

EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA

Emprel

PARECER TÉCNICO N° 005/2023 – EMPREL

**Análise do Termo de Referência para Contratação de Empresa _ Implantação
Central de Relacionamento com o Cidadão do Recife**

SEI n° 02.004597/2022-65 – SEPLAGTD/SEPLAN/GEPP

**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL**

**Parecer Técnico nº 005/2023 - Em Resposta a CI
SEPLAGTD/SEPLAN/GEPP – SEI nº 02.004597/2022-65
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

1. INTRODUÇÃO

Este documento realiza uma análise e emite um Parecer Técnico solicitado através do CI GGPP/SEPLAN/SEPLAGTD, datado em 26 de dezembro de 2022, encaminhado à Emprel e presente em anexo a este documento, fornecido pela Secretaria de Planejamento, Gestão e Transformação Digital da Prefeitura do Recife, o Termo de Referência para contratação pela própria Secretaria, Empresa para implantação da Central de Relacionamento com o Cidadão na Cidade do Recife, contemplando), abrangendo atendimento humano e eletrônico, receptivo e ativo, por meio dos canais telefônicos, integração com o portal web e aplicativo para telefones móveis da Prefeitura do Recife, mensageria instantânea, redes sociais, incluindo o fornecimento de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão — CzRM, com implantação, capacitação, suporte operacional e serviços técnicos especializados de automação, integração e soluções cognitivas.

Por envolver serviços de Tecnologia e Comunicação, a SEPLAGTD solicita à Emprel Parecer Técnico, em cumprimento ao artigo 2º do Decreto Nº 13.672 de 1986, que reza:

“Art. 2º Fica vedado aos órgãos da administração direta, indireta, bem como às Fundações instituídas ou mantidas pelo Município, a aquisição de bens e serviços na área da informática, sem a prévia anuência da EMPREL.”

Parágrafo único. Os órgãos de que trata este artigo deverão encaminhar à EMPREL, por escrito, as solicitações de bens e serviços de informática para obtenção do parecer conclusivo sobre a viabilidade técnica.”

2. CONTEXTO

O município busca através desta contratação um ambiente único com canais diversos que proporcione ao público usuário mais facilidade de encontrar o serviço e solução para suas necessidades através de uma plataforma Ominichannel que é uma estratégia de relacionamento com o cidadão que integra diferentes canais de comunicação e divulgação, oferecendo a sociedade recifense uma experiência de marca unificada para que cada um possa alternar entre vários canais e, ainda assim, conseguir a melhor qualidade no atendimento, nos serviços públicos oferecidos pelas diversas Secretarias e Órgãos da Cidade do Recife.

O Termo de Referência prevê a prestação do serviço tanto de forma presencial na cidade de Recife, em local a ser especificado pela contratante, como também de forma remota.

3. ESCOPO DA ANÁLISE

Será analisado o Termo de Referência fornecido pela SEPLAGTD, que contém as especificações do serviço requerido para a central de relacionamento com o cidadão, acordo de nível de serviços e obrigações entre as partes envolvidas na contratação.

Tal análise se baseará nos aspectos técnicos e de utilização de recursos de tecnologias associados ao PTR - Padrão Tecnológico de Referência da Emprel, a ser seguido por todos os

órgãos da Prefeitura interessados na contratação de bens e serviços de informática e os possíveis fornecedores das soluções.

*O Parágrafo único do artigo 2º do já mencionado Decreto nº 13.672 de 1986 insta a Emprel a produzir “... parecer conclusivo sobre a **viabilidade técnica**.” de qualquer aquisição de bens e serviços na área de informática, portanto não serão considerados aqui os aspectos jurídicos e financeiros da aquisição.*

4. DA ANÁLISE DA TECNOLOGIA ENVOLVIDA

Quanto às Especificações Técnicas do Produto.

O PTR - Padrão Tecnológico de Referência da Emprel atual é o documento que trata da metodologia de desenvolvimento e manutenção de software, tecnologias e técnicas de integração entre sistemas e dados, padrões de hardware e software que podem ser utilizados nas soluções em TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação para a Prefeitura do Recife, quer a solução seja desenvolvida pela Emprel ou por terceiros. Ele se encontra disponível no endereço <http://www.emprel.gov.br>.

