DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

INFORMAÇÕES GERAIS

Secretaria/Setor Requisitante: Secretaria de Gestão Estratégica
Responsável pela Demanda: Antônio Álvaro de Souza
Cargo/Matrícula: Secretário de Gestão Estratégica
E-mail: gestaoestrategica@jau.sp.gov.br

Objeto: Contratação de empresa especializada no fornecimento de licença de uso de plataforma tecnológica para o planejamento da avaliação continuada dos serviços públicos municipais.

O processo tramitará através da Secretaria de Economia e Finanças – Departamento de Licitações.

1. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contexto e Necessidade

A contratação se justifica pela obrigatoriedade legal estabelecida pela **Lei Federal nº 13.460/2017**, Capítulo VI (Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos), Art. 23, que determina que "os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados à população".

Adicionalmente, a Constituição Federal, em seu Art. 37, § 3º, I, estabelece a necessidade de "avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços públicos", assegurando a manutenção de serviços de atendimento ao usuário.

O Tribunal de Contas do Estado através do índice IEGM/TCE-SP pontua no quesito 3.0: "Além das audiências públicas, a Prefeitura realizou diagnóstico anteriormente ao planejamento, através do levantamento formal de seus problemas, necessidades e deficiências?", tornando esta contratação essencial para o cumprimento das metas de efetividade da gestão municipal.

1.2 Objetivos Estratégicos

a) Modernização da Gestão Pública:

• Implementação de plataforma tecnológica web para avaliação continuada
• Criação de banco de dados com 12.000 coletas anuais junto à população
• Geração de relatórios gerenciais e dashboards em tempo real
• Disponibilização de informações para transparência pública
• Integração com sistemas municipais existentes

b) Melhoria da Qualidade dos Serviços:

• Avaliação sistemática de 10 áreas de serviços públicos
• Identificação de pontos positivos e negativos por área
• Geolocalização das demandas para melhor planejamento
• Monitoramento contínuo da satisfação dos cidadãos
• Base de dados para tomada de decisão estratégica

c) Conformidade Legal e Normativa:

• Cumprimento da Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário)
• Adequação à Lei 14.129/2021 (Governo Digital)
• Atendimento à Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)
• Alinhamento com Lei 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações)
• Conformidade com LGPD (Lei 13.709/2018)

d) Accountability e Participação Cidadã:

• Fortalecimento do controle social
• Ampliação da participação popular na gestão
• Transparência nos resultados das avaliações
• Prestação de contas baseada em dados
• Melhoria contínua dos serviços públicos

1.3 Benefícios Esperados

Benefícios Diretos: • Diagnóstico preciso das demandas da população
• Redução de reclamações e ouvidorias
• Otimização na alocação de recursos públicos
• Melhoria mensurável nos indicadores de qualidade
• Cumprimento de obrigações legais

Benefícios Indiretos: • Aumento da confiança da população na gestão
• Melhoria na avaliação do TCE-SP (IEGM)
• Redução de custos com retrabalho
• Modernização administrativa
• Fortalecimento da democracia participativa

---

2. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

2.1 Plataforma Tecnológica

Item	Descrição	Especificação
Sistema Web	Plataforma 100% web (SaaS)	Acesso via browser, responsiva
Licenciamento	Licença de uso mensal	12 meses, prorrogável até 60 meses
Hospedagem	Data Center certificado	Mínimo Tiers III, backup diário
Suporte Técnico	Atendimento especializado	Horário comercial (8h às 17h)
Treinamento	Capacitação de servidores	30 servidores municipais
Manutenção	Atualizações e correções	Contínua durante vigência

2.2 Serviços de Avaliação

Área/Serviço	Coletas 1º Sem	Coletas 2º Sem	Total Anual
1. Educação	600	600	1.200
2. Saúde	600	600	1.200
3. Segurança Pública	600	600	1.200
4. Geração de Emprego e Renda	600	600	1.200
5. Iluminação Pública	600	600	1.200
6. Limpeza Pública e Coleta de Lixo	600	600	1.200
7. Transporte Público	600	600	1.200
8. Saneamento Básico	600	600	1.200
9. Moradia/Habitação	600	600	1.200
10. Trânsito	600	600	1.200

