

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS E ESPECIALIZADOS PARA A IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA PARA O SETOR DE ATENDIMENTO DO CRP-16/ES.

Processo Administrativo nº 020.2024

Vitória, 27 de novembro de 2024

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar é um 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.

Referência: art. 6º Inciso XX da Lei 14.133 de 2021.

Os itens abaixo fazem referência aos incisos obrigatórios conforme § 2º do art.18 da Lei 14.133/2021.

I – DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

Identificação das necessidades de negócio

Contratação de empresa especializada em serviços técnicos para implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção de uma solução de comunicação instantânea, visando o atendimento de profissionais, empresas e a comunidade. Esta solução incluirá uma central de pesquisa e satisfação, bem como uma central de cadastro de contatos, atendendo às necessidades do Conselho Regional de Psicologia da 16ª Região – ES (CRP-16/ES).

Considerando que o funcionamento do setor de atendimento do CRP-16/ES depende cada vez mais de atividades online, **uma solução do tipo omnichannel se mostra a mais viável**, sendo amplamente adotada tanto no setor público quanto no privado. Essa abordagem garante maior eficiência, economia e estabilidade do ambiente digital, oferecendo um suporte mais abrangente às equipes responsáveis pela comunicação direta com os usuários dos serviços do Conselho. Além disso, proporciona maior segurança operacional, mitigando riscos de perda de informações ou falhas de acesso que possam ocorrer com ferramentas não customizadas.

A modernização dos meios de comunicação e os avanços tecnológicos têm transformado a forma como as instituições se relacionam com seus públicos. **A**

implementação de uma abordagem integrada e multicanal de comunicação, aliada às tecnologias mais atuais, estreitará o relacionamento do CRP-16/ES com os profissionais da categoria, melhorando a experiência de atendimento.

Com essa contratação, o CRP-16/ES pretende **agilizar e melhorar a qualidade dos atendimentos**, assegurando que nenhum contato fique sem resposta.

Por fim, o serviço a ser contratado é considerado "comum", conforme definido no inciso XIII do art. 6º da Lei 14.133/2021: "Consideram-se bens e serviços comuns aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado."

II – ESTIMATIVA DA QUANTIDADE

Deverá haver no mínimo 30 posições simultâneas de atendimento, capazes de receber e enviar mensagens. Havendo necessidade de ampliação de posições de atendimento, a Empresa deverá providenciar, sem custo adicional, todas as configurações e ajustes necessários.

III – ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O preço de referência utilizado foi definido através de mapa comparativo de preço, fazendo a média dos orçamentos apresentados. Com base na estimativa de valor apresentado no mapa comparativo, verificou-se que o valor estimado da referida contratação é de R\$30.428,00 (trinta mil, quatrocentos e vinte e oito reais).

IV – JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

O serviço contratado será para entrega imediata após finalização do processo licitatório.

V – POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Com a contratação deste serviço, o CRP16, estará atendendo ao que foi definido pelo Planejamento Estratégico da atual Gestão 2002-2025.

Responsável

JULIANA GOULART DE MORAES
Analista Operacional de Compras e Licitações
Vitória/ES, 27 de novembro de 2024