



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE
DIVISÃO DE LICITAÇÕES

EQSW 103/104, Bloco “C”, Complexo Administrativo - Setor Sudoeste - Bairro Setor Sudoeste - Brasília - CEP 70670350

Telefone: (61) 2028-9411

Estudo Técnico Preliminar

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

- 1.1. Este Estudo Técnico Preliminar (ETP) digital está registrado no Portal de Compras do Governo Federal e no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio).
- 1.2. O objeto desta contratação está na categoria de serviços.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

- 2.1. O presente estudo tem como finalidade estabelecer as diretrizes gerais para a execução de serviços de almoxarifado virtual *in company, marketplace, selfstorage* para atendimento às unidades administrativas do ICMBio, em todo o território nacional.
- 2.2. O ICMBio apresenta estrutura organizacional diferenciada dos demais órgãos e entidades da Administração Pública para desempenho das suas atividades institucionais, estando distribuído em 335 Unidades de Conservação, 14 Centros Nacionais de Pesquisa e bases avançadas, além das Gerências, Coordenações e Bases Regionais e Administrativas em 26 estados e o Distrito Federal.
- 2.3. As suas especificidades vão desde a sua finalidade, até a localização das suas unidades, que por vezes encontram-se em locais isolados e de difícil acesso, o que pode dificultar ou até inviabilizar a realização de licitações para aquisição dos materiais de forma individualizada, tendo em vista que a logística de entrega se faz demasiadamente complexa e isso causa desinteresse dos fornecedores em participar dos certames, ou ainda, o não cumprimento com o estabelecido nos editais, após vencida a licitação.
- 2.4. A gestão dos recursos públicos tem como base os modernos princípios de administração, pautando a aplicação de seus esforços na busca de melhores resultados com menores dispêndios, passando-se da gestão de recursos para a gestão de resultados. Esta grande capilaridade no território nacional impõe um enorme

desafio logístico à instituição: dispor os materiais utilizados nas atividades de conservação e fiscalização, plenamente aptos para uso e no tempo certo, em todas as UC´s distribuídas pelo país, garantindo assim níveis de serviço que atendam, plenamente, às expectativas da sociedade.

2.5. Dessa forma, contratações regionais não são suficientes para suprir as necessidades do órgão, uma vez que água, gás, alimentação (gêneros in natura), entre outros, necessita ser fornecidos em diferentes pontos do país, em estabelecimentos capacitados a fornecer os mais variados tipos de produtos.

2.6. Abstraídas as questões formais quanto à capilaridade da atuação do INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE em todo o território nacional, é indiscutível que a contratação de empresa para a execução de serviços de almoxarifado virtual *in company, marketplace, selfstorage* para atendimento às unidades administrativas do ICMBio, em todo o território nacional.

3. **ÁREA REQUISITANTE**

ÁREA REQUISITANTE	RESPONSÁVEL
CLOG	José Luiz Roma
DPAT	José Carlos Marques Viana
NGSUPRI	Luciana de Carvalho Firmino

4. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. Disponibilização de sistema informatizado e toda a logística necessária ao procedimento de implantação e implementação no processo de fornecimento de materiais, frete, impostos e demais encargos.

4.2. A modelagem que se pretende contratar é o serviço de Almoxarifado Virtual prestado por empresa especializada na operação logística do processo tradicional de compra e armazenamento de materiais de consumo administrativo e suprimento de meio (recebimento, armazenagem, separação, expedição, distribuição, guarda, inventário e conservação), por meio de ferramenta informatizada, focado na junção do sistema *Supply Chain Management* (Cadeia de Gestão de Suprimentos), aplicado no sistema *In Company* (“montado” dentro da companhia contratante) e virtual, com capacidade logística de entrega para todas as unidades administrativas do ICMBio, localizadas em todo território nacional.

4.3. A qualificação técnica da contratada se dará mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no Contrato Social vigente e que, além disso, demonstrem sua aptidão para a prestação dos serviços em características e prazos compatíveis com o objeto da contratação.

4.4. Cabe destacar que o serviço possui natureza continuada, porque visa atender a uma necessidade pública permanente e contínua, além de um exercício financeiro, para assegurar o funcionamento das atividades internas e finalísticas do ICMBio. A lógica de almoxarifado *just in time*, na qual não haverá mais um grande espaço servindo para a guarda de material, torna imperiosa a continuidade do serviço para a manutenção das necessidades dos servidores no trabalho cotidiano.

4.5. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 02%(dois por cento) do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

4.5.1. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

4.5.2. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.5.3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.5.4. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento ao ICMBio, além de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do ICMBio ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

4.6. Para a prestação dos serviços, a ferramenta tecnológica disponibilizada pela contratada poderá ter a necessidade de ajustes para adequar-se aos interesses do modelo próprio a ser implantado no ICMBio. Considerando a possível complexidade em promover mudanças em um sistema existente, propõem-se o período de 30 (trinta) dias para que o sistema possa ser apresentado, aprovado e passar a ser utilizado pelos usuários atendidos pelo Almoxarifado Virtual Nacional. Caso a empresa a prestar os serviços tenha sistema já analisado pelo ICMBio, o processo da Prova de Conceito poderá ser dispensado.

4.7. Quanto à sustentabilidade, a contratação trará, na prateleira de itens, sempre que possível, produtos produzidos com materiais reciclados e/ou de menor impacto ambiental, permitindo aos usuários uma maior variedade de itens sustentáveis, conforme legislação vigente.

