

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. Este documento apresenta o Estudo Técnico Preliminar, onde será avaliada a viabilidade da Contratação de empresa para prestação de serviços de manutenção, suporte técnico, atualização personalização de uma solução WEB de Serviços de Autoatendimento, com emulação humana, para atender o Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul, bem como apresentará os elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência, em conformidade com o disposto no artigo 3º, IV, do Decreto Estadual nº 15.327 de 10 de dezembro de 2019 e com o Decreto Normativo n. 15.477 de 20 de julho de 2020.

1.2. A contratação será via Licitação na modalidade Pregão Eletrônico, conforme a Lei Federal n. 8.666/93 e a Lei Federal n.10.520/2002.

1.3. ENQUADRAMENTO EM SOLUÇÃO DE TI

1.3.1. O Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN/MS, conforme Decreto nº 13.826/2013 (Anexo 4), possui a Diretoria de Tecnologia e Informação a qual é responsável por toda a área de tecnologia do órgão e portanto, competente para avaliar se o objeto a ser contratado trata-se de Solução de Tecnologia da Informação (STIC).

1.3.2. Logo, a Diretoria de Tecnologia e Informação se manifesta:

1.3.2.1. O Decreto Estadual n. 15.477 de 20 de julho de 2020, considera, em seu inciso XI, do art. 2º, que “Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC): conjunto de bens e/ou de serviços que apoiam processos de negócio, mediante a conjugação de recursos, processo e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações;”

1.3.2.2. Em virtude da consideração acima, o entendimento acerca da conceituação apresentada no Decreto Estadual n. 15.477 se baseia na integração de bens, serviços de TI e automação, tendo como finalidade o alcance dos resultados pretendidos pela contratação, que, no processo em

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

questão, refere-se à solução de softwares e serviços especializados no produto com repasse de conhecimento e serviços técnicos especializados.

1.3.2.3. Considerando que uma solução de TI engloba todos os elementos (bens, serviços de TI e automação) necessários que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação, de modo a atender à necessidade que a desencadeou, pode-se afirmar que a contratação em questão compreende uma solução de tecnologia, uma vez que compreende uma solução integrada de hardware, software e serviços especializados em uma única infraestrutura computacional.

1.3.2.4. Portanto, a contratação ora pretendida enquadra-se em solução de TI, pois refere-se à contratação de uma solução de tecnologia da informação o qual deverá seguir o estabelecido no Decreto Estadual n. 15.477 que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), pelos órgãos da Administração Direta, pelas autarquias e pelas fundações do Poder Executivo Estadual.

1.4. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

- 1.4.1. Dada conjectura atual, motivados pelos efeitos da pandemia mundial, estamos estudando as formas possíveis de modernização em processos, sistemas e aplicações, que permitam o maior número de serviços e informações dispostos na internet e no menor tempo possível.
- 1.4.2. Como resultado de estudos técnicos internos mapeamos quais serviços e processos podem ser dispostos dentro das atuais demandas.
- 1.4.3. Uma das necessidades identificadas, foi o desenvolvimento de uma solução WEB de Serviços de Autoatendimento, com emulação humana. Não temos isso no nosso escopo de desenvolvimento, e nem tempo hábil para tal, mas entendemos como sendo de grande valia para o momento e uma tendência certa para todos os portais de serviços, sendo já realidade em vários órgãos governamentais.

- 1.4.4. Nesse sentido, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pelo Estado de MS aos cidadãos, facilitar o acesso às informações, com uma maior inteligibilidade, objetiva-se com a presente contratação constituir um canal de comunicação digital que possibilite receber manifestações diretamente do cidadão em linguagem “natural ou coloquial”, colher eventualmente a opinião do cidadão sobre temas de transparência e otimizar os investimentos na área de atendimento à população.
- 1.4.5. Por meio de um Assistente Virtual Inteligente, a Administração Pública Estadual oportunizará ao cidadão mais uma ferramenta de interatividade para obter informações do governo, sem interferência humana, por meio de uma Solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento.
- 1.4.6. A partir do Assistente Virtual Inteligente que ficará hospedado no sítio www.detran.ms.gov.br, o usuário cidadão poderá acessar e/ou obter qualquer informação ou acesso aos serviços ofertados pelo DETRAN MS. Atender aos cidadãos é sempre um desafio prioritário para os gestores públicos e consome parcela importante do orçamento do Estado.
- 1.4.7. Diante deste fato, a utilização de um Assistente Virtual Inteligente constituirá um importante elemento de transformação, engajando cada vez mais os usuários dos serviços disponibilizados nos sites web dos órgãos do Governo e permitindo que estes encontrem as informações que procuram e resolvam seus problemas com maior comodidade e agilidade ao mesmo tempo em que reduz o custo por atendimento, vez que pretende-se, gradativamente ampliar os serviços eletrônicos disponíveis ao cidadão, reduzindo em muito a necessidade de estruturas presenciais de atendimento.

