

ANEXO III

JUSTIFICATIVA PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO MULTICANAL

1. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

Este DAAE presta serviços públicos essenciais à população, e cuja interrupção ou funcionamento imperfeito, ocasiona transtornos com alto potencial de causar danos à vida do cidadão e a toda comunidade do município de Araraquara/SP.

Em atenção ao princípio da qualidade e eficiência dos serviços prestados, este DAAE, precisa continuamente aperfeiçoar os mecanismos de relacionamento com o usuário, oferecendo múltiplos canais de atendimento para registro de ocorrências, tais como: Central de Atendimento Presencial, Central de Telefonia, Portal Web, Chat, Chatbot, E-mail, Redes Sociais, Aplicativos para Dispositivos Móveis, entre outros.

Mas para que o princípio da qualidade e eficiência seja efetivamente atingido não basta apenas aperfeiçoar o atendimento ao usuário e os registros das ocorrências, mais sim, é preciso conferir maior agilidade na prestação dos serviços finalísticos requeridos.

Para tanto, a informação gerada no atendimento precisa tramitar de forma ágil entre os órgãos da organização envolvidos na prestação dos serviços.

Não se trata, portando, de operar uma revolução nos meios operacionais e nos processos de trabalho, mas de gerar um círculo virtuoso de aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pelo DAAE, que começa no atendimento e registro de ocorrência e termina com a entrega dos produtos e serviços requeridos.

Esse processo evolutivo está cada vez mais baseado nas Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC's, que se popularizam na sociedade permeando a vida dos cidadãos.

As TIC's estão em constante transformação, e por tanto os processos baseados em TIC's têm rápido período de obsolescência, o que exige com que as tecnologias sejam per-

manentemente atualizadas e os processos adaptados a essas transformações das TIC's e o ritmo de absorção de seu uso pela sociedade.

É nesse contexto de transformações das tecnologias e do ritmo de sua absorção pela sociedade que está inserido o Escopo Geral do Projeto de implantação e operacionalização de **Solução Multicanal** de atendimento ao Usuário do Departamento Autônomo de Água e Esgoto do Município de Araraquara - DAAE.

Os três fatores primordiais para a opção deste modelo de contratação, são:

- Os atendimentos presenciais são mais onerosos do que os atendimentos remotos, especialmente quando comparados com os baseados em plataformas de inteligência cognitiva que dispensam a presença da pessoa humana no “front” do atendimento, o que justifica o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pelo DAAE introduzindo, paulatinamente, plataformas de atendimentos baseados em TIC's.
- Uma parcela considerável da população depende de atendimentos presenciais, pois não tem acesso, conhecimento ou disposição para utilizar as modalidades de atendimento remoto oferecidas, por mais modernas e confortáveis que pareçam, o que justifica a implantação de uma moderna e confortável Central de Atendimento Presencial ao Usuário do DAAE – **CAUD**, nos moldes, padrões e procedimentos, aplicados no programa “**Poupatempo**” do Governo do Estado de São Paulo, quanto aos agendamentos, presteza nos atendimentos, conforto e comodidade aos Usuários, entre outros.
- Os atendimentos remotos são adequados para atendimento aos serviços que precisam estar disponíveis para o usuário 24 h (vinte e quatro horas) por dia e 07 (sete) dias por semana, tais como os registros de intercorrências que importam na indisponibilidade ou funcionamento imperfeito de serviços públicos essenciais, o que justifica a manutenção de uma Central de “Call Center” em regime de tempo integral.

A tendência para prestação de atendimento é sem dúvida a virtualização do processo, por ser mais ágil econômico e proporciona maior comodidade ao usuário.

No entanto, a transposição do modelo de atendimento presencial para o modelo de atendimento virtual é morosa e depende de revisões de normativas, processos e desenvolvimento de plataformas tecnológicas adequadas a cada tipo de serviço.

Essa transposição está condicionada à capacidade do *Proponente* de enfrentar os desafios das transferências do ambiente analógico, arcando com todos os custos necessários ao desenvolvimento da plataforma. Prever também a interpolação com os aplicativos do DAAE.