4.8. Considerando a capilaridade do ICMBio, o objetivo principal a ser alcançado com a contratação é a substituição das diversas e eventuais aquisições realizadas, privilegiando-se o contrato pretendido, para os itens de Material de Consumo, vedando-se outras formas de aquisições para os seguintes materiais:

INSUMOS ESTOCÁVEIS	INSUMOS NÃO ESTOCÁVEIS
Materiais de copa e cozinha, exceto limpeza	Gás, água mineral (garrafão de 20 litros) e outros materiais engarrafados
Material de Expediente	<i>Catering:</i> Gêneros alimentícios <i>in natura</i> , beneficiados ou conservados (açúcar - adoçante - água mineral - café - carnes em geral - cereais - chás - condimentos - frutas - gelo - legumes - refrigerantes - sucos - temperos - verduras dentre outros). O fornecimento de gêneros alimentícios atenderá as necessidades do ICMBio, exceto em eventos realizados em áreas urbanas.
Material de Acondicionamento e Embalagem	
Material de Cama, Mesa e Banho	
Material para manutenção de bens móveis e imóveis	
Material Elétrico e Eletrônico	
Material de Proteção e Segurança	
Ferramentas em geral	
Material de Sinalização Visual e outros	
Material para manejo e marcação de fauna silvestre	
Equipamentos e materiais de EPI	
Uniformes somente oficiais do ICMBio	

- 4.9. O valor da cota mínima dos pedidos de materiais de expediente e copa será definido posteriormente.
- 4.10. Para a formação de preços, o cálculo levou em consideração o contrato vigente considerando o histórico de consumo apresentado pelas unidades descentralizadas do ICMBio e da sede.
- 4.11. Considerando estudos anteriores, foram identificadas várias empresas com capacidade para realizar essa operação, a saber:
- I - BRS Suprimentos Corporativos S/A;
 - II - Gimba Suprimentos de Escritório e Informática LTDA;
 - III - PORT Distribuidora de Informática e Papelaria LTDA;
 - IV - Reval Atacado de Papelaria LTDA;
 - V - Amazon Serviços de Varejo do Brasil LTDA.;
 - VI - B2W Companhia Digital S/A;
 - VII - Kalunga Comércio e Indústria Gráfica LTDA; e
 - VIII - Saraiva e Siciliano S/A.
- 4.12. Não se fará reajustamento na taxa de ajuste para maior durante o período de execução contratual, inclusive aditamentos.
- 4.13. Será permitido às partes a negociação dos valores dos insumos para menor durante o período de execução contratual e seus aditamentos, quando as condições negociais demandarem, tais como grandes quantidades e queda no mercado.
- 4.14. A taxa de ajuste, calculada com base no lance vencedor do licitante, será o percentual aplicado sobre o preço do insumo obtido por meio de pesquisa de preços realizada no Pannel de Preços, fornecedores ou mídia especializada, conforme será demonstrado no item 5 - Levantamento de mercado.

5. **LEVANTAMENTO DE MERCADO**

5.1. O modelo de contratação objeto deste estudo está em sua boa parte baseado no contrato anterior (Processo SEI nº 02204.000095/2018-38, Contrato nº 01/2018, Almoxarifado Virtual Nacional in Company), contudo, considerando a similaridade das diversas contratações que surgiram ao longo dos anos a partir da modelagem desenvolvida pelo ICMBio, foram extraídas para melhoria da execução do novo contrato que se pretende firmar, algumas ideias contempladas nas contratações de diversos órgãos integrantes da estrutura da Administração Direta e Indireta, a exemplo:

- UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01/2023 (PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23064.000359/2023-32)
- MINISTÉRIO DA ECONOMIA - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 7/2020 - SRP - (PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 19973.101898/2019-81)
- GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2022 (PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 20001.008339/2020)
- SANEAMENTO DE GOÁS S.A. - SANEAGO - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 13/2020 (PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 12738/2019)
- NAV BRASIL SERVIÇOS DE NAVEGAÇÃO AÉREA S/A - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2023 (PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº SEDE-ADM-2023/00249)

5.2. Considerando a pesquisa de preços praticada em contratações similares, a taxa de ajuste máxima permitida para o item será de 46%. Não será admitido percentual inferior a 0% ou superior aos limites estabelecidos neste Estudo. Desta forma o limite para o item será:

5.2.1. Item 01 - R\$ R\$ 19.983.852,00 para Taxa de Ajuste de 0% (lance mínimo) e R\$ 29.176.423,92 para Taxa de Ajuste de 46% (lance máximo = estimativa).

VALOR ESTIMADO SEM TAXA DE AJUSTE	PERCENTUAL MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL COM TAXA DE AJUSTE
R\$ 19.983.852,00	46%	R\$ 29.176.423,92

5.3. A título de exemplo: Caso a licitante queira oferecer uma Taxa de Ajuste de 20% para o valor do item 1, deverá cadastrar o seguinte valor na etapa de lances: R\$ 23.980.622,40. Desta forma, com a Taxa de Ajuste de 20% um determinado insumo que tem como preço base R\$ 10,00, terá o valor final de R\$ 12,00 (R\$ 10,00 correspondente ao valor do insumo e R\$ 2,00 correspondente a Taxa de Ajuste). Assim, um pedido que possua 100 unidades desse insumo terá o valor de R\$ 1.200,00. Esse é o valor final que deverá ser faturado pela Contratada, não cabendo a aplicação de quaisquer outras cobranças extras.