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

2.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO:

- 2.1.1. A solução em estudo deverá fornecer as seguintes funcionalidades:
- 2.1.1.1. Entender questionamentos dos usuários do site do DETRAN MS;
 - 2.1.1.2. Responder de forma aceitável o questionamento a fim de atender de forma mais compatível com o questionado;

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 2.1.1.3. Gravar relatórios de log dos atendimentos realizados;
- 2.1.1.3.1. Identificar usuários únicos ou recorrentes;
- 2.1.1.4. Monitoramento on-line do desempenho da ferramenta de forma a identificar possíveis questionamentos não entendidos e atualização da base de conhecimento;
- 2.1.1.5. Gerar relatórios possibilitando identificar minimamente:
- 2.1.1.5.1. Assuntos com maior aquisição;
- 2.1.1.5.2. Usuários recorrentes;
- 2.1.1.5.3. Usuários únicos;
- 2.1.1.5.4. Questionamentos não respondidos;
- 2.1.1.5.5. A CONTRATADA poderá apresentar novas “visões de relatórios” de forma a atender novas visões requeridas;

2.2. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA:

- 2.2.1. A solução deverá ser compatível com as seguintes tecnologias implantadas no ambiente do DETRAN MS/ESTADO:
- 2.2.1.1. WordPress;
- 2.2.1.2. Integração através de webservice ativo utilizando formulário POST, receptivo em formato XML;

2.3. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO:

- 2.3.1. A CONTRATADA deverá obedecer ao seguinte fluxo de atendimento das solicitações:
- 2.3.1.1. O suporte técnico da CONTRATADA não é obrigado a solucionar um incidente da CONTRATANTE dentro do tempo de reação ou qualquer outro prazo, visto que a solução depende da complexidade do problema apresentado e da situação em que se encontra o ambiente, o que invariavelmente impacta no tempo de solução;

- 2.3.1.2. A CONTRATADA poderá realizar todo atendimento de ocorrências de forma remota visto que a instalação da aplicação está em ambiente da CONTRATADA;
- 2.3.1.3. A CONTRATANTE deverá ser informada através de relatório semanal todas as melhorias realizadas nos questionários;
- 2.3.1.4. A CONTRATADA se responsabilizará por todas as respostas realizadas através do sistema;

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

2.3.2. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

- 2.3.2.1. A CONTRATADA deverá garantir que seus profissionais respeitem e sigam os padrões, processos e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços, especialmente a Política de Segurança da Informação a ser informada e disponibilizada por ocasião da contratação;
- 2.3.2.2. Deverão ser seguidos todos os procedimentos descritos na Legislação vigente durante o período contratado incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LPD);
- 2.3.2.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre quaisquer informações do CONTRATANTE às quais, durante a vigência do contrato, venha a ter conhecimento ou acesso, devendo entregar a CONTRATANTE o Termo de Confidencialidade, assinado por seu representante legal, e pelos profissionais designados para a prestação de serviços.
- 2.3.2.4. A CONTRATADA não deverá manter registros dos resultados das integrações assim como dados considerados privados que por ventura sejam capturadas durante a utilização da ferramenta;

2.4. REQUISITOS TEMPORAIS:

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 2.4.1. O prazo para entrega será de no máximo 120 dias corridos da data da assinatura do contrato, contando aqui 30 dias corridos para a homologação;

2.5. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO:

- 2.5.1. O serviço será hospedado em ambiente próprio da CONTRATADA porém com modulo aplicado na ferramenta WordPress utilizada no site da CONTRATANTE;
- 2.5.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar técnico que acompanhará a implantação do modulo no ambiente WordPress assim como apresentar treinamento para o mesmo;
- 2.5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao ambiente para consultas dos relatórios;
- 2.5.4. Os serviços serão entregues na Diretoria de Tecnologia da Informação do DETRAN MS – Situada na Rodovia MS 080 KM 10, S/N, Saída para Rochedo – Bloco 07;
- 2.5.5. A CONTRATADA deverá apresentar um documento detalhado sobre todo o conteúdo mapeado em cada módulo de forma a subsidiar o processo de validação;
- 2.5.6. A CONTRATANTE deverá validar o módulo em até 10 dias após a entrega do mesmo, solicitando a CONTRATADA os ajustes necessários ao perfeito funcionamento da Solução;

2.6. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO:

- 2.6.1. A contratada deverá garantir a execução dos serviços, sem interrupção;
- 2.6.2. Garantir pelo prazo total do contrato, a partir do aceite final da Contratante, todas as manutenções preventivas e corretivas, se assim, necessário, sem ônus para a Contratante, incluindo atualização dos softwares utilizados.

