substituição futura de equipamentos de informática.

d) Deslocamentos

Eventuais deslocamentos de cidadãos e servidores até o ponto presencial.

Para minimizar os impactos identificados, recomenda-se:

- priorizar tramitação eletrônica integral;
- reduzir impressões e adotar assinatura digital;
- utilizar equipamentos com selo de eficiência energética;
- destinar resíduos eletrônicos conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- utilizar infraestrutura física já existente;
- incentivar atendimento remoto.

A solução também produz efeitos ambientais favoráveis:

- ✓ redução do consumo de papel;
- ✓ digitalização do processo de atendimento e arquivamento eletrônico;
- ✓ menor necessidade de deslocamentos;
- ✓ canais digitais reduzem viagens de cidadãos e, consequentemente, emissões associadas ao transporte;
- ✓ uso racional de recursos públicos;
- ✓ automação diminui desperdícios operacionais;
- ✓ melhoria da governança ambiental.

A própria ouvidoria pode receber denúncias relativas a questões ambientais e apoiar a fiscalização.

13 - CONCLUSÃO

O presente Estudo Técnico Preliminar evidencia que a contratação da solução descrita no item **"contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao cidadão e gestão da Ouvidoria Pública, incluindo licença de uso de sistema informatizado integrado, fornecimento de mão de obra para operação do sistema, disponibilidade de infraestrutura física para atendimento**

presencial e fornecimento de insumos necessários à execução dos serviços" se mostra tecnicamente viável e fundamentadamente necessária:

( ) não;

(X) sim.

Mariana, 14 de julho de 2026.

_____
Natália Clarice de Araújo Batista
Encarregada de Planejamento da Contratação

_____
Antônio Carlos Souza dos Passos
Encarregado de Planejamento da Contratação

Aprovo o presente Estudo Técnico Preliminar, bem como estou de acordo com todas as informações prestadas nas declarações e assinaturas acima.

_____
Danilo Brito das Dores
Controlador Geral do Município de Mariana

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA
Controladoria Geral do Município
Praça JK, S/N, Centro - Mariana/MG - CEP: 35.420-000
Fone: (031) 3557-9044

ANEXO I - PESQUISA OUVIDORIAS

MUNICÍPIOS DA REGIÃO DOS INCONFIDENTES

A definição da amostragem desta pesquisa observou a compatibilidade de índice populacional e proximidade regional com o município de Mariana.

Pesquisa realizada via contato telefônico no período junho e julho de 2026.

Município	Estrutura	Nº funcionários	Ponto presencial	Sistema informatizado	Custo com sistema	Utiliza dashboard	Canais de ouvidoria
Itabirito	Própria	5	1 sala	Sim	Não informado	Manual criado em Power BI	Site, telefone, zap, presencial
Ponte Nova	Própria	1	1 ponto	Não	Não informado	Não	Zap e link no site da prefeitura, presencial
Itabira	Própria	6	1 ponto	Próprio	Não informado	-	Presencial, telefone, e-mail, zap e atendimento itinerante.
Ouro Branco	Própria	2	1 ponto	Sim	Não informado	Não	Presencial, telefone, app e atendimento itinerante.
Ouro Preto	Terceirizada (Foi realizada adesão a ata de registro de preços de Mariana)	8	1 ponto	Sim	Compatível com o Município de Mariana	Sim	Presencial, telefone, zap, e-mail, app e site da ouvidoria.