Os objetivos principais do PTR são: permitir a interoperabilidade entre as soluções em TIC no âmbito da Prefeitura do Recife; evitar o aumento da complexidade operacional, com uma heterogeneidade exagerada de tecnologias, dificultando, por um lado, a manutenção das soluções, e por outro lado, a operação de partes ou do todo das demais soluções implantadas; e, coibir a dependência de fornecedores e/ou tecnologias exclusivas.

Os requisitos funcionais e as obrigações entre as partes estão devidamente especificados no Termo de Referência em questão e correspondem às necessidades identificadas pela SEPLAGTD.

Com relação aos serviços especificados, eles são exequíveis e não existem atualmente no portfólio dos produtos e serviços da Emprel, incluindo nesta análise o serviço de processamento de dados de chamados e demandas para os órgãos da Prefeitura de Recife.

Com relação aos treinamentos, o TR especifica de forma completa as questões relativas ao local, forma, conteúdo programático, material, participantes e qualidade esperada, e, ainda, prevê a repetição do treinamento no caso de não atingir a capacitação suficiente ao exercício das funções e quando da adequação da equipe por aquisição de novos componentes.

Os Requisitos necessários à integração de sistemas também foi alvo de destaque pelo termo de referência encaminhado e deve ser um ponto de atenção com relação aos sistemas legados da Prefeitura do Recife que faz parte do escopo de soluções para o cidadão.

Como o Termo de Referência aponta para uma solução na nuvem ou em infraestrutura local, verifica-se que vários dos possíveis problemas de compatibilidade entre softwares pré-existentes na Prefeitura e os softwares da solução são minimizados, pois não estarão rodando no mesmo datacenter. Mesmo nessas condições, os requisitos não funcionais se aplicam a questões de padrão de desempenho, usabilidade, acessibilidade, controle de acesso, aspectos de segurança da informação, em especial, com relação à LGPD - Lei Geral de Proteção aos Dados, e questões relacionadas com integração de sistemas e dados.

- 1) Com relação à exportação de dados da solução contratada, sugerimos acrescentar a exportação de dados também no formato json, mais recentemente utilizado no mercado; e
- 2) Com relação à integração entre sistemas e dados, o TR especifica corretamente as modalidades de integração via serviços (webservices) e por exportação de dados. Ou seja, desde que as assinaturas dos webservices se mantenham inalteradas, bem como a estrutura

dos dados exportados mantenham a mesma estrutura, qualquer uma das partes terá autonomia para realizar os ajustes que julgar necessários internamente aos seus sistemas, sem a necessidade que a outra parte também as realize tais ajustes de forma sincronizada.

5. DA ANÁLISE DOS SERVIÇOS ASSOCIADOS

O TR especifica claramente no item 5.7.3 acordo de nível de serviço com que será utilizado para avaliar e medir as entregas, o que permite um mecanismo necessário para glosa de parte das faturas para serviços prestados fora dos padrões estabelecidos entre as partes.

Com relação ao acordo de nível de serviço, o TR estabelece parâmetros de atendimentos telefônicos, whatsapp, chat's, off-line (web/app), pesquisa de satisfação, além de exigir garantia de disponibilidade da central durante 99% do tempo.

6. ANEXOS

Constam como anexos a este parecer os documentos a seguir que serviram de base para a análise técnica e para a elaboração do parecer.

- **Anexo I** – COMUNICAÇÃO INTERNA (CI) SEPLAGTD/SEPLAN/GEPP
- **Anexo II** – Termo de Referência TERMO DE REFERÊNCIA Contratação dos serviços de implantação e operação da Central de Atendimento 156

6. CONCLUSÃO

Considerando a análise dos documentos citados no item “ANEXOS” deste parecer e, de acordo com a solicitação da Secretaria de Planejamento Gestão e Transformação Digital, por meio de CI SEPLAN/GEPP encaminhada à Presidência da Emprel, e ainda considerando ser uma plataforma tecnológica hospedada e com conteúdo em nuvem ou em datacenter próprio do fornecedor, não utilizando recursos e acessos à rede corporativa da Prefeitura do Recife, além de não ir de encontro ao Padrão Tecnológico de Referência da Emprel, ***não temos nada em que obstar*** no tocante aos aspectos analisados e descritos neste documento e até a possível contratação do referido objeto.

Recife, 26 de janeiro de 2023.

Alonso José da Silva Filho
Matrícula: 232-1
Analista Consultor

Alyson Carvalho Pereira de Matos
Matrícula: 1264-5
Analista Consultor