2.6.3. Os níveis de severidade de suporte serão utilizados pela CONTRATADA para a classificação dos incidentes reportados pela CONTRATANTE. Essas classificações garantem tratamento consistente aos problemas tratados pelas equipes de suporte técnico da CONTRATADA. Para tanto, estabelece-se os seguintes níveis de severidade:

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

Nível de Severidade	Alto	Médio	Baixo
Definição	<ul style="list-style-type: none">- O incidente tem impacto severo no negócio;- Impossibilidade de comunicação através da ferramenta;- A ferramenta não responde de forma satisfatória a maioria dos questionamentos.	<ul style="list-style-type: none">- O incidente tem impacto significativo no negócio, contudo as operações podem continuar de forma condicionada;- A ferramenta está utilizável, mas de maneira muito limitada;- Não há solução temporária disponível;Risco de sofrer uma perda significativa de serviço.	<ul style="list-style-type: none">- O incidente tem algum impacto no negócio, contudo o software pode ser utilizado causando apenas inconvenientes menores;- Poderá ser um erro de menor relevância, erro de documentação, ou operação incorreta, o que não impede de modo relevante a operação do sistema
Tempo de Reação	2 Horas – Abertura de ocorrência via e-mail	4 horas úteis – Abertura de ocorrência via e-mail	1 dia útil – abertura de ocorrência via email
Forma de Reação	<ul style="list-style-type: none">- Contratante recebe um prazo para a correção com tempo não superior a 2Horas;- Contratante recebe informação acerca de atualização que solucionará o problema- Resposta padrão indicando outros caminhos	<ul style="list-style-type: none">- Contratante recebe informação acerca de atualização que solucionará o problema;	<ul style="list-style-type: none">- Contratante recebe informação acerca de atualização que solucionará o problema

2.7. DEFINIÇÃO DA FORMA DE REMUNERAÇÃO:

2.7.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório com o número de sessões de atendimento válidas, o qual servirá de base para emissão da Nota Fiscal.

2.7.2. O pagamento, decorrente do fornecimento do objeto desta contratação, será efetuado mensalmente, mediante crédito em conta corrente, no prazo de 30 (trinta) dias do mês subsequente à execução do serviço ou entrega da parcela dos produtos, após a apresentação da respectiva nota fiscal, devidamente atestada pelo setor

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

competente, conforme dispõe o art. 40, inciso XIV, alínea “a”, combinado com o art. 73, inciso I, alínea “b”, arts. 86, § 3º e 87, § 1º da Lei nº 8.666/93 e alterações.

2.7.3. A CONTRATADA, durante toda a execução do contrato, deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

2.7.4. Constatada a situação de irregularidade em quaisquer das certidões da CONTRATADA, a mesma será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, em processo administrativo instaurado para esse fim específico.

2.7.5. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da CONTRATANTE.

2.7.6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

2.7.7. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE, em decisão fundamentada, deverá aplicar a penalidade cabível nos autos do processo administrativo correspondente.

2.7.8. Será admissível a retenção sobre o valor devido ao contratado quando diante de rescisão contratual ou de aplicação de multa prevista nos arts. 86 e 87, II, da Lei n. 8.666/1993, observado o disposto nos arts. 80, IV, 86, § 3º e 87, §1º, todos da Lei n. 8.666/1993.

2.7.9. Ressalvada a hipótese do subitem 2.7.12, havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao CCF/MS.

2.7.9.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

2.7.10. O documento de cobrança da CONTRATADA será a Nota Fiscal/Fatura, na qual obrigatoriamente deverá constar as informações referentes ao número da conta corrente, agência e banco para depósito.

2.7.11. Caso se constate erro ou irregularidade na nota fiscal/fatura, o órgão, a seu critério, poderá devolvê-la, para as devidas correções, ou aceitá-la, com a glosa da parte que considerar indevida, nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

2.7.12. Na hipótese de devolução, a nota fiscal/fatura será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

2.7.13. A CONTRATANTE não pagará, sem que tenha autorização prévia e formal nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.

2.7.14. Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela CONTRATADA de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

2.7.15. A CONTRATANTE efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à fornecedora classificada.

2.7.16. As despesas com deslocamento de pessoal da CONTRATADA ou de seus representantes serão de sua exclusiva responsabilidade.

2.8. DO REAJUSTE

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

2.8.1. Os preços serão fixo e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas, após o que poderão sofrer reajuste aplicando-se o índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).

2.8.2. O valor constante da nota fiscal/fatura, quando da sua apresentação, não sofrerá qualquer atualização monetária até o efetivo pagamento.

2.8.3. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

2.8.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

2.8.5. A revisão dos preços poderá ocorrer quando a incidência das situações previstas na alínea “d” do inciso II e do § 5º do artigo 65, da Lei Federal nº 8666/1993 ou, no caso de reequilíbrio econômico financeiro, mediante pedido formulado pela CONTRATANTE, devidamente justificado e acompanhado de planilha demonstrativa e documentação auxiliar que comprove a majoração dos custos dos serviços contratados, e aceitos pela CONTRATANTE.

2.8.6. O reajuste será realizado por apostilamento.

2.9. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

2.9.1. O objeto desse certame é classificado como serviço comum, pois possui especificação usual de mercado e padrões de qualidade definidas em Edital, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei n. 10.520/02 e do inciso II e § 1º do art. 3º do Decreto estadual n. 15.327/19.