TOTAL	**6.000**	**6.000**	**12.000**

2.3 Metodologia de Coleta

Métodos de Coleta: • Entrevistas telefônicas não robotizadas
• Entrevistas presenciais domiciliares
• Formulários eletrônicos via aplicativo
• Totens de autoatendimento em locais públicos

Perfil da Amostra: • Gênero (masculino/feminino/outros)
• Faixa etária (estratificada)
• Escolaridade
• Nível econômico (renda familiar)
• Posição geográfica (bairros/regiões)

2.4 Indicadores de Avaliação

Para cada área/serviço serão avaliados: • Satisfação geral com o serviço (escala 0-10)
• Qualidade percebida do serviço
• Pontos positivos identificados
• Pontos negativos apontados
• Cumprimento de prazos
• Sugestões de melhoria
• Avaliação das medidas adotadas
• Comparativo com períodos anteriores

---

3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA

3.1 Qualificação Operacional

Para comprovação da qualificação operacional, as licitantes deverão apresentar atestado(s) comprovando:

Serviço	Quantidade Mínima Exigida
Plataforma de avaliação de serviços públicos	01 contrato executado
Coletas de dados junto à população	6.000 coletas/ano
Geração de relatórios gerenciais/BI	01 sistema implantado
Treinamento de servidores públicos	15 servidores capacitados

3.2 Qualificação Técnico-Profissional

A empresa deverá indicar em sua equipe: • **01 Coordenador de Pesquisa** - Formação superior em Estatística, Administração ou áreas afins
• **01 Analista de Sistemas** - Formação em TI com experiência em BI
• **01 Especialista em Pesquisa** - Experiência comprovada em pesquisas de opinião

3.3 Documentação Técnica

• Atestados de capacidade técnica de órgãos públicos
• Portfólio de trabalhos realizados
• Certificações de qualidade (ISO, se houver)
• Demonstração da plataforma tecnológica

---

4. NÍVEIS DE ACORDO DE SERVIÇO (SLA)

4.1 Disponibilidade do Sistema

Indicador	Meta	Medição

Disponibilidade da plataforma	99,5%	Mensal
Tempo de resposta do sistema	< 3 segundos	Por transação
Backup dos dados	Diário	Verificação semanal
Recuperação de desastres	< 4 horas	Por incidente

4.2 Prazos de Atendimento

Tipo de Chamado	**Prazo Máximo**
Crítico (sistema parado)	2 horas
Alto (funcionalidade afetada)	4 horas
Médio (dúvidas operacionais)	8 horas
Baixo (melhorias/sugestões)	24 horas

4.3 Penalidades por Descumprimento

Descumprimento	**Penalidade**
Indisponibilidade acima do permitido	1% do valor mensal por hora
Atraso na entrega de relatórios	0,5% do valor mensal por dia
Não cumprimento de meta de coletas	2% do valor mensal
Atraso no atendimento de chamados	0,3% do valor mensal por hora

5. PROVA DE CONCEITO

5.1 Requisitos da Demonstração

A licitante classificada em primeiro lugar deverá demonstrar em até 5 dias úteis:

Funcionalidades Obrigatórias: • Cadastro e configuração de questionários
• Realização de coleta de dados (simulação)
• Geração de relatórios em tempo real
• Dashboard gerencial com indicadores
• Exportação de dados em múltiplos formatos
• Geolocalização de respostas
• Controle de acesso por perfis
• Integração via API

5.2 Critérios de Avaliação

A demonstração será avaliada como APTA ou NÃO APTA, considerando: • Atendimento de no mínimo 85% dos requisitos funcionais
• Interface intuitiva e amigável
• Performance adequada do sistema
• Capacidade de customização