Com a transposição, o próprio ambiente interno da Central deverá sofrer alterações, sendo necessário remanejamento de pessoal e adequação do espaço físico para adequar-se às mudanças na realidade que advém com a virtualização desse processo.

Os investimentos na adequação do espaço no tempo do contrato também deverão correr às expensas, da *Proponente*.

Toda a Gestão do Edifício onde funcionará a **CAUD** ficará por conta da *Proponente*, a qual competirá desenvolver e operar, com recursos humanos, materiais e tecnológicos próprios, o “*front end*” (Frente de Atendimento) da operação, além de desenvolver as integrações necessárias para garantir com que o processo gerado na Frente de Atendimento tramite de forma virtualizada entre as diferentes áreas do DAAE.

No caso dos serviços de retaguarda, os recursos humanos serão alocados pelo DAAE, que se responsabilizará por toda despesa envolvida na operação.

O DAAE, que tem por objetivo precípua executar os serviços finalísticos de sua competência funcional, mas trata-se sim, de concentrar os esforços de gestão e administrativas nas atividades finalísticas do órgão, adquirindo no mercado os recursos necessários para execução das atividades meio.

No caso específico, é notória a complexidade e o desafio de implantar e manter **Solução Multicanal**, que envolve desenvolvimento de software, além de manutenção de provimento, aquisição de plataformas de comunicação e equipamentos variados, o que justificam incluir no escopo de contratação todos os softwares, as capacitações, os treinamentos, a implantação assistida dos sistemas, a operação, o suporte operacional, a manutenção evolutiva

va dos sistemas e os serviços de integração com os sistemas informatizados existentes no DAAE.

2. DO QUADRO DE DESAFIOS DO PROJETO:

Promover maior aproximação entre o usuário e o DAAE e tornar mais ágil o atendimento aos Cidadãos.

Esse quadro de desafios é marcado pela superação dos seguintes entraves, típicos dos modelos burocratizantes de gestão que imperam em grande parte da Administração Pública:

- Prestação de serviços públicos/atendimentos em locais inadequados;
- Burocratização excessiva dos processos e rotinas;
- Ausência de avaliação da qualidade no atendimento;
- Desinformação sobre os serviços e procedimentos para sua obtenção;
- Necessidade de intermediários, aumentando tempo e custo;
- Os entraves burocráticos não superados que podem deturpar as relações entre o usuário e a administração.

A precariedade no atendimento ao cidadão é associada a descrença na gestão e nas instituições públicas.

Sob a ótica das finanças públicas, a demora no atendimento e na solução dos problemas pode levar o gestor a promover o aumento indevido do quadro de servidores da máquina administrativa, ação essa que não traz solução para a problemática, na medida em que o descontrole sobre os processos - causa primária e não solucionada - agrava-se com tal medida.

O enfoque atual da Administração do DAAE é enfrentar o desafio de ampliação do número de atendimentos ao cidadão na Central de Atendimento ao Usuário - **CAUD**, além da disponibilização de facilidades digitais aos usuários, por meio de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC's).

Para atingir esses objetivos o DAAE pretende:

- Ampliar a capacidade de atendimento das Centrais atualmente em funcionamento, implantando Solução de Multicanal, no qual os sistemas informatizados estão integrados sob uma base de dados única e todos os guichês de atendimento capacitados a prestar serviços correlatos;
- Aperfeiçoar os padrões de integração entre sistemas implantados no DAAE, adotando soluções para transacionamento de informações entre diferentes sistemas informatizados;
- Automatizar processos na área de Meio Ambiente relacionados à aprovação de projetos, de forma a criar facilidade de acesso para profissionais de engenharia e correlatos;
- Aproximar o usuário do DAAE, com uso de dispositivos móveis que permitam a detecção de problemas relacionados ao sistema de abastecimento de água e ao Meio Ambiente.