2.10. REGIME DE EXECUÇÃO:

2.10.1. Conforme o art. 6º, inciso II, letra “b”, da Lei 8.666/93, o regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

2.11. DURAÇÃO INICIAL DO CONTRATO

2.11.1. A referida contratação terá vigência inicial de 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato. Podendo ser prorrogado em conformidade com as disposições contidas na Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

3. RELAÇÃO ENTRE DEMANDA PREVISTA E QUANTIDADE CONTRATADA

3.1. As quantidades a serem contratadas foram definidas das seguintes forma:

3.1.1. Considerando a existência de somente um ambiente a ser contemplado (site institucional da CONTRATANTE), evidencia-se que exista a necessidade de somente uma solução para atender as necessidades descritas neste estudo.

3.1.2. O site tem funcionamento em caráter contínuo e ininterrupto, demandando a contratação continuada da solução, o que convencionamos pelo período de 12 (doze) meses, tendo em vista que agrega os seguintes serviços:

3.1.2.1. Fornecimento de cópias das atualizações de versão funcionalidades atualizações de versão que vierem a ser desenvolvidas e disponibilizadas pela CONTRATADA, que ocorrerem durante o período contratado, incluindo ainda as atualizações para correção de erros, atualização da documentação técnica e inclusão de novas funcionalidades;

3.1.2.2. Serviços de suporte técnico, manutenção, personalização e abertura de solicitações relacionadas à incidentes, falhas e problemas de utilização;

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

3.1.3. Considerando o atual número de atendimentos mensais, conforme Relatório de Atendimento (Anexo 5) com média comparativa entre o primeiro trimestre de 2020 e 2021.

3.1.4. Há que se levar em consideração também a crescente demanda por serviços digitais, principalmente em virtude da pandemia e por isso, considerado um aumento no atendimento em torno de 19% em relação a média levantada.

3.2. CONTRATAÇÃO ANTERIOR:

3.2.1. Não foram encontrados registros de contratação de serviço similar no âmbito do DETRAN MS;

4. ESTUDOS PRELIMINARES COM SOLUÇÕES DE MERCADO

4.1. Dentro do presente estudo, foram analisados processos de contratações semelhantes feitas por outros órgãos e entidades, por meio de consultas a outros editais, com a finalidade de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades do DETRAN MS, e as que foram identificadas foram incorporadas nesta contratação em análise.

4.1.1. (1) Desenvolvimento de software: Em síntese, trata-se da contratação de empresa desenvolvedora para construir, através de processo de fábrica de software, uma solução customizada que atenda a todos os requisitos propostos neste estudo, utilizando-se de processo de desenvolvimento de sistemas.

4.1.2. (2) Aquisição de licença de uso de novo software: Esta solução trata-se da aquisição de nova licença de uso de software ofertado pelo mercado, que possua especificações técnicas compatíveis com os requisitos levantados. Inclui-se ainda os serviços necessários de implantação (instalação/configuração/parametrização), manutenção, suporte técnico e atualizações de versão durante o período de licenciamento contratado.

4.1.3. (3) Contratação de serviço com personalização: Esta solução considera o

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

serviço a ser contratado uma ferramenta pré-existente com uma personalização de respostas de acordo com o questionamento realizado assim como sua integração, não será realizado o desenvolvimento de uma aplicação base mas sim de personalizar as resposta do questionamento obtido.

4.2. A análise comparativa das soluções observou as seguintes diretrizes:

Diretriz	(1)	(2)	(3)
Aderência aos padrões tecnológicos adotados pelo Estado	Poderá atender visto que será 100% personalizado para atender o padrão tecnológico do estado	Não foram identificados fornecedores que atendam este tipo fornecimento	É requisito que atenda o padrão utilizado para sites governamentais do estado.
Disponibilidade de solução de TIC similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública	Não identificamos contratações utilizando tal nível de desenvolvimento.	Não identificamos contratações neste formato.	Contratado por diversos estados e municípios utilizando este modelo;
Alternativas do mercado, inclusive quanto a existência de software livre ou gratuito	Não encontramos alternativas de mercado quanto a existência de software livre ou gratuito que atenda ao mesmo fim.	Não encontramos alternativas de mercado quanto a existência de software livre ou gratuito que atenda ao mesmo fim.	Não encontramos alternativas de mercado quanto a existência de software livre ou gratuito que atenda ao mesmo fim.
Aderência às regulamentações da ICP-Brasil e modelo eARQ	Não são necessárias as aderências às regulamentações e modelos citados.	Não são necessárias as aderências às regulamentações e modelos citados.	Não são necessárias as aderências às regulamentações e modelos citados.
Necessidades adequação do ambiente	Não são necessárias adequação do ambiente para viabilizar a execução do contrato.	Não são necessárias adequação do ambiente para viabilizar a execução do contrato.	Não são necessárias adequação do ambiente para viabilizar a execução do contrato.
Diferentes modelos de prestação dos serviços	Este modelo demanda a contratação de empresa desenvolvedora (fábrica), a entregar o produto através de processo de engenharia de software. Neste aspecto, existe necessidade temporal maior para construção da solução, testes e homologação.	O modelo demanda a aquisição de licença (perpétua), e ainda a contratação de serviços de sustentação (manutenção, suporte técnico e atualizações de versão).	O modelo demanda a contratação de serviços de personalização de uma ferramenta com base pré-desenvolvida ,sustentação (manutenção, suporte técnico e atualizações de versão). Através da homologação poderá se constatar se as respostas provenientes da solução apresenta o esperado. Entre a personalização e a entrada em produção o tempo é aceitavelmente menor.
Diferentes tipos de soluções em termos de especificação,	Independente da solução a ser encontrada, todas	Independente da solução a ser encontrada, todas	Independente da solução a ser encontrada, todas

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

Diretriz	(1)	(2)	(3)
composição ou características	deverão especificação e características semelhantes.	deverão especificação e características semelhantes.	deverão especificação e características semelhantes.
Possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço	Possível somente a contratação como serviço, considerando produto a ser desenvolvido e não disponível para aquisição imediata.	Demanda os dois cenários obrigatoriamente: aquisição de bens (licença de uso) e ainda a contratação como serviço (sustentação da solução)	Possível somente a contratação como serviço, considerando produto a ser desenvolvido e não disponível para aquisição imediata.
Ampliação ou substituição da solução implantada	Ampliação viável, desde que seja contratado serviço a fim de atender outro assunto a não ser específico transitio. A Substituição irá demandar novo estudo comparativo com as soluções (2) e (3).	Ampliação indisponível (software de prateleira). A Substituição irá demandar novo estudo comparativo com as demais soluções (1) e (3).	Ampliação viável, desde que seja contratado serviço a fim de atender outro assunto a não ser específico transitio. A Substituição irá demandar novo estudo comparativo com as soluções (2) e (3).

- 4.3.** Foi observado que para a contratação dos serviços de solução WEB de Serviços de Autoatendimento, com emulação humana, tanto as empresas quanto os tomadores de serviços, e em especial as entidades públicas, realizam a contratação de forma similar à que se pretende adotar, cumprindo as respectivas exigências legais e normativas.

5. ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA E JUSTIFICATIVA PELA OPÇÃO ADOTADA

5.1. ESCOLHA DA SOLUÇÃO, JUSTIFICATIVA E ALINHAMENTOS AOS REQUISITOS:

- 5.1.1.** Dentre as soluções passíveis de atendimento as necessidades levantadas, optamos pela contratação dos serviços de contratação de serviço com personalização considerando os seguintes aspectos:

- 5.1.1.1. Utilizar uma ferramenta já funcional considerando apenas as personalizações das respostas e inclusão de webservices trará maior certeza da implantação em tempo hábil;
- 5.1.1.2. Outras contratações em entes públicos como prefeituras;
- 5.1.1.3. Demonstração de viabilidade visto que diversas secretarias de saúde no país vem adotando este tipo de contratação para autoatendimento em razão da pandemia;
- 5.1.1.4. As soluções descritas nos itens (1) e (2) são técnica e economicamente desvantajosas ao Estado, visto que:
- 5.1.1.4.1. O desenvolvimento de nova ferramenta 100% personalizada contendo emulação humana demandará muito tempo de desenvolvimento e testes;
 - 5.1.1.4.2. Cria-se a necessidade contratação de mão de obra especializada na área de emulação humana;
 - 5.1.1.4.3. Não foram identificados softwares de prateleira que possam ser personalizados de forma a atender os requisitos;
 - 5.1.1.4.4. Tempo para implantação alto em comparação ao escolhido.
- 5.1.2. A escolha da solução considerou também que todos os sistemas análogos / equivalentes em tecnologia **são exclusivamente fornecidos na modalidade SaaS**. Aliás, a maioria dos softwares de maior consumo e abrangência, ou já são fornecidos nesta modalidade, ou estão em vias de.
- 5.1.3. A modalidade de “licença”, como praticada a uns 15 anos atrás, é a pior possível para o cliente, pois este investe um valor enorme em um bem que “envelhece” de uma forma diferente, sendo que apesar de funcional, não consegue atender as necessidades e não pode ser revendido, pois também não vai servir para mais ninguém!
- 5.1.4. Pior, se o cliente quiser trocar de sistema, perde o investimento e tem que comprar outra licença.

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

5.1.5. E ainda tem a melhor e maior vantagem dos chatbots fornecidos na modalidade

SaaS: o custo variável. O valor é definido pela demanda real e não pelo investimento inicial, mais os custos recorrentes de contrato. Sem demanda, sem custo.

5.1.6. Também na modalidade SaaS, diversos custos conhecidos pagos na modalidade de “licenças” estão contemplados no valor unitário do acesso, **inclusive a total obsolescência da tecnologia!** Para o usuário na modalidade SaaS, se todo o sistema sofrer um upgrade para uma tecnologia totalmente nova, tal melhoria não custa nada e é em termos operacionais, totalmente transparente.