- **Aplicação da fórmula para cálculo dos pedidos**

5.4. A taxa de ajuste é a remuneração paga à empresa contratada pela disponibilização do sistema informatizado e toda a logística envolvida no processo de fornecimento de materiais, frete, impostos e demais encargos.

5.5. Na prática, a licitante poderá ofertar o valor da taxa de ajuste de tal modo que ela espelhe o ágio na operação, conforme modelo exemplificativo abaixo:

VALOR DA PROPOSTA	
Taxa de Ajuste da Proposta (%)	Valor do Pedido (R\$)
46%	R\$ 375,00

5.6. Se a Licitante ofertar a Taxa de Ajuste em 46% (utilizar a taxa determinada), o valor total do pedido será o resultado da multiplicação da Taxa de Ajuste ofertada pelo valor de custo dos materiais/insumos previstos na prateleira de itens, Anexo do Termo de Referência.

$$PF = PM \times TA$$

VALOR DO PEDIDO COM APLICAÇÃO DA TAXA DE AJUSTE	
Taxa de Ajuste Aplicada (%)	Preço Final (R\$) PF = PM X TA
46%	R\$ 547,50

- **Multiplicadores**

5.7. Após validação da pesquisa realizada pela contratada para obtenção dos preços, o valor final se dará pela seguinte fórmula:

PF = PM x TA, onde:

PF = Preço Final do Item, valor do item contido na prateleira de itens iniciais multiplicado pela taxa de ajuste;

PM = Preço de Mercado, obtido por meio da pesquisa de preços;

TA = Taxa de Ajuste, homologada no processo licitatório.

- **Pesquisa de preços itens estocáveis e não estocáveis**

5.8. Para determinar os valores e as quantidades a serem contratadas, foram utilizados como referência os quantitativos e os valores executados no ano de 2022, do Contrato Administrativo nº 01/2018, contratações de novos Agentes Temporários Ambientais, brigadistas, fiscais e criação de novas Unidades de Conservação..

5.9. Com a finalidade de fundamentar a quantidade de insumos estocáveis, foram utilizados os dados de consumo registrados durante a execução do contrato mencionado anteriormente, no ano de 2022. Nesse sentido, a pesquisa de preços foi realizada levando em consideração a lista de insumos que podem ser acondicionados. Essa abordagem se justifica devido à possibilidade de armazenamento e controle desses produtos.

- **Precificação dos insumos da prateleira**

5.10. Para definição dos preços dos itens contidos na relação de itens estocáveis (Anexo I deste Estudo Técnico), a pesquisa de preços será realizada mediante análise dos valores obtidos a partir do Painel de Preços, devendo obedecer aos parâmetros determinados pela IN 65/2021, a qual cita a necessidade de valorar com base nos custos menores ou iguais a mediana de cada item analisado.

5.10.1. A pesquisa apresentada pela Contratada deverá se validada pelo ICMBio, considerando a circunstância, a localidade e a economia de escala.

5.10.2. A contratada deverá repassar o desconto negociado com o fornecedor ao ICMBio, não podendo se valer deste em hipótese alguma e nem converter o mesmo em lucro.

5.10.2.1. O ICMBio poderá solicitar a comprovação dos meios de pagamento, nota fiscal de aquisição dos produtos negociados entre a empresa contratada e seus fornecedores.

5.11. Caso não seja verificada a presença de determinado item estocável no Painel de Preços, utilizaremos os preços de contratações similares da Administração Pública ou mídia especializada, conforme regramento da IN 65/2021, devendo ser aplicada a fórmula supracitada.

5.12. Para determinação do percentual da taxa de ajuste incidente sobre as subcontratações, será fixado um valor máximo baseado nos estudos das planilhas resultantes dos serviços de almoxarifado virtual executados no ICMBio desde 2019, quando o contrato passou a ser operado pela sede, acrescentando as devidas atualizações orçamentárias e de mercado.

- **Fontes para pesquisa de preços**

5.13. A Instrução Normativa SEGES nº 65/2021 especifica que a pesquisa será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros:

5.13.1. Composição de custos unitários menores ou iguais à mediana do item correspondente nos sistemas oficiais de governo, como Painel de Preços ou banco de preços em saúde, observado o índice de atualização de preços correspondente;

5.13.2. Aquisições e contratações similares de outros entes públicos, firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório;

5.13.3. Dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório, contendo a data e hora de acesso; ou

5.13.4. Pesquisa direta com fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que os orçamentos considerados estejam compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório.

5.13.5. Pesquisa na base nacional de notas fiscais eletrônicas, desde que a data das notas fiscais esteja compreendida no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do edital, conforme disposto no Caderno de Logística, elaborado pelo Governo Federal.

5.13.6. A Instrução Normativa, supramencionada, permite que se utilize os parâmetros, de forma combinada ou não, e estabelece a preferência pelo uso do Painel de Preços e pelas pesquisas em contratações similares de outros entes públicos, por representar os preços praticados nos contratos firmados com órgãos da Administração Pública.

5.14. Ainda, conforme explicitado no Caderno de Logística, a amplitude da pesquisa de preços deve ser proporcional à complexidade da compra e, caso a pesquisa resulte em uma cesta de preços aceitáveis, pode não haver a necessidade de se consultar as demais fontes.