3. DO ESTUDO DE MERCADO (BENCHMARKING):

Para a adoção do modelo de licitação foram utilizadas as experiências baseadas na observação, metódica ou não empírica, das atividades empresariais privadas, respaldada na literatura nacional e internacional acerca da temática, além da prática de benchmarking de experiências consolidadas de centrais de multisserviços aplicadas no país, como o **“Programa Poupatempo do Governo do Estado de São Paulo”**.

O Governo do Estado de São Paulo, para facilitar o acesso do cidadão às informações e serviços públicos, implantou em 1997 o “Programa Poupatempo”, que reúne em um único local um amplo leque de órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública, realizando atendimento sem discriminação ou privilégios.

Outras iniciativas realizadas em outras unidades federativas do país, com moldes parecidos com o “Programa Poupatempo”, também obtiveram êxito em seus planos de atendimento, proporcionando eficiência, qualidade, comodidade e bem estar aos seus munícipes.

Desta maneira, foi possível organizar conceitos fundamentais, experiências inovadoras, dificuldades superadas e definir uma metodologia capaz de cumprir com os

objetivos desta proposta utilizando as experiências do Governo do Estado de São Paulo e de outros Governos espalhados pelo Brasil.

Das experiências supra referidas destacam-se três premissas fundamentais:

- Governo único para Cidadão único - unicidade do registro da pessoa física a ser utilizada pelos órgãos de governo integrados a Central de Atendimento;
- Governo como Plataforma - estratégias para construir plataformas baseadas em TIC's para "retirar" o cidadão do balcão da repartição pública, construindo canais de prestação de serviços digitais;
- Gestão integrada de dados - manutenção de um banco de dados único e multifinalitário capaz de permitir com que os diferentes sistemas informatizados em uso na Administração Pública possam transacionar dados, com a finalidade de melhorar a completeza, a confiabilidade e a atualização da informação de Governo.

4. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO – PREGÃO PRESENCIAL COM PROVA DE CONCEITO:

O projeto consubstancia-se na aquisição de **Solução Multicanal** para atendimento presencial e remoto aos usuários do DAAE, envolvendo Tecnologias da Informação e Comunicação para Central de Telefonia, Portal Web, Chat, Chatbot, E-mail, Redes Sociais e Aplicativos para dispositivos móveis, que deverão ser hospedada no *Data Center* da *Proponente*.

Não obstante a complexidade do projeto, as tecnologias a serem utilizadas são comuns de mercado, aplicadas atualmente pelas grandes corporações que utilizam as TIC'S para operação e gestão da plataforma de atendimento aos clientes.

O modelo de contratação por Pregão de Centrais de Atendimento ao Cidadão, incluindo adequações e adaptação física do edifício, fornecimento de tecnologias, materiais e serviços se popularizou no Brasil com iniciativas do tipo Poupatempo do Governo do Estado de São Paulo, conforme pode ser facilmente constatado pelo estudo de mercado previamente realizado (Benchmarking).

Dessa forma, a modalidade mais apropriada para a contratação é o Pregão Presencial.

Para garantia de contratação de empresa com a expertise necessária, o uso da prova de conceito deverá ser adotada no certame.

A modalidade de Pregão com Prova de Conceito é recomendada pelo Tribunal de Contas da União já há vários anos e vem se demonstrando altamente eficiente para as aquisições de tecnologias pelo poder público, em face da agilidade e economicidade do processo.

A prestação de serviços técnicos, compreendendo as atividades supracitadas no objeto deste Anexo, enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, nos termos da Lei Federal nº 10.520/2005, devendo ser *proponente* por intermédio de Pregão.

Neste sentido, deve-se registrar que os requisitos de qualificação técnica e desempenho necessário para o atendimento dos serviços explicitados no Termo de Referência, no qual constam os métodos objetivos de mensuração do desempenho dos serviços, foram objetivamente definidos por meio de especificações usuais praticadas no mercado e representa a real demanda do DAAE, razão pela qual pode ser adotado o critério de menor preço unitário por atendimento para o julgamento objetivo das propostas.