5.1.7. A modalidade de fornecimento SaaS não nasceu nos fornecedores de software, mas sim pela demanda dos clientes “grandes usuários”, que se utilizavam de centenas e as vezes, milhares de licenças. Só o trabalho de administração do volume de licenças, já custava o mesmo valor de centenas de acessos via SaaS.

5.1.8. Assim que os sistemas de intranet e internet se tornaram mais robustos, a demanda foi clara e quem não se adaptou, perdeu mercado, ou mesmo sucumbiu a falta de competitividade.

5.1.9. Portanto, elaborar o que seria o custo total de uma solução SaaS, sendo fornecida como “licença” nos moldes das décadas passadas não é exatamente fácil e nem útil. A única possibilidade é de se transferir todos os custos existentes para um projeto, já que toda a estrutura deverá ser reproduzida para um único fornecimento.

5.1.10. Citamos as opções de mercado no intento de mostrar claramente nas justificativa ao leitor, a INVIABILIDADE das alternativas. Considerando que a contratação de serviços personalizados para o estudo em questão é o cenário tecnicamente mais viável, entendemos não ser necessária a análise econômica comparativa dos demais cenários.

5.2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 5.2.1.** Prestação de serviço de personalização de ferramenta WEB de Autoatendimento com emulação humana visando atendimento ao público contendo integrações via webservices;
- 5.2.2.** A aquisição deste tipo de serviço, se faz necessário para modernizar a gestão do Órgão, levando aos usuários solução inovadora de atendimento, de forma remota, desburocratizada e robotizada, como capacidade de informar e levar serviços 24 horas por dia, com excelência e padrão de atendimento. Importante que além da modernização e excelência em ofertar serviços e informações o Órgão ganha uma ferramenta de Gestão, mapeamento de demandas, criando banco de dados e podendo trabalhar de forma ativa para captação de receitas.

5.3. IDENTIFICAÇÃO DOS BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS:

- 5.3.1.** A Administração Pública trará proteção e benefícios à sociedade em razão de agregar uma solução inovadora, adotando o conceito mais moderno de CIDADES INTELIGENTES; O processo de cidades inteligentes busca desburocratizar os processos, de forma consciente e também ambiental, retirando o papel de circulação, a aglomeração de pessoas e sobretudo focando na excelência de prestar um serviço público de qualidade. Os custos para manter o atendimento presencial e telefônico são elevados e não satisfatórios, não conseguindo atender grande parte da demanda, tampouco criar um padrão de qualidade. A inserção digital através de solução do CHATBOT permite atendimento 24 horas por dia, sem filas de espera, sem a necessidade de aglomerações e ida aos postos de atendimento para informação ou maior parte de serviços; Os ganhos são múltiplos em todas as áreas, seja na redução de custo dos atendimentos presenciais e/ou contratos com Call Centers, Custos indiretos como impressoras, papéis, tinta de impressora, energia, pessoal, uma vez que o BOT permite que o usuário utilize seu telefone, impressora, papel, tinta e demais insumos de atendimentos presenciais e/ou telefônicos; Ganhos na ordem de tecnologia,

posicionamento de governo, plano de Governo e sobretudo satisfação do cidadão em ser bem atendido.

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

5.3.2. VANTAGENS PARA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:

- 5.3.2.1. Eliminação de PA's (postos de atendimento) para tarefas de atendimento de clientes externos e internos com a redução de espaço e infraestrutura para estas atividades;
- 5.3.2.2. Redução de custos diretos para o órgão, posto que o usuário passa a utilizar o seu desktop/móvil, acarretando em menos consumo de energia por computadores e impressoras;
- 5.3.2.3. Elementos antes utilizados no atendimento e/ou na emissão de documentos, podem ser alocados em funções de maior valor agregado para o cidadão;
- 5.3.2.4. Início para o processo de desburocratização;
- 5.3.2.5. Informações e serviços podem ser de forma digital, sem a necessidade: de intervenção humana, de papeis e processos que demandam maior tempo;
- 5.3.2.6. Canal de atendimento moderno e inovador deixando o órgão mais próximo do cidadão;
- 5.3.2.7. O sistema facilita o acesso aos meios de pagamento e agindo proativamente, apresentar outros problemas e propor soluções imediatas;
- 5.3.2.8. Cria-se um "Padrão de Atendimento", desta forma o Órgão passa a ter mais credibilidade por tratar os temas com eficiências e com a mesma informação, sem divergência de conteúdo ou forma de explanação se forem concentradas as forem concentradas as principais demandas neste canal nível 1 de atendimento;

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 5.3.2.9. Possuímos um “Dashboard” (Painel de Controle) com diversos relatórios, possibilitando o mapeamento diário, semanal, quinzenal ou mensal das demandas;
- 5.3.2.10. Possibilidade de tomada de ação mais eficiente e direcionada com base nos informes disponibilizados.

5.3.3. VANTAGENS PARA O CIDADÃO:

- 5.3.3.1. Eliminação da fila de espera;
- 5.3.3.2. Atendimentos sem agendamentos;
- 5.3.3.3. Auxiliar de navegação ao site e ferramenta de fácil utilização;
- 5.3.3.4. Linguagem natural de fácil compreensão que permite um diálogo eficiente e produtivo entre o usuário e o próprio Órgão;
- 5.3.3.5. Atendimento rápido e eficiente sem a necessidade de se deslocar, ou ficar em filas de espera presenciais ou telefônicas, a qualquer hora do dia e com a certeza de que o atendimento será realizado;
- 5.3.3.6. Usuário pode navegar no software de navegação sem a necessidade de digitar, podendo clicar no carrossel de opções das demandas mais acessadas nas últimas 24 hs;
- 5.3.3.7. Um software de navegação eficiente direciona a demanda sem que o usuário perceba;
- 5.3.3.8. Sentimento de importância perante o Órgão;
- 5.3.3.9. Atendimento sem restrição de horário, objetivo, prático, facilitando o acesso à informação e aos serviços.

5.4. DECLARAÇÃO (ART. 2º DO DECRETO ESTADUAL 15.477/2020):

5.4.1. Declaramos que foram observadas as vedações constantes no art. 2º do Decreto Estadual n. 15.477 de 20 de Julho de 2020), notadamente a impossibilidade de não ser objeto de contratação de Solução de TIC mais de uma solução em um único contrato, e gestão de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação (incluindo gestão de segurança da informação).

5.5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO:

5.5.1. A avaliação da qualidade e adequação da Solução de Tecnologia da Informação às especificações funcionais e tecnológicas será realizada através de relatório de atendimentos realizados, a serem especificados no Termo de Referência.

6. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

6.1. É sabido que o parcelamento da solução é a regra, devendo a licitação ser realizada por item sempre que o objeto for divisível, desde que se verifique não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes, que embora não disponham de capacidade para execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas.

6.2. Contudo, a contratação dos serviços em tela é uno, sem que seja possível seu desmembramento, sob risco de inexecução da solução e consequente prejuízo a administração público e por fim ao cidadão.



7. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

7.1. Neste modelo de solução o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema, e o cliente utiliza o software via internet.

8. ESTIMATIVAS DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

8.1. No presente estudo foram analisados os processos anteriores do Governo do Estado de Goiás com o mesmo objeto, e contratações semelhantes feita pela CGE-GO – Controladoria Geral do Estado de Goiás, DETRAN-GO e SES-GO Secretaria Estadual da Saúde de Goiás. É importante ressaltar o quanto cresce essa modalidade tecnológica nas esferas federais e estaduais, bastando uma simples consulta em sites de busca.

8.1.1. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CIDA)

8.1.2. Ministério da Economia (LIA)

8.1.3. INSS (ISIS)

8.1.4. Detran AM

8.1.5. Detran SP

8.1.6. Detran RS

8.2. Identificamos que todos os softwares de mesma categoria são fornecidos na modalidade SaaS. SaaS, ou Software as a Service, é uma forma de disponibilizar softwares e soluções de tecnologia por meio da internet, como um serviço. Com esse modelo, não é necessário instalação, manutenção e atualizações de hardwares ou softwares. O acesso é fácil e simples: apenas é necessária a conexão com a internet. Os aplicativos SaaS também são chamados de softwares baseados na Web, softwares sob demanda ou softwares hospedados. Independente do nome, eles são executados nos servidores das empresas provedoras, que têm a responsabilidade de gerenciar o acesso e manter a estrutura de segurança de dados, conectividade e servidores necessários para o serviço. Aqui desonera-se de investimentos em TI, pessoal, espaço físico, além de remunerado somente o que foi utilizado.



Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

8.3. PESQUISA DE MERCADO:

EMPRESA	CNPJ	Valor apresentado
BCE Consultoria	04.476.386/0001-63	R\$ 3.284.000,00
Yes 2M Mídia Móvel Ltda	11.919.353/0001-06	R\$ 2.310.000,00
Imagetech	12.423.787/0001-83	R\$ 1.961.280,00

Foram convidadas para cotar as empresas abaixo relacionadas (anexo 1):

- BCE Consultoria
- Yes 2M Mídia Móvel Ltda
- Imagetech
- Global Bot
- Callix
- Omni Orange (RXC)
- GRS Tecnologia

Contudo, cinco empresas responderam e dessas cinco, a Global Bot apresentou valor menor que 50% da média das outras e o serviço orçado pela Mini Orange não atendeu as necessidades apresentadas neste estudo.

8.4. ESTIMATIVA DE PREÇOS OU REFERENCIAIS

8.4.1. O valor estimado global na presente aquisição é de R\$ 6,00 (Seis reais) por sessão de atendimento válida. Considerando 35 mil sessões de atendimento mensal temos um valor estimado de R\$ 210.00,00 (duzentos e dez mil reais) por mês, totalizando o montante de R\$ 2.520.000,00 (dois milhões quinhentos e vinte mil reais), conforme Planilha de formação de custos e formação de preços (Anexo 3);

9. PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO

9.1. Não será permitida a participação em consórcio, mesmo estando previsto na Lei 8.666/93 empresas em consórcio, e sabendo que trata-se de escolha discricionária da Administração Pública, o que evidentemente não significa autorização para decisões arbitrárias ou imotivadas, contudo, verifica-se que o modelo da atividade e a quantidade de itens do objeto do processo em tela não o torna viável para formação de consórcios.



