



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 0000120250203000744

1. Descrição da Necessidade da Contratação

A presente contratação se faz necessária para atender ao interesse público de aprimorar o Programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi, garantindo eficácia e qualidade no atendimento das demandas consumeristas na região. Os desafios atuais enfrentados pelo programa, como a escassez de recursos técnicos e humanos, infraestrutura inadequada, e a necessidade de constante atualização frente às mudanças legais e tecnológicas, comprometem a capacidade de assegurar os direitos dos consumidores de maneira eficiente. A contratação visa solucionar essas limitações, promovendo melhorias na infraestrutura, no acesso a recursos especializados, e na comunicação entre os setores envolvidos. Esse aprimoramento é fundamental para fortalecer as práticas de proteção ao consumidor, beneficiando diretamente a população de Trairi e assegurando o cumprimento dos direitos consumeristas.

2. Área requisitante

Área requisitante	Responsável
Camara Municipal de Trairi	ROBERTO SANDRO DE CASTRO TEIXEIRA

3. Descrição dos Requisitos da Contratação

A definição dos requisitos da contratação baseia-se na necessidade de selecionar a solução que melhor atenda às demandas do Programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi. Para isso, estabelecem-se critérios que assegurem sustentabilidade e observância das leis e regulamentações específicas, garantindo padrões mínimos de qualidade e desempenho.

- **Requisitos Gerais:**

- Prestação de serviços que assegurem a eficiência e qualidade no atendimento ao consumidor.
- Capacitação contínua dos profissionais envolvidos no programa.
- Implementação de sistemas modernos de atendimento que melhorem a comunicação com o consumidor.





- **Requisitos Legais:**

- Conformidade com a Lei nº 14.133/2021 em todas as fases do processo.
- Garantia de direitos trabalhistas para os profissionais alocados no serviço.
- Observância de normas de proteção de dados pessoais nos atendimentos realizados.

- **Requisitos de Sustentabilidade:**

- Adoção de práticas que minimizem o uso de papel, incentivando o atendimento eletrônico e digital.
- Implantação de soluções tecnológicas que favoreçam o baixo consumo de energia.
- Promoção de iniciativas que visem à redução de desperdícios nos recursos utilizados pelo programa.

- **Requisitos da Contratação:**

- Capacitação e suporte técnico contínuo ao pessoal envolvido na execução dos serviços.
- Garantia de atualizações tecnológicas e legais durante o contrato.
- Desenvolvimento e manutenção de plataforma integrada para gestão de atendimentos e reclamações.

Os requisitos necessários para esta contratação visam garantir que a solução atendida seja eficiente, de qualidade e sustentável, evitando-se requisitos desnecessários que possam limitar a competitividade da licitação.

4. Levantamento de mercado

Para identificar as soluções disponíveis no mercado capazes de atender às necessidades do Programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi, foram realizados levantamentos sobre as principais formas de contratação utilizadas tanto por fornecedores quanto por órgãos públicos. A seguir, listamos as alternativas identificadas:

- Contratação direta com o fornecedor especializado em serviços de suporte ao atendimento das demandas do consumidor, o que possibilita uma implementação mais rápida e direcionada.
- Terceirização dos serviços por meio de empresas especializadas em gestão de programas de proteção ao consumidor, garantindo expertise e inovação nas práticas de atendimento.
- Parceria com instituições de ensino ou organizações não governamentais que possuam experiência em defesa do consumidor, visando potencial sinergia e troca de conhecimentos.
- Utilização de soluções tecnológicas que automatizam parte do atendimento, como plataformas digitais de gestão de demandas e treinamento de servidores para operacionalizar essas ferramentas.

Avaliando as necessidades específicas do Programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi, a solução mais adequada parece ser a terceirização dos serviços mediante contratação de uma empresa especializada. Essa opção é justificada pela necessidade de atualização constante frente às mudanças legais e





tecnológicas, bem como pela falta de recursos técnicos e humanos próprios, que limitam a capacidade do programa de atender efetivamente às demandas regionais. A terceirização proporciona flexibilidade, acesso a conhecimentos especializados e potencial para implementação de melhorias contínuas no serviço prestado.

5. Descrição da solução como um todo

A solução proposta para melhorar a eficiência e qualidade no atendimento das demandas do programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi envolve a contratação de uma empresa especializada para prestar serviços de implantação e assistência. Esta proposta foi escolhida após ampla análise das alternativas disponíveis no mercado, considerando as peculiaridades e necessidades da região e da Câmara Municipal.

Os serviços a serem contratados incluem:

- Implantação de sistemas tecnológicos de ponta para o registro e acompanhamento das demandas dos consumidores, permitindo uma gestão eficiente e transparente das ocorrências.
- Treinamento e capacitação de pessoal da Câmara para assegurar que todos os envolvidos estejam aptos a operar os novos sistemas e processos, garantindo assim a continuidade e a qualidade do serviço.
- Consultoria contínua para manter o programa atualizado com as mudanças legais e tecnológicas, assegurando o pleno cumprimento dos direitos dos consumidores.
- Suporte técnico regular, abrangendo manutenção preventiva e corretiva dos sistemas implantados, assegurando sua operação sem interrupções.

A escolha desta solução é a mais adequada existente no mercado, pois possibilita um salto qualitativo e quantitativo no atendimento das demandas dos consumidores. A contratação de uma empresa externa especializada fornecerá a expertise necessária e mitigará os problemas de infraestrutura, recursos limitados e atualização tecnológica enfrentados atualmente pelo programa.

Além disso, a solução visa garantir a economicidade e o melhor aproveitamento dos recursos disponíveis, uma vez que agrega valor através da inovação e eficiência operacional, alinhando-se ao planejamento estratégico da Administração e visando resultados sustentáveis a longo prazo.

6. Estimativa das quantidades a serem contratadas

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD.	UND.
1	PROGRAMA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR	12,000	Mês

Especificação: Contratação de empresa para a prestação de serviços de implantação e assistência no atendimento das demandas do programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi/CE.





7. Estimativa do valor da contratação

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD.	UND.	V. UNIT (R\$)	V. TOTAL (R\$)
1	PROGRAMA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR	12,000	Mês	14.500,00	174.000,00

Especificação: Contratação de empresa para a prestação de serviços de implantação e assistência no atendimento das demandas do programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi/CE.

Deste modo, como tendo como parâmetro as pesquisas de preços realizadas, tem-se que o valor médio estimado, conforme dados demonstrados acima, totalizam a monta de R\$ 174.000,00 (cento e setenta e quatro mil reais)

8. Justificativas para o parcelamento ou não da solução

Neste processo de contratação, após a análise detalhada, optou-se pelo não parcelamento do objeto licitado referente à prestação de serviços para o Programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi/CE. As justificativas para essa decisão estão fundamentadas nos seguintes pontos:

- Avaliação da Divisibilidade do Objeto:** O objeto da contratação, que envolve a prestação contínua de serviços especializados e integrados para a melhoria do atendimento do Programa de Proteção ao Consumidor, não se mostrou tecnicamente divisível sem comprometer a funcionalidade e a eficácia dos resultados pretendidos. A natureza dos serviços requer uma execução coesa.
- Viabilidade Técnica e Econômica:** A divisão do objeto desta contratação poderia comprometer a qualidade e a eficácia dos resultados pretendidos, uma vez que o serviço necessita de integração contínua e especializada, o que não seria garantido com a divisão dos contratos em partes.
- Economia de Escala:** O parcelamento não traria vantagens econômicas ou ganhos de competitividade. Ao contrário, poderia acarretar na perda de economias de escala, resultando em custos operacionais superiores sem os correspondentes benefícios, aumentando os custos total do contrato.
- Competitividade e Aproveitamento do Mercado:** Considerou-se que o não parcelamento não limitou a competitividade. O mercado dispõe de empresas qualificadas e com capacidade para atender integralmente às necessidades do programa, permitindo a participação justa de potenciais fornecedores.
- Justificativa para o Não Parcelamento:** A decisão de não parcelar está justificada pela necessidade de assegurar um serviço completo e integrado, o que não seria possível com a divisão em múltiplos contratos, prejudicando a operação coesa e eficiente do Programa de Proteção ao Consumidor.
- Análise do Mercado:** A análise de mercado revela que o fornecimento integrado deste tipo de serviço é uma prática comum no setor, com empresas preparadas para lidar com todas as demandas do programa de proteção ao consumidor, fortalecendo a justificativa para o não parcelamento.
- Consideração de Lotes:** A análise descartou a possibilidade de divisão em lotes, pois isso implicaria em sérios prejuízos à economia de escala e eficácia do serviço. A necessidade de integração e continuidade dos serviços se sobrepõe a qualquer vantagem que a divisão em lotes pudesse trazer.





Portanto, a decisão pelo não parcelamento é justificada e fundamentada em análises técnicas e econômicas detalhadas, assegurando que a solução contratada seja a mais vantajosa para a Administração Pública.

9. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

O presente processo de contratação está em pleno alinhamento com o Plano de Contratações Anual da Câmara Municipal de Trairi para o exercício financeiro de 2025. A necessidade de melhorar a eficiência e qualidade no atendimento das demandas do programa de Proteção ao Consumidor foi identificada previamente como uma prioridade estratégica, tendo sido devidamente prevista no planejamento anual da entidade. Este alinhamento assegura que a contratação cumpre com os objetivos estabelecidos no plano, visando otimizar os serviços prestados à população e garantir a proteção dos direitos dos consumidores na região de Trairi.

- O processo foi incluído no plano de contratações após análise das demandas e desafios enfrentados atualmente pelo Programa de Proteção ao Consumidor.
- A previsão orçamentária para esta contratação está alinhada com as disposições legais e orçamentárias vigentes para o ano de 2025, conforme aprovado pela Câmara Municipal.
- A contratação reflete a busca por soluções que promovam a eficiência, eficácia e a economicidade nos serviços públicos, em concordância com os princípios estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021.

10. Resultados pretendidos

- Melhoria significativa na eficiência e qualidade do atendimento ao consumidor, garantindo respostas mais rápidas e eficazes às demandas apresentadas.
- Adequação das infraestruturas físicas e tecnológicas, permitindo um suporte adequado às operações do programa e facilitando a comunicação e integração entre os setores envolvidos.
- Atualização contínua das práticas e procedimentos do programa de acordo com as mudanças legais e tecnológicas, assegurando a proteção dos direitos dos consumidores da região de Trairi.
- Fortalecimento da capacitação técnica dos recursos humanos, promovendo treinamentos e qualificações constantes para a equipe, visando aumentar a sua eficiência e eficácia no atendimento ao consumidor.
- Criação de um fluxo de informação harmonioso e mais eficiente, através de uma integração melhorada entre os diversos setores e agentes do programa de proteção ao consumidor.
- Promoção de um ambiente de segurança jurídica e estabilidade nas ações do programa, refletindo as boas práticas de governança e conforme os princípios da





Lei 14.133/2021.

11. Providências a serem adotadas

A fim de garantir a efetividade e a eficiência da contratação para a melhoria do Programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi, as seguintes providências devem ser adotadas:

- 1. Realizar a capacitação de servidores e colaboradores envolvidos no atendimento ao consumidor para garantir que estejam atualizados com as legislações vigentes e práticas eficientes de proteção ao consumidor.
- 2. Estabelecer procedimentos operacionais padrão (POPs) para o atendimento ao consumidor, garantindo uniformidade e qualidade nos serviços prestados.
- 3. Promover a integração dos sistemas de informação utilizados no programa para otimizar o fluxo de dados e informações entre os diferentes setores e departamentos.
- 4. Implementar um sistema de acompanhamento e avaliação contínua dos serviços prestados para identificar melhorias e correções necessárias.
- 5. Organizar reuniões periódicas entre as partes interessadas do programa de Proteção ao Consumidor para discussão de resultados, desafios e soluções para a melhoria contínua.
- 6. Providenciar a atualização tecnológica da infraestrutura utilizada no atendimento das demandas, incluindo equipamentos e software adequados.
- 7. Elaborar um plano de comunicação interna e externa para assegurar que todas as partes interessadas estejam cientes das funcionalidades e serviços oferecidos pelo programa.
- 8. Formalizar parcerias com outras entidades e programas relacionados à proteção do consumidor para fortalecer a rede de apoio e assegurar um melhor atendimento ao cidadão.

12. Justificativa para adoção do registro de preços

No contexto específico da contratação para melhoria do atendimento das demandas do programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi, optou-se por não adotar o sistema de registro de preços. Esta decisão foi fundamentada com base nas disposições da Lei 14.133/2021 e nas particularidades do objeto contratado. Os principais motivos para a não utilização do registro de preços incluem:

- **Natureza Específica dos Serviços:** O objeto da contratação é específico e voltado para uma necessidade pontual e delimitada no tempo, o que reduz a aplicabilidade do sistema de registro de preços, que é mais adequado para compras repetitivas ou de consumo continuado.
- **Incerteza quanto à Variação de Quantitativos:** Não se prevê a necessidade de futuras aquisições ou ampliações do escopo que justificariam a definição de preços registrados. O contrato é claramente definido em termos de escopo e quantidade.





- **Objetivo da Contratação:** O principal objetivo é a prestação de serviços especializados para adequação e ampliação do atendimento do programa, em vez de aquisição de bens ou materiais em grande escala, o que não se enquadraria adequadamente no contexto de um registro de preços.
- **Procedimentos de Contratação Planejados:** As estratégias de contratação focam em soluções específicas e de curto prazo, menos indicadas para o fluxo contínuo e a flexibilidade proporcionada pelo sistema de registro de preços.

13. Da vedação da participação de empresas na forma de consórcio

Com base nas disposições da Lei 14.133, de 2021, a participação de empresas na forma de consórcio é vedada no presente processo de contratação. Esta vedação alinha-se ao objetivo de:

- Garantir maior controle e transparência no processo licitatório, evitando complexidade adicional que consórcios podem trazer em termos de avaliação de propostas e posterior execução contratual.
- Facilitar o processo de análise e julgamento das propostas, assegurando que cada licitante seja avaliado individualmente, promovendo a competitividade e igualdade de condições, em conformidade com os princípios expressos no art. 5º da Lei 14.133/2021.
- Prevenir riscos associados à responsabilidade solidária dos consorciados, que pode desafiar para a Administração na eventual execução de garantias contratuais ou penalidades.