Considera-se prova de conceito a definida pelo INCISO XXV do artigo 2º da Instrução Normativa nº 04/2014, da **Secretária de Logística e Tecnologia da Informação SLTI** do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG (vide: <http://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/licitacoes-e-contratos-4-edicao-1.htm>), sendo exigida do licitante que estiver classificado provisoriamente em primeiro lugar, na forma da orientação do Tribunal de Contas da União, Acórdão 2.763/2013 – Plenário.

A prova de conceito é realizada em sessão pública, com convocação para todos os interessados e cabendo recurso do seu resultado.

O resultado final que se espera da prova de Conceito é que a solução satisfaça os requisitos do edital (características técnicas, qualidade, funcionalidade desejada e desempenho do produto).

Seguem abaixo instruções do **TCU** que embasam a assertiva acima:

5. DA JURISPRUDÊNCIA APLICÁVEL:

O **Tribunal de Contas da União**, através da Secretaria Geral de Controle Externo – Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação – Sefti, editou em setembro de 2008 a “Nota Técnica nº 02/2008 - SEFTI/TCU Brasília, 11 de setembro de 2008” que estabelece o **Uso de Pregão como modalidade obrigatória para aquisição de bens e serviços de informática**, sustentando sua argumentação na seguinte motivação:

- A evolução das normas relativas a licitações públicas na área de tecnologia da informação (TI), as evidentes vantagens do uso do Pregão pela Administração e o gradativo amadurecimento do mercado brasileiro de TI rumo a padrões de desempenho e qualidade bem estabelecidos sugerem que o conceito de bens e serviços comuns, constante da Lei nº 10.520/2002, deve também englobar os bens e serviços comuns de tecnologia da informação;
- Atualmente, o uso do Pregão para aquisição de insumos de TI encontra resistências devido a ocorrências e interpretações legais ultrapassadas contidas em instruções de processos no TCU, o geram dúvidas junto a gestores públicos e consultorias jurídicas. Ainda há pressão de fornecedores de bens e serviços de TI no sentido de exigir o uso do tipo “técnica e preço” em licitações de informática, sob a alegação de obrigatoriedade legal, complexidade, criticidade etc., mas esse tipo de licitação, na visão do TCU, pode reduzir a competitividade e resultar em preços mais altos, em relação ao obtido com o uso do tipo “menor preço” na modalidade Pregão.

Nesse sentido, o TCU firmou os seguintes entendimentos:

- **Entendimento I:** A licitação de bens e serviços de tecnologia da informação considerados comuns, ou seja, aqueles que possuam padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos pelo edital, com base em especificações usuais no mercado, deve ser obrigatoriamente realizada pela modalidade Pregão, preferencialmente na forma eletrônica. Quando, eventualmente, não for viável utilizar essa forma, deverá ser

anexada à justificativa correspondente (Acórdão nº 1.547/2004 - Primeira Câmara; Acórdão nº 2.471/2008-TCU Plenário, item 9.2.1);

- **Entendimento II:** Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de regra esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º; Acórdão nº 2.471/2008-TCU-Plenário, item 9.2.2)
- **Entendimento III:** Serviços de TI cuja natureza seja predominantemente intelectual não podem ser licitados por meio de pregão. Tal natureza é típica daqueles serviços em que a arte e a racionalidade humanas são essenciais para sua execução satisfatória. Não se trata, pois, de tarefas que possam ser executadas mecanicamente ou segundo protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos (Lei nº 8.666/1993, art. 46, caput; Acórdão nº 2.172/2008 – TCU Plenário, declaração de voto; Acórdão nº 2.471/2008-TCU-Plenário, item 9.2.3);
- **Entendimento IV:** Em geral, nem a complexidade dos bens ou serviços de tecnologia da informação nem o fato de eles serem críticos para a consecução das atividades dos entes da Administração descaracterizam a padronização com que tais objetos são usualmente comercializados no mercado. Logo, nem essa complexidade nem a relevância desses bens e serviços justificam o afastamento da obrigatoriedade de se licitar pela modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º; Acórdão nº 1.114/2006 – Plenário; Acórdão nº 2.471/2008 - TCU - Plenário, item 9.2.4);
- **Entendimento V:** Nas aquisições mediante Pregão, o gestor deve avaliar a complexidade demandada na preparação das propostas pelos eventuais interessados e buscar definir o prazo mais adequado entre a data de publicação do aviso do Pregão e a de apresentação das propostas, a qual nunca poderá ser inferior a 08 (oito) dias úteis, de modo a garantir a isonomia entre os interessados que tenham acessado especificações do objeto antecipadamente, por terem colaborado na fase de planejamento pelo fornecimento das informações mercadológicas e técnicas necessárias, e os demais interessados. Desse modo, procurar-se-á