5.15. Coaduna-se com a utilização destes parâmetros a decisão exarada pelo Tribunal de Contas da União por meio do Acórdão nº 1445/2015 – Plenário, que *in verbis*:

9.3.1 (...) constatou-se que o orçamento estimado foi elaborado com base tão somente em consulta a fornecedores, contrariando jurisprudência do TCU no sentido de que, na elaboração de orçamento na fase de planejamento da contratação de bens e serviços, bem como quando da demonstração da vantajosidade de eventual prorrogação de contrato de serviço contínuo, devem ser utilizadas fontes diversificadas, a fim de dar maior segurança no que diz respeito aos valores a serem adjudicados;

9.3.2. para fim de orçamentação nas licitações de bens e serviços, devem ser priorizados os parâmetros previstos nos incisos I e III do art. 2º da IN SLTI/MPOG 5/2014, quais sejam, “Portal de Compras Governamentais” e “contratações similares de outros entes públicos”, em detrimento dos parâmetros contidos nos incisos II e IV daquele mesmo art. 2º, isto é, “pesquisa publicada em mídia especializada, sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo” e “pesquisa com os fornecedores”, cuja adoção deve ser vista como prática subsidiária, suplementar;

5.16. Busca-se, portanto, possibilitar que a pesquisa de preços reflita o real comportamento do mercado, consultando, preferencialmente, os preços praticados na administração pública registrados no Painel de Preços e em contratações similares de outros entes públicos, sem perder de vista uma análise crítica sobre o resultado encontrado.

5.17. Para comprovação da realização da pesquisa de preços, recomenda-se juntar cópias dos relatórios emitidos nos portais, contratos, sites ou ferramentas governamentais, das páginas consultadas, dos contratos ou atas de registro de preços vigentes firmados por outros órgãos públicos, das respostas obtidas junto ao fornecedor ou das páginas consultadas nos sites especializados.

5.17.1. Sobre esses valores, será aplicada a taxa de ajuste para se chegar ao preço dos insumos a serem fornecidos.

- **Caracterização do Item.**

5.18. Para uma pesquisa de preços eficiente deve-se identificar as características dos itens a serem inseridos na lista de materiais estocáveis, bem como suas especificações técnicas, unidade de medida de fornecimento e demais critérios que possam impactar no valor da contratação. Pode-se ainda considerar diversos fatores como, por exemplo, as características e tamanho do mercado, natureza, complexidade e especificidade do objeto a ser contratado.

- **Métodos para avaliar preços.**

5.19. A Instrução Normativa SEGES nº 65/2021 estabelece três critérios metodológicos para obtenção do preço de referência, oriundos de um ou mais dos parâmetros de fontes para pesquisa de preços.

- **Desconsideração dos preços inexequíveis ou excessivamente elevados**

5.20. Para obtenção do resultado da pesquisa, não poderão ser considerados os preços excessivamente elevados e os inexequíveis, conforme critérios fundamentados e descritos no processo administrativo.

5.21. Os critérios e parâmetros a serem analisados para fins de considerar um valor inexequível ou excessivamente elevado devem ser os próprios preços encontrados na pesquisa, a partir de ordenação numérica na qual se busque excluir aquelas que mais se destoam do alinhamento dos demais preços pesquisados.

5.22. Esse recurso possibilita ao gestor público desconsiderar os preços que se revelem evidentemente fora da média de mercado, a exemplo do que define o Acórdão nº 2943/2013 – Plenário, do TCU, que diz:

“(…) deixe de considerar, para fins de elaboração do mapa de cotações, as informações relativas a empresas cujos preços revelem-se evidentemente fora da média de mercado, como se observa em relação à sociedade empresária Gran Buffet, de modo a evitar distorções no custo médio apurado e, conseqüentemente, no valor máximo a ser aceito para cada item licitado, a exemplo do que ocorreu no Pregão Eletrônico 3/2009”.

5.23. Insta frisar que os valores registrados em atas de registro de preço e contratos firmados com o poder público não deverão ser considerados inexequíveis, uma vez que, tendo sido executados pela administração ou previamente avaliados no processo de licitação já tiveram sua exequibilidade demonstrada, lembrando que poderá haver preço discrepante da maior massa de referências e, neste caso, deve-se avaliar se houve algum erro de registro, como, por exemplo, informar preço unitário do material e selecionar unidade de medida caixa com 50 (cinquenta) unidades ou simples erro de digitação, para a assertividade quanto ao preço ter sido executado, de fato.

5.24. Já os preços praticados em mídia especializada, sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, deverão observar erros de digitação – preços zerados ou com valores exorbitantes – e considerar itens em que o coeficiente de variação esteja em até 25% (vinte e cinco por cento) – primeiro quartil estatístico – para que se desvincule promoções e preços excessivamente caros. Essa regra condiz com o método de cálculo, exposto a frente.

- **Incidência sobre conjunto mínimo de preços**

5.25. A Instrução Normativa SEGES nº 65/2021 estabelece que o cálculo do preço de referência deve incidir sobre um conjunto de três ou mais preços, oriundos de um ou mais parâmetros de pesquisa.

5.26. Destaque-se que a obtenção de, no mínimo, três propostas válidas de fornecedores é requisito indispensável de aceitabilidade da pesquisa de preços.