10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

10.1. DO RECEBIMENTO

10.1.1. Ficará responsável pelo recebimento do serviço:

10.1.2. Loretta Barbosa Figueiredo

10.1.3. Matrícula: 340891022

10.1.4. E-mail: dirve@detran.ms.gov.br

10.1.5. Fone: 3368-0232

10.2. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

10.2.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, na forma dos arts. 67 e 73, da Lei n. 8.666/1993.

10.2.2. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, conforme dispõe o art. 70, da Lei n. 8.666/1993;

10.2.3. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

10.2.4. A CONTRATADA permitirá e oferecerá condições para ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

10.2.5. A CONTRATADA se obriga a permitir que a auditoria interna da Contratante e/ou auditoria externa por ela indicada tenha acesso a todos os documentos que digam respeito ao Contrato.



Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

10.3. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO, TESTES E TERMOS

10.3.1. A contratada obriga-se a prestar os serviços em conformidade com as especificações descritas na Proposta de Preços e neste termo de referência.

10.3.2. O recebimento do objeto se efetivará, em conformidade com os arts. 73 a 76 da Lei 8.666/93, mediante recibo, nos seguintes termos:

10.3.2.1. Após as customizações necessárias, a solução será disponibilizada à Diretoria de Tecnologia do Detran (DIRTI), para que a mesma possa fazer os testes necessários primários (verificar ambiente tecnológico onde a ferramenta estará hospedada, conferir itens de segurança mínimos, verificar as integrações com as bases de dados da contratante, e interações efetivas simulando uso em produção.

10.3.2.2. Provisoriamente, para efeito de posterior verificação das especificações, mediante “Termo de Aceite Provisório”.

10.3.2.3. Definitivamente, no prazo máximo de até cinco dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade, quantidade, características, especificações do objeto, e consequente aceitação pela equipe técnica/responsável, mediante “Termo de Aceite Definitivo”.

10.3.2.4. Será recusado o objeto licitado que não atenda as especificações constantes no edital e/ou que não estejam adequados.

10.3.2.5. Independente de aceitação, a contratada garantirá a qualidade e segurança da prestação dos serviços, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.

10.3.2.6. Todas as despesas relativas à entrega e transporte do objeto licitados bem como todos os impostos, taxas e demais despesas decorrentes do contrato correrão por conta exclusiva da contratada.

10.4. GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

10.4.1. Gestor do contrato:

- 10.4.1.1. Lina Issa Zeinab
- 10.4.1.2. Matrícula: 123592022
- 10.4.1.3. Diretoria de Habilitação do DETRAN/MS
- 10.4.1.4. dirhab@detran.ms.gov.br
- 10.4.1.5. (67) 3368-0235

10.4.2. Fiscal do contrato

- 10.4.2.1. Sheily Alves Dias
- 10.4.2.2. Matrícula: 42363022
- 10.4.2.3. Diretoria de Tecnologia da Informação do DETRAN/MS
- 10.4.2.4. dirti@detran.ms.gov.br
- 10.4.2.5. (67) 3368-0134

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 11.1. Funcional programática: 06.122.0013.4116.0002 - DOCUMENTOS
- 11.2. Unidade Orçamentária: 310201
- 11.3. Fonte: 0240000000 – Recursos Próprios
- 11.4. Item de Despesa: 33904079 – Serviço de Suporte a usuário e de infraestrutura de Tecnologia da informação e comunicação

12. ANÁLISE DE RISCO

12.1. Os principais riscos desta contratação foram avaliados, mensurados e previstas as ações de contingenciamento conforme Mapa de Risco (Anexo 2 - Mapa de Risco).

13. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

- 13.1. Conforme fundamentação acima, especialmente no que tange à solução de mercado escolhida, que inclui critérios e práticas de sustentabilidade, considera-

se que a contratação é viável, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses do Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul.

Processo nº 31/702.430/2020
Data: 03/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 14.1.** A referida contratação possui adequação orçamentária e financeiro com a Lei Orçamentária Anual – LOA e compatibilidade com Plano Plurianual – PPA e Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO.

15. ASSINATURAS

Equipe de planejamento:

Campo Grande – MS, 30 de abril de 2021.

ROBSON ROBERTO DUARTE ALENCAR
Diretor de Tecnologia da Informação

ROBSON DANILO ANTUNES LUI
Chefe da Divisão de Suporte Técnico

De acordo em:
03 de maio de 2021

GUSTAVO ALCÂNTARA DE CARVALHO
Diretor de Administração e Finanças
Ordenador de Despesas/Portaria “N” n. 192,
30 de março de 2020

RUDEL ESPÍNDUOLA TRINDADE JUNIOR
Diretor-Presidente
DETRAN-MS