6. ETAPAS DE TRABALHO

6.1 Cronograma de Execução

Etapa	**Prazo**	**Descrição**
1. Planejamento	15 dias	Elaboração dos questionários e plano amostral
2. Configuração	15 dias	Setup da plataforma e customizações
3. Treinamento	10 dias	Capacitação dos servidores
4. Piloto	30 dias	Teste com 500 coletas
5. Ajustes	10 dias	Correções identificadas no piloto
6. Operação Plena	11 meses	Execução das 12.000 coletas
7. Relatórios	Mensal	Entrega de relatórios gerenciais

6.2 Entregas Mensais

• Relatório executivo com principais indicadores
• Dashboard atualizado em tempo real
• Base de dados das coletas realizadas
• Análise comparativa com meses anteriores
• Recomendações de melhorias

---

7. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 Classificação da Despesa

Elemento de Despesa: 3.3.90.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação
Subelemento: 3.3.90.40.06 - Locação de Softwares
Ação: Modernização da Gestão Pública
Programa: Governo Digital e Transparente

7.2 Estimativa de Custos

Item	Valor Mensal	Valor Anual
Licenciamento da Plataforma	R$ 65.000,00	R$ 780.000,00
Serviços de Coleta de Dados	R$ 30.000,00	R$ 360.000,00
Suporte e Manutenção	R$ 14.383,33	R$ 172.600,00
TOTAL ESTIMADO	**R$ 109.383,33**	**R$ 1.312.600,00**

7.3 Disponibilidade Orçamentária

Declaramos haver disponibilidade orçamentária para a presente contratação, conforme: • LOA 2025 - Lei nº [número]
• PPA 2022-2025 - Lei nº [número]
• LDO 2025 - Lei nº [número]

---

8. FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO

8.1 Forma de Pagamento

[X] Padrão (Transferência Bancária)
[ ] Especial

8.2 Prazo de Pagamento

[ ] Padrão (15 dias)
[X] Especial (10 dias)

8.3 Justificativa do Prazo Especial

O prazo de 10 dias úteis justifica-se pela necessidade de: • Verificação do cumprimento das metas de coleta mensais
• Validação da qualidade dos dados coletados
• Conferência dos relatórios entregues
• Ateste técnico da área responsável

8.4 Condições de Pagamento

• Pagamento mensal mediante apresentação de nota fiscal
• Relatório de atividades do período
• Comprovação do número de coletas realizadas
• Ateste do fiscal do contrato

9. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Gestor do Contrato

Nome: ANTONIO ALVARO DE SOUZA
Cargo: Secretário de Gestão Estratégica
CPF: [CPF]
E-mail: gestaoestrategica@jau.sp.gov.br
Telefone: (14) 3602-1830

9.2 Fiscal Técnico

Nome: [Nome do Fiscal]
Cargo: Diretor de Planejamento
CPF: [CPF]
E-mail: planejamento@[município].sp.gov.br
Telefone: (14) [número]

9.3 Fiscal Administrativo

Nome: THIAGO CESAR RAIMUNDO MONTANARI
Cargo: Chefe de Seção
CPF: [CPF]
E-mail: tiagomontanari@jau.sp.gov.br
Telefone: (14) 3602-1804

9.4 Responsabilidades

Gestor do Contrato: • Coordenação geral da execução
• Autorização de pagamentos
• Aplicação de penalidades
• Decisões estratégicas

Fiscal Técnico: • Verificação da qualidade técnica
• Validação das coletas realizadas
• Análise dos relatórios
• Acompanhamento do SLA

Fiscal Administrativo: • Controle de prazos e vigência
• Verificação documental
• Acompanhamento financeiro
• Registro de ocorrências

10. MODELO DE EXECUÇÃO

10.1 Forma de Prestação dos Serviços

• **Regime:** Prestação continuada de serviços
• **Local:** Remoto (plataforma web) e presencial (coletas)
• **Periodicidade:** Mensal com metas estabelecidas
• **Dedicação:** Não exclusiva

10.2 Dinâmica de Execução

1. **Planejamento Mensal:** Definição das áreas e quantidade de coletas
2. **Execução:** Realização das coletas conforme cronograma

3. **Processamento:** Tabulação e análise dos dados
4. **Entrega:** Disponibilização de relatórios e dashboards
5. **Avaliação:** Reunião mensal de acompanhamento