5.27. No entanto, admite-se o uso de menos de três preços ou fornecedores, medida excepcional que deve se dar mediante justificativa da autoridade competente, na qual apresente as razões da não obtenção de três preços válidos (podendo ocorrer, por exemplo, em decorrência de condições e características inerentes ao item).

- **Inclusão, exclusão ou substituição de itens**

5.28. A CONTRATADA aplicará a taxa de ajuste sobre a média ou mediana do valor (o que for mais vantajoso) do item a ser fornecido.

5.29. Havendo a necessidade de inclusão, exclusão ou substituição de itens do almoxarifado virtual, o ICMBio encaminhará solicitação a empresa contratada, concedendo o prazo máximo de 10 (dez) dias para manifestação, a partir do recebimento da solicitação, para o cumprimento da demanda.

5.29.1. Para a inclusão ou substituição, o ICMBio realizará pesquisa de preços de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

6. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

6.1. A solução deverá agregar os seguintes valores:

6.1.1. Atendimento e suporte ao usuário através de uma linha 0800, das 7h às 19h, todos os dias.

6.1.2. Ouvidoria e *compliance* através de uma central de atendimento específica.

6.1.3. Alocação de um representante da empresa na sede do ICMBio onde for realizada a gestão do contrato.

6.1.4. Criação, desenvolvimento, aprimoramento e atualização de um sistema de atendimento FAQ (*Frequently Asked Questions*) para auxiliar o auto atendimento dos usuários.

6.1.5. Implementação e melhoria nos procedimentos de *Business Intelligence*, que são o principal produto esperado no contrato, considerando os cenários de obsolescência programada, qualidade total, abastecimento, reabastecimento, *accountability*, *compliance*, eficiência, atendimento às políticas públicas ambientais e sustentabilidade.

6.1.6. Fortalecimento do sistema de *marketplace*, promovendo a integração da subcontratação com tal modelagem.

6.2. O sistema WEB deverá estar disponível todos os dias no sistema da CONTRATADA, por 24h, todos os dias, e permitir a visualização e gerar relatório com os dados dos serviços com, no mínimo, os seguintes dados:

6.2.1. Identificação do solicitante, que deverá EXCLUSIVAMENTE ser agente público, com o *status* vinculado ao e-mail institucional, vedada qualquer outra forma de comunicação.

6.2.2. Identificação, quando for o caso, da subcontratada ou integrante do *marketplace*.

6.2.3. Destino, com identificação mínima de logradouro e cidade da Unidade Solicitante.

6.2.4. Cronograma físico-financeiro.

6.2.5. Localização georreferenciada e com domicílio.

6.2.6. Acompanhamento do sistema de rastreamento.

6.2.7. Horário de término do serviço, computado com o recebimento.

6.2.8. Valor dos serviços, discriminando, separadamente, o valor unitário de custo, taxa de ajuste e frete.

6.2.9. Os relatórios de gerenciamento deverão permitir a visualização dos dados dos pedidos, por meio de, no mínimo, os seguintes acessos:

6.2.9.1. Pedidos e gastos por usuário.

6.2.9.2. Pedidos e gastos por período de tempo.

6.2.10. Os relatórios de gerenciamento deverão permitir a visualização do histórico de todas os pedidos realizados, no mesmo sistema, no mínimo, com os seguintes perfis:

6.2.10.1. Pelo próprio usuário: acesso ao relatório e histórico de seus próprios pedidos.

6.2.10.2. Gestor de contrato: acesso completo aos relatórios de todos os usuários cadastrados no sistema.

6.3. O sistema disponibilizado pela CONTRATADA deverá possibilitar os *downloads* de todos os relatórios gerados, em arquivo editável.

6.4. Permitir a manutenção da base de dados e respectivo histórico de inclusões, alterações e exclusões por período mínimo de 5 (cinco) anos à disposição do ICMBio, devendo, ainda, ser entregue todo o histórico, em mídia eletrônica, para a gestão do contrato, para fins de recebimento das três últimas notas fiscais de serviços.

6.5. Da unidade de resposta audível (URA): O contratado deverá ainda prover uma Central de Serviços (*Help Desk*), fornecendo suporte, manutenção e gerenciamento do sistema de atendimento ao ICMBio, facilitando a comunicação e permitindo a realização de todos os serviços mediante atendimento em *Help Desk* humano e URA – Unidade de Resposta Audível.

6.6. A CONTRATADA deve participar integral e diretamente dos processos referenciados relativos ao gerenciamento de incidentes, de problemas, de nível de serviço, de mudanças, de configuração e de liberações, inclusive para pedidos, acompanhamentos e inclusão de novos itens autorizados pelo contrato.

6.7. A CONTRATADA deverá agir de forma proativa, dentro de um processo de melhoria contínua, sempre previamente autorizado e em conjunto com o ICMBio, de forma a assegurar a atualização e otimização dos fluxos, métodos, procedimentos e processos operacionais e de controle das atividades inerentes à central de serviços, adotando eventuais tendências evolutivas, testadas e aprovadas pelas práticas evolutivas de mercado.

6.8. A URA e o atendimento *Help Desk* deverão ser disponibilizados mediante Central de Atendimento 0800, de ligação gratuita, feita por telefones fixos, celulares ou Voip, em qualquer parte do território nacional.

6.9. A CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem do conhecimento de seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender às demandas atuais e futuras do ICMBio, bem como às atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer com foco nas principais ferramentas em uso no mercado.