ampliar a possibilidade de competição. (Lei nº 8.666/1993, art. 3º; Lei nº 10.520/2002, art. 4º, V; Acórdão nº 2.658/2007-TCU-Plenário; Acórdão nº 2.471/2008-TCU-Plenário, item 9.2.5);

- **Entendimento VI:** A decisão de não considerar comuns determinados bens ou serviços de tecnologia da informação deve ser justificada nos autos do processo licitatório. Nesse caso, a licitação não poderá ser do tipo "menor preço", visto que as licitações do tipo "menor preço" devem ser realizadas na modalidade Pregão. (Lei nº 8.666/1993, art. 15, III; Lei nº 10.520/2002, Acórdão nº 1.547/2004-TCU-Primeira Câmara; Acórdão nº 2.471/2008-TCU-Plenário, item 9.2.6).

6. DA MOTIVAÇÃO PARA O NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO:

A licitação consiste em prestar serviços à administração pública por meio de modalidade previamente definida, direcionada especificamente a aquisição de bens ou serviço a ser executado.

Justen Filho ensina "A licitação destina-se a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração Pública." (Curso de direito administrativo. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016)

Na lição deste doutrinador, busca-se sempre uma relação de custo benefício entre licitante e administração pública, revelando-se que a maior vantagem é quando esta assume o dever de realizar a prestação menos onerosa e o particular se obriga a efetivar a melhor e mais completa prestação.

Nesse sentido, este mesmo doutrinador ratifica sua lição:

"A maior vantagem corresponde à situação de menor custo e maior benefício para a Administração Pública." (Curso de direito administrativo. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016)"

E completa:

"De modo geral, a vantagem buscada pela administração pública deriva da conjugação dos aspectos de qualidade e onerosidade." (Curso de direito administrativo. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016).

Feitas as considerações acima e, em análise do objeto a ser licitado nesta oportunidade, qual seja, contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de gestão, implantação e operacionalização de **Solução Multicanal** de atendimento ao Usuário do Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara, contemplando a adequação física de uma edificação térrea com mezanino, situada nas dependências desta Autarquia, onde será implantada a Central de Atendimento ao Usuário do DAAE - **CAUD** e todos os recursos logísticos, materiais, humanos, físicos e tecnológicos, incluindo software, capacitação, treinamento, implantação assistida, operação, suporte operacional, manutenção e integração com os sistemas informatizados existentes conforme especificações constantes nos anexos do edital. Entendemos que muito embora o preço seja importante, ante a complexidade e peculiaridades do objeto, este fator não deve ser considerado isoladamente, senão vejamos:

- Sempre em respeito a mais ampla competição e conforme previsto nos Art. 23 §§ 1º e 2º e Art. 15, II, III e IV da Lei n. 8.666/93, e após análise técnica e administrativa das alternativas comerciais disponíveis no mercado e modelo de execução praticado pelo setor privado, concluiu-se mais vantajoso tecnicamente a aquisição em um lote único, considerando principalmente a eficiência técnica, integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, onde em risco a satisfação do interesse público em questão por manter a qualidade do projeto, além de apresentar um maior nível de controle durante a execução e cronograma dos serviços e seria impraticável, o gerenciamento de vários contratos para prestação de vários serviços entrelaçados, ou seja, possuindo apenas uma Empresa prestadora de serviços, geraria apenas um contrato com o serviço adquirido, situação que aumenta a garantia de sucesso possibilitando assim a obtenção da economia de escala.