10.3 Materiais e Recursos

Fornecidos pela Contratada: • Plataforma tecnológica completa
• Equipe de entrevistadores
• Infraestrutura de TI
• Relatórios e análises

Fornecidos pela Contratante: • Acesso aos dados necessários
• Apoio institucional
• Divulgação da pesquisa
• Local para treinamentos

---

11. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

11.1 Prazo de Vigência

• **Vigência Inicial:** 12 (doze) meses
• **Início:** Data da assinatura do contrato
• **Término:** 12 meses após o início

11.2 Prorrogação

• **Possibilidade:** Conforme arts. 106 e 107 da Lei 14.133/21
• **Condições:** Vantajosidade comprovada e manutenção das condições
• **Reajuste:** IPCA anual ou índice específico

---

12. ASPECTOS TÉCNICOS CRÍTICOS

12.1 Requisitos Tecnológicos Mínimos

Plataforma: • Arquitetura web moderna (HTML5, responsiva)
• Compatibilidade com principais navegadores
• API RESTful para integrações
• Segurança com criptografia SSL
• Conformidade com LGPD

Funcionalidades Essenciais: • Questionários dinâmicos e configuráveis
• Coleta multicanal (telefone, web, app)
• Geolocalização automática
• Análise estatística integrada
• Exportação em múltiplos formatos (CSV, Excel, PDF)

12.2 Segurança da Informação

• Certificado SSL válido
• Criptografia de dados em trânsito e repouso
• Controle de acesso por perfis e senhas fortes
• Log de auditoria de todas as operações
• Backup automático diário
• Política de privacidade conforme LGPD

12.3 Integrações Necessárias

• Possibilidade de integração com sistemas municipais via API
• Exportação para ferramentas de BI (Power BI, Tableau)
• Integração com portal de transparência
• Compatibilidade com padrões de dados abertos

---

13. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

Em conformidade com a Política Nacional de Sustentabilidade:

13.1 Sustentabilidade Ambiental

• Priorização de processos digitais (paperless)
• Redução de deslocamentos através de coletas telefônicas
• Uso de data centers com certificação verde

13.2 Sustentabilidade Social

• Contratação de mão de obra local quando possível
• Acessibilidade da plataforma para pessoas com deficiência
• Linguagem inclusiva nos questionários

13.3 Sustentabilidade Econômica

• Otimização de recursos públicos
• Modelo de contratação escalável
• Transferência de conhecimento para servidores

---

14. MATRIZ DE RISCOS

Risco	Probabilidade	Impacto	Mitigação
Baixa adesão da população	Média	Alto	Campanhas de conscientização
Indisponibilidade do sistema	Baixa	Alto	SLA rigoroso e penalidades
Qualidade inadequada dos dados	Média	Médio	Validação e auditoria constante
Descumprimento de prazos	Baixa	Médio	Cronograma detalhado e acompanhamento
Problemas de integração	Média	Baixo	Prova de conceito prévia

---

15. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta contratação representa um marco na modernização da gestão pública municipal, estabelecendo um canal permanente de diálogo com a população e criando uma base sólida para a tomada de decisões baseada em evidências.

Os benefícios esperados vão além do cumprimento legal, proporcionando:

• **Eficiência:** Otimização na alocação de recursos com base em demandas reais
• **Transparência:** Disponibilização pública dos resultados das avaliações
• **Participação:** Fortalecimento da democracia participativa
• **Qualidade:** Melhoria contínua dos serviços públicos
• **Economicidade:** Redução de custos com correções e retrabalhos

A plataforma tecnológica proposta está alinhada com as melhores práticas de governo digital e gestão pública moderna, garantindo que o município esteja preparado para os desafios atuais e futuros na prestação de serviços públicos de qualidade.

O investimento estimado de R$ 1.312.600,00 anuais representa menos de 0,5% do orçamento municipal, com retorno significativo em termos de satisfação da população e eficiência administrativa.

Jahu/SP, 25 de agosto de 2025.

ANTONIO ÁLVARO DE SOUZA
Secretário de Gestão Estratégica