6.10. Os serviços a serem prestados no atendimento telefônico *Help Desk* e URA serão os seguintes: Central de serviços; Catálogo de serviços; Tempo de atendimento; Inserção e retirada de itens; Pedidos off line; Cadastramento e desbloqueio de usuários; Solução informatizada de atendimento URA com as principais operações do contrato; Inventário de insumos do ICMBio no Centro de Distribuição; Gerenciamento de incidentes; de problemas; de configuração de cestas e perfis de cestas de insumos; de mudanças de perfil e de pedidos; de liberação de pedidos sob análise, bloqueados ou com pendência logística; Pesquisa de satisfação.

6.11. A CONTRATADA deverá realizar anualmente Pesquisa de Satisfação com os usuários do serviço, por amostragem, para verificar a qualidade de atendimento da Central de Serviços (*Help Desk*) e do sistema de almoxarifado virtual.

6.12. **Das responsabilidades da central de serviços:**

6.12.1. **Escopo:**

6.12.1.1. Recebimento de chamados, servindo como ponto único de contato com os usuários das unidades descentralizadas, incluindo o chat que deverá estar no sistema WEB.

6.12.1.2. Registro de todas as requisições de serviço, incidentes e eventos por meio da sistema WEB.

6.12.1.3. Categorização e priorização para cada requisição de serviço, incidentes e eventos.

6.12.1.4. Informações aos usuários quanto ao estado e progresso de seus chamados.

6.12.1.5. Um chamado técnico somente poderá ser fechado quando tiver sido solucionado.

6.12.1.6. A confirmação da solução do chamado se dará de forma automática depois de decorrido o prazo permitido para reabertura de chamados através da web, e-mail ou telefone, desde que o usuário não se manifeste para reportar a não solução do chamado.

6.12.1.7. O usuário poderá reabrir chamados através da web, e-mail ou telefone até o prazo máximo de 24 horas após seu encerramento.

6.12.1.8. O chamado técnico que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos no item anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da reabertura do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

6.12.1.9. Acompanhamento e controle do andamento do processo de atendimento até a completa solução do chamado.

6.12.1.10. Monitoramento dos processos de mudança e informações aos usuários, quanto as atividades em execução: Pelo canal de comunicação 0800, de forma reativa; através de e-mail automático, de forma proativa.

6.12.1.11. Fornecimento de todos os insumos necessários para o desenvolvimento das atividades da Central de Serviços (*Help Desk*).

6.12.1.12. Estruturação e manutenção contínua, com a aprovação prévia do ICMBio, todos os scripts de atendimento para a Central de Serviços (*Help Desk*).

6.13. **Do treinamento**

6.14. Após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA terá um prazo de 30 (trinta) dias para promover o treinamento destinado a capacitar os usuários dos serviços, sobre a utilização do sistema.

6.14.1. O treinamento deverá ser realizado em plataforma virtual que suporte transmissões de vídeo, áudio e arquivos em tempo real e o oferecimento de vídeos tutoriais, aulas gravadas e apresentações gravadas, tendo a CONTRATADA o dever de disponibilizar funcionários para sanar eventuais dúvidas, mesmo por telefone, que porventura não sejam solucionadas pelo EAD.

6.14.2. A mera disponibilização de manual de orientação ao usuário não será considerada uma forma de EAD.

6.14.3. Além das possibilidades listadas, a CONTRATADA também deverá disponibilizar e manter atualizado um manual de orientação ao usuário.

6.15. Durante a execução do contrato, o ICMBio poderá solicitar treinamentos para usuários específicos, em virtude de substituição daqueles capacitados no evento, para revalidação de conhecimentos ou em decorrência de atualizações do sistema que modifiquem a forma de acessá-lo e operá-lo, aplicando-se o disposto no subitem

6.16. **Prova de Conceito (PoC):**

6.16.1. A licitante classificada e habilitada provisoriamente deverá realizar a PoC, em Brasília/DF, em até de 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação do pregoeiro via chat, visando a aferir o atendimento de requisitos e funcionalidades mínimas do sistema *web* a ser utilizado.

6.17. **Do credenciamento de fornecedores e dos prazos de entrega dos itens:**

6.17.1. A contratada deverá ter, no mínimo, 1 (um) fornecedor credenciado nas localidades próximas em que há representação do ICMBio.

6.17.2. A contratada deverá arcar com quaisquer ônus relativos à captação e credenciamento da rede de fornecedores.

6.17.3. O prazo de entrega dos pedidos de água e gás deverá ser realizado em até 10 (dez) dias corridos, e de gêneros alimentícios, em até 24 (vinte e quatro) horas, ambos contados após aprovação do pedido no sistema.

6.17.4. O prazo de entrega dos demais itens observarão o quadro a seguir:

Região	Prazos de entrega após aprovação (dias corridos)
Norte	Até 45 dias
Sudeste	Até 15 dias
Centro-Oeste	Até 15 dias
Nordeste	Até 30 dias
Sul	Até 15 dias

6.17.5. A contratada observará, mesmo diante dos prazos estabelecidos acima, a distância, a urgência e a particularidade de cada localidade para, sempre que possível, entregar num prazo menor.

6.17.6. A contagem do prazo de entrega terá como fato gerador a data em que o pedido foi aprovado no sistema, independentemente da data em que este foi realizado. A obrigação da empresa contratada começará no dia seguinte após a aprovação.

• **Responsabilidades da Contratada**

6.18. A CONTRATADA deverá provar o repatório de todos os *scripts* de atendimento do *Help Desk*, contendo informações dos autores dos *scripts*, data de sua homologação, número de versão, categorização, dentre outros, e ser entregue pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

6.19. O ICMBio deverá aprovar e homologar todos os *scripts* de atendimento para o *Help Desk*.

6.20. O ICMBio poderá solicitar alteração dos *scripts* de atendimento a qualquer momento.

6.21. Caberá à CONTRATADA o inteiro gerenciamento e dimensionamento da equipe responsável pela execução dos serviços, bem como a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os níveis de serviços exigidos.

6.22. O atendimento deve ser executado de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo ICMBio e com as melhores práticas de mercado.

6.23. A central de serviços deverá ser um ponto único de atendimento aos usuários do ICMBio. Ela será responsável pela interface com os fornecedores dos insumos diversos, no que diz respeito ao gerenciamento de incidentes, problemas, eventos e requisições de serviços.

6.24. A CONTRATADA terá um papel de agente centralizador das ações e interações com os seus fornecedores, sejam subcontratados ou de rede credenciada. Ele será o ponto de contato entre os usuários e os diversos fornecedores das soluções para o ICMBio. Além de fazer a interface entre usuários e demais fornecedores, a CONTRATADA terá a função de gerenciar as solicitações e chamados, tratando-os e registrando a sua abertura, progresso, fechamento (condicionado à solução do problema).

6.24.1. A central de serviços deverá estabelecer uma interface de comunicação e de troca de informações direta com o fornecedor de insumos com o transportador, quando for o caso, gerenciando os chamados destes fornecedores e alinhando eventuais intervenções, indisponibilidades e quaisquer atividades que afetem os usuários do ICMBio. Além disso, deverá atender a todas as solicitações dos usuários, de acordo com a sua classificação de criticidade, especialmente para controle de acidentes e emergências ambientais e prazo de atendimento definido.

6.24.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar um e-mail para abertura de chamados de usuários, além de formulário no sistema Web, no atendimento telefônico e na URA, fornecendo nº de protocolo para acompanhamento da demanda.

6.24.3. A URA deverá possuir ainda as seguintes funcionalidades: permitir o atendimento automático das ligações e disponibilizar opções que visam manter a disponibilidade do atendimento das 7h às 19h, todos os dias; capacidade de atendimento múltiplo e formação de fila de atendimento quando as posições forem preenchidas; inserção de dados, leitura de datas, números, letras e frases; anúncio do tempo de fila para os usuários; customização de mensagens para os chamadores incluindo intercalação de mensagens, *prompts* e música.

6.25. A CONTRATADA deverá garantir a atualização de versão do software e manter o suporte técnico, bem como as atualizações de insumos, preços e navegabilidade durante o período de vigência do contrato.

6.26. Será função da CONTRATADA realizar a divulgação da **Central de Serviços (*Help Desk*)** para os usuários do ICMBio e a rede credenciada.

7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

7.1. As quantidades apresentadas neste estudo são extraídas do contrato vigente, observando-se que se faz necessário um acréscimo, tendo em vista as contratações de Agentes Temporários Ambientais, brigadistas, fiscais e criação de novas Unidades de Conservação.

7.2. Essas estimativas estão demonstradas em Anexo nesse Estudo Técnico Preliminar.

7.3. Os quantitativos registrados no referido Anexo são meramente estimativos, podendo a demanda ser variável, visto que a quantidade de pedidos de fornecimento não pode ser precisamente determinada em razão da imprevisibilidade da necessidade de consumo.

7.3.1. Vale ainda informar que as quantidades estabelecidas neste ETP poderão ser modificadas, uma vez que esta contratação será realizada pelo sistema de registro de preços - SRP, com divulgação do procedimento público de intenção de registro de preços - IRP, na forma do Decreto 11.462, de 31 de março de 2023.

8. **ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

8.1. O valor estimado da contratação será de R\$ R\$ 29.176.423,92 (vinte e nove milhões, cento e setenta e seis mil, quatrocentos e vinte e três reais e noventa e dois centavos).

8.2. A Administração adotará o Sistema de Registro de Preços (SRP), na forma do art. 82 da lei nº 14/133/2021.

8.2.1. Será permitida a participação apenas do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA), de suas entidades vinculadas e do Fundo de Compensação Ambiental (FCA), na forma do inciso I do art. 7 do Decreto 11.462, de 31 de março de 2023.

8.2.2. Será vedada a adesão à ata de registro de preços por órgãos e entidades não participantes.

8.3. Os servidores responsáveis pela pesquisa de preços são aqueles designados pela portaria de equipe de planejamento da contratação (SEI nº 14940029).

9. **JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**

9.1. Nos termos do que determina o art. 40, § 3º, inciso II, Lei de Licitações, o objeto não possui característica divisível intrínseca, uma vez que depende de ser um organismo único, integrado e essencial de atendimento global, de forma que sua ramificação nacional possa garantir uma prática mais competitiva de preços e agregar simultaneamente os serviços a todas as unidades a serem atendidas, evitando-se o atual diagnóstico de pouco controle na constituição e formação processual, notadamente no quesito de insumos, controle e descarte e vida útil de temporalização.

10. **CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

10.1. O modelo de licitação proposto está vigente no ICMBio desde 2012, tendo hoje um contrato fruto de licitação realizada no ano de 2018 (NUP 02204.000095/2018-38).

11. **ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO**

11.1. A presente contratação encontra-se prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) de 2023, sob o nº 443033-64/2023, sendo considerada crítica, de alto impacto, para as atividades do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio.

11.2. O processo de planejamento da contratação (e os documentos pertinentes) é ostensivo e aberto ao público de acordo com o estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011).

12. **BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO**

12.1. A contratação objetiva a execução de serviços e amplo suporte de almoxarifado virtual *in company, marketplace, selfstorage* para todas unidades do ICMBio, em qualquer de suas representações no território nacional.

12.2. Tendo em vista a estrutura organizacional do ICMBio, sendo a maioria situadas em localizações de difíceis acessos, dificultando a realização de licitações para cada local, a contratação em voga demonstra uma maior economia de escala e reduz a possibilidade do não cumprimento por parte de algumas empresas ou até mesmo o risco de licitações desertas, o que prejudicaria a continuidade das atividades do ICMBio em diversas regiões de atuação.

12.3. Além disso, a inserção no portal e realização da entrega de determinados insumos em caráter de urgência por uma empresa capacitada, como é o caso dos equipamentos de EPIs e gêneros alimentícios destinados ao suprimento das necessidades da Instituição com emergências ambientais, permitirá que os pedidos sejam feitos de forma rápida, prática e as entregas realizadas em tempo hábil para atender efetivamente as demandas.

12.4. Portanto, a contratação de uma empresa para execução dos serviços de almoxarifado virtual se demonstra mais vantajosa para a Administração Pública, devido a inviabilidade de um polo de abastecimento em diversas regiões que fazem parte da gestão do ICMBio.

13. **PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS**

13.1. As providências a serem adotadas ocorrerão somente em caso de substituição da atual empresa contratada, caso em que a nova empresa deverá se adaptar à modelagem de execução existente no ICMBio, no prazo de 30 (trinta) dias, após a assinatura do contrato.

14. **POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS**

14.1. Não haverá impactos ambientais decorrentes da contratação que sejam necessários ser pormenorizados nesse estudo técnico preliminar.

14.2. Os serviços serão executados de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no art. 5 da Instrução Normativa⁹ SLTI/MP n.º 1, de 2010 e no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Consultoria-Geral da União disponibilizado no sítio eletrônico <https://www.gov.br/agu/pt-br/>.

14.3. A Contratada deverá seguir a legislação sanitária em vigor, respondendo, com exclusividade, por todas e quaisquer multas ou interpelações das autoridades competentes.

14.4. A Contratada deverá conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços.

14.5. E, com vistas à efetiva aplicação dos critérios, ações ambientais e socioambientais quanto à inserção de requisitos de sustentabilidade ambiental nos editais de licitação da Administração Pública, a(s) empresa(s) licitante(s) deverá(ão) apresentar Declaração de Sustentabilidade Ambiental, que deverá estar anexo à proposta de preços, sob pena de recusa desta.

14.6. A empresa licitante vencedora deverá adotar, como boas práticas na prestação dos serviços a serem desempenhados por intermédio de seus profissionais no desempenho de suas atividades:

- a) a otimização dos recursos materiais;
- b) a redução de desperdícios e o consumo consciente de energia e água e outros recursos; e
- c) instruir os profissionais quanto ao cumprimento da coleta seletiva e do Programa de Coleta Seletiva de Resíduos Sólidos , em especial aos recipientes adequados para coleta seletiva, disponibilizados nas dependências da Administração.

15. **DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE**

15.1. Nos termos da legislação em vigor, entendemos ser viável a contratação da presente proposta. O impacto orçamentário-financeiro calculado permite a sua realização, considerando que a medida é mais econômica.

15.2. Nos termos da Lei 12.527/11, todas as informações relativas ao processo deverão estar disponíveis para qualquer interessado, não havendo qualificação de sigilo para as atividades.

16. **ANEXOS**
- 16.1. Anexo I - Tabela de Itens a serem exibidos no sistema WEB.
- 16.2. Anexo II - Pesquisa de Preços - Estimativa
- 16.3. Anexo III - Mapa de Riscos
- 16.4. Anexo IV - Localidade das Unidades do ICMBio

17. **RESPONSÁVEIS**

LUCIANA DE CARVALHO FIRMINO

Técnica Administrativa

JOSÉ CARLOS MARQUES VIANA

Chefe da Divisão do Patrimônio

JOSÉ LUIZ ROMA

Coordenador de Logística Substituto

18. **APROVAÇÃO**

- 18.1. De acordo, **aprovo** na totalidade este Estudo Técnico Preliminar elaborado pela Equipe de Planejamento.

PAULO ROBERTO DE ARAÚJO

Coordenador-Geral de Gestão Administrativa



Documento assinado eletronicamente por **Luciana de Carvalho Firmino, Técnico Administrativo**, em 14/09/2023, às 10:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Luiz Roma, Coordenador(a) Substituto(a)**, em 14/09/2023, às 11:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos Marques Viana, Chefe de Divisão**, em 14/09/2023, às 11:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto de Araújo, Coordenador(a)-Geral**, em 14/09/2023, às 15:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.icmbio.gov.br/autenticidade> informando o código verificador **15839060** e o código CRC **FF1CAA7F**.