Lei n. 8.666/93 - Art. 15 - As compras, sempre que possível, deverão:

- ser processadas através de sistema de registro de preços;

- *submeter-se às condições de aquisição e pagamento semelhantes às do setor privado;*

- *ser subdivididas em tantas parcelas quantas necessárias para aproveitar as peculiaridades do mercado, visando economicidade.*

Art. 23, § 1º) - As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão devidas, em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala. (Redação dada pela Lei n. 8.883, de 1994)."

- Desse modo a regra geral de parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. Não se imagina o parcelamento quando o objeto é fisicamente único. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidência que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é, a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. Observa-se que, na aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, à avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico. Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda considerando a prestação dos serviços fossem realizados isoladamente e custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento deste projeto, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia total e a economia em escala da prestação dos serviços a ser adquirido é complexo na medida em que envolve as seguintes etapas distintas:

1ª etapa – Adaptação física do prédio, que deve ser ajustado ao modelo de operação da *Proponente* que ofertar a proposta mais vantajosa. Isso porque, a preferência pelo uso de Totens ou de estações e mesmo a quantidade de atendentes (a depender do tempo médio de atendimento) alteram o layout do espaço físico;

2ª etapa – Implantação da Plataforma Tecnológica que será utilizado de forma indistinta por todos os que participam do processo de atendimento, devendo essa plataforma coadunar-se com o ambiente físico da Central;

3ª Etapa - Atendimento ao Público através de multicanais. Neste caso, a depender do grau de virtualização dos atendimentos que a *Proponente* conseguir imprimir, altera-se de forma substancial a quantidade de recursos humanos necessária para execução dos serviços previstos no Contrato;

4ª Etapa - Treinamento na utilização do software e nos procedimentos implantados.

- Considerando, por hipótese, um cenário onde cada etapa pudesse ser realizada por empresa distinta, poderia ocorrer desordem em todo o processo, especialmente entre o dimensionamento do ambiente tecnológico e físico onde funcionará a **CAUD** e entre a quantidade e perfil dos recursos humanos e o modelo de atendimento a ser implementado pela *Proponente* vencedora do certame.
- Dessa forma a integração das etapas com a mesma equipe seguindo a mesma metodologia de trabalho e dinâmica de transferência de conhecimento através das capacitações, possibilitará a Administração melhor conhecimento da real situação identificada e propor as melhores soluções para o atendimento ao usuário.
- Prosseguindo neste raciocínio, em caso de inconsistências, qual empresa poderia ser responsabilizada ou teria a capacidade técnica de resolver a situação?
- Aspecto importante também, diz respeito à necessidade de integração entre os Sistemas implantados pela *Proponente* e os existentes na área comercial e administrativa do DAAE, que precisam necessariamente estar integrados, para que se possa ampliar a utilização do conjunto de sistemas, proporcionando assim qualidade e celeridade no atendimento aos usuários.
- Outro fator decisivo pode ser verificado quando se trata da fase de treinamento e suporte técnico ao Sistema e suas diversas aplicações. Como uma empresa que não forneceu o Sistema será capaz de realizar

um Treinamento ou ainda, mais grave, realizar manutenções técnicas no mesmo?

- Por arremate, leciona o mestre Marçal Justen Filho que:

"A licitação de menor preço será adequada para os casos em que a variação da qualidade técnica da prestação (além de um limite mínimo aceitável) for irrelevante para a satisfação das necessidades estatais".

- No caso sob análise tem-se que a qualidade técnica deve ser um diferencial, justamente para proporcionar ao DAAE a contratação de uma proposta que seja viável economicamente, no entanto, dando ênfase a qualidade e confiabilidade dos serviços ora contratados.
- Dessa forma, fica evidente a necessidade da integração de todas as etapas do projeto por uma só empresa.
- Diante os mesmos argumentos técnicos narrados acima optou-se pela não divisibilidade do objeto, pois poderá haver prejuízos para o conjunto e perda da economicidade no tocante da execução dos serviços ora solicitados.

Gerência de Planejamento Estratégico