Dessa forma, a decisão de vedar a participação de consórcios nesta contratação está fundamentada na busca por eficiência e segurança jurídica no processo licitatório, conforme as diretrizes proporcionadas pela Lei 14.133/2021.

14. Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras

A seguir são identificados os possíveis impactos ambientais decorrentes da contratação para a melhoria do Programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi, bem como as medidas mitigadoras propostas para minimizar tais impactos, em conformidade com os princípios de desenvolvimento sustentável estabelecidos pela Lei 14.133/2021.

- **Impacto no Consumo de Energia:** A implementação de novas tecnologias e sistemas pode resultar em maior consumo de energia elétrica.
 - **Medida Mitigadora:** Adotar sistemas e equipamentos com eficiência energética comprovada, priorizando modelos que possuam certificação de baixo consumo.
- **Geração de Resíduos Tecnológicos:** A atualização ou substituição de equipamentos pode gerar resíduos eletrônicos.
 - **Medida Mitigadora:** Implementar um plano de gestão de resíduos que inclua a logística reversa e programas de reciclagem para garantir o descarte





responsável e sustentável de materiais e equipamentos obsoletos.

- **Impacto na Poluição Atmosférica:** A instalação e operação de novos equipamentos podem aumentar a contribuição de poluentes atmosféricos se alimentados por fontes de energia não renováveis.
 - **Medida Mitigadora:** Incentivar a utilização de fontes de energia renováveis, como a solar, para reduzir a pegada de carbono das operações.
- **Impacto na Utilização de Materiais:** O uso intensivo de papel para documentação e relatórios pode resultar em aumento do consumo de papel.
 - **Medida Mitigadora:** Digitalizar processos e promover o uso de documentação eletrônica para reduzir a utilização de papel, promovendo a sustentabilidade nos fluxos de trabalho.

Além disso, essas medidas estão alinhadas aos princípios de economicidade e desenvolvimento nacional sustentável, conforme disposto no Art. 5º da Lei 14.133/2021. Dessa forma, assegurar-se-á que as atividades do programa sejam ambientalmente responsáveis e contribuam para a proteção dos recursos naturais em Trairi.

15. Posicionamento conclusivo sobre a viabilidade e razoabilidade da contratação

Com base nos elementos analisados no presente Estudo Técnico Preliminar e em conformidade com a Lei 14.133/2021, posicionamo-nos favoravelmente quanto à viabilidade e razoabilidade da contratação dos serviços para o Programa de Proteção ao Consumidor da Câmara Municipal de Trairi. A seguir estão os principais fundamentos para essa conclusão:

- **Interesse Público:** A melhoria da eficiência e da qualidade no atendimento das demandas do programa atende ao interesse público ao assegurar o cumprimento dos direitos dos consumidores, um princípio fundamental que ressoa com as disposições legais.
- **Princípio da Eficiência:** A contratação visa otimizar os recursos humanos e materiais disponíveis, alinhando a ação com o princípio da eficiência estipulado no Art. 5º da Lei 14.133/2021, promovendo um serviço efetivo e célere aos consumidores.
- **Problemas Identificados:** Os desafios identificados, como recursos limitados e infraestrutura inadequada, justificam tecnicamente a necessidade da contratação, visto que estes problemas comprometem a capacidade de atendimento atual.
- **Alinhamento com o Planejamento:** O planejamento orçamentário previsto para o ano de 2025 contempla esta contratação, o que evidencia a integração e a previsão no plano de contratações anual, conforme o Art. 18 da Lei 14.133/2021.
- **Viabilidade Econômica:** A estimativa de valor para a contratação está alinhada com os preços praticados no mercado, garantindo a economicidade e a competitividade, conforme preconizado no Art. 23 da Lei.
- **Inovação e Desenvolvimento Sustentável:** A modernização e atualização dos serviços permitirão a adoção de práticas inovadoras, apoiando o desenvolvimento sustentável e social da comunidade local.





Analizados todos os dados e fundamentações, conclui-se que a contratação proposta é técnica e economicamente viável, além de essencial para a promoção dos direitos dos consumidores na região de Trairi.

Trairi / CE, 11 de fevereiro de 2025

ROBERTO SANDRO DE CASTRO TEIXEIRA
RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

EQUIPE DE PLANEJAMENTO

ROBERTO SANDRO DE CASTRO TEIXEIRA
MEMBRO

RAIANE TEIXEIRA PINTO
MEMBRO

FLAVIA FARIAS DA CRUZ
MEMBRO

