

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP Nº 02/2025

ÁREA TÉCNICA:

Ouvidoria

SÍNTESE DA DEMANDA:

Contratação de prestação de serviços de Ouvidoria Itinerante para a ARES-PCJ, para promover ações e sensibilização ambiental nos municípios associados à ARES-PCJ.

FUNDAMENTAÇÃO:

Lei federal nº 14.133/2021 – arts. 5º; 6º, III, 18, §§ 1º e 2º; 28, I, e
Resolução ARES-PCJ nº 531/2023 – arts. 26, 45 e 46

1) NECESSIDADE APRESENTADA PELA ARES-PCJ

A Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (Agência Reguladora PCJ, ou simplesmente ARES-PCJ), é um consórcio público, na forma de associação pública e com personalidade jurídica de direito público interno, de natureza autárquica, integrante da administração indireta de todos os municípios consorciados, dotada de independência decisória e de autonomia financeira, administrativa e orçamentária.

A Agência ARES-PCJ atua no âmbito do território dos municípios integrantes do consórcio público, nos termos do art. 4º, §1º, inc. I, da Lei Federal nº 11.107/2005, tendo sido criada com finalidade de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento, mediante gestão associada de serviços públicos, nos municípios aderentes.

A ARES-PCJ congrega 79 (setenta e nove) municípios, entre consorciados e conveniados, e com forte potencial de expansão, já que sua área de abrangência pretendida originariamente é o alcance das bacias PCJ e seu entorno.

A ARES-PCJ, no cumprimento das atividades delegadas no Protocolo de Intenções, recebeu a incumbência de regular e fiscalizar a prestação dos serviços de saneamento básico nos municípios associados. No exercício destas atividades, a ARES-PCJ possui uma ouvidoria, que é órgão responsável pelo relacionamento entre a entidade com os usuários, com os prestadores dos serviços de saneamento básico e com a comunidade.

Entre as suas atribuições, a ARES-PCJ desenvolve, de forma contínua, campanhas de conscientização ambiental e orientações educativas voltadas para o uso racional dos recursos naturais, a preservação ambiental e os direitos e deveres dos usuários dos serviços de saneamento básico. Tais campanhas fazem parte do exercício de suas atividades da Ouvidoria ARES-PCJ, um órgão essencial para o relacionamento entre a Agência, os usuários e os prestadores de serviços, promovendo a transparência e o controle social.

Para ampliar o alcance de suas ações e assegurar que as informações alcancem as diversas regiões dos municípios consorciados, a ARES-PCJ identificou a necessidade de realizar uma Ouvidoria Itinerante. Com base em experiências anteriores, ações de divulgação itinerante têm demonstrado eficácia na mobilização e engajamento social, proporcionando um maior controle social e uma participação ativa dos cidadãos no processo regulatório e de fiscalização dos serviços públicos de saneamento.

Com a abertura de escritórios regionais em Ribeirão Preto e São José do Rio Preto em 2025, a ARES-PCJ promoverá uma desconcentração de suas atividades, ampliando sua capacidade de atender à população que se encontra afastada geograficamente de sua sede, em Americana. Estes escritórios regionais, estruturados com quadro de pessoal da área de engenharia, promoverá fiscalizações técnicas de rotina, da mesma forma que empregado do quadro administrativo será o responsável pela Ouvidoria Itinerante em suas localidades

realizando atendimentos, orientações e esclarecimentos aos usuários. Estes escritórios regionais da ARES-PCJ terão escopo de atuação em aproximadamente 20 cidades, cabendo aos empregados públicos da Agência a realização da Ouvidoria Itinerante ao longo do ano. Contudo, a região da Sede conta com 58 municípios e abarca as cidades mais populosas do Estado de São Paulo. Desta maneira, para que estes municípios possam ser atendidos de forma isonômica será necessário a contratação de apoio especializado para realizar as ações de Ouvidoria Itinerante nestas localidades.

Assim, este ETP busca a contratação de prestação de serviços para execução das atividades de Ouvidoria Itinerante, assegurando uma comunicação eficaz, contínua e de alta qualidade com a população local. A contratação busca não apenas a prestação de informações acerca do papel desenvolvido pela ARES-PCJ, mas também o fortalecimento da consciência ambiental e da responsabilidade cívica dos usuários em relação ao saneamento e à sustentabilidade ambiental.

Com a expansão da Agência Reguladora para mais municípios, fica evidente a necessidade de ações de sensibilização, divulgando a ARES-PCJ à população regulada, e educando os munícipes sobre o seu papel institucional. As pesquisas de satisfação anuais promovidas pela Agência demonstram que o seu reconhecimento ainda é pequeno se comparado com o tamanho da população atendida. Portanto, objetiva-se com esta ação continuada de Ouvidoria Itinerante a ampliação significativa deste número, para que mais cidadãos tenham ciência das práticas da ARES-PCJ, e, desta maneira, possam participar mais ativamente de suas atribuições regulatórias.

2) ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO

A contratação está alinhada com o Planejamento Estratégico e Orçamentário da ARES-PCJ, aprovado na Assembleia Geral, e atende diretamente ao Plano de Aquisições e Contratações para 2025.

3) LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES DE MERCADO COMPARATIVA

Para definir a melhor solução, uma pesquisa de mercado comparativa foi realizada, analisando a possibilidade de contratação de empresa especializada versus o uso de funcionário interno da ARES-PCJ para executar a ouvidoria itinerante.

3.1 Solução com Fornecedor Externo

A opção por um fornecedor externo se destaca pelas vantagens de eficiência e abrangência, considerando:

Flexibilidade e Especialização: a empresa contratada poderá adaptar a escala e estratégias para garantir a cobertura dos 58 municípios, com um profissional especializado disponível diariamente, sem comprometer as demais atividades da ARES-PCJ.

Redução de Custos Operacionais: evita-se a necessidade de deslocamento constante de funcionários da ARES-PCJ, minimizando gastos com combustível, estadia e alimentação.

Maior Segurança: ao diminuir o tempo de estrada, reduz-se o risco de acidentes e falhas operacionais, além de manter um único veículo de frota alocado exclusivamente para as atividades.

Treinamento Especializado: o fornecedor terá o seu profissional treinado pela equipe da Ouvidoria da ARES-PCJ para que ele esteja apto a responder a demandas e informar o público sobre os processos da ARES-PCJ, trazendo segurança e eficiência ao atendimento.

3.2 Alternativa com Funcionário Interno da ARES-PCJ

A utilização de funcionário interno foi considerada uma alternativa menos eficiente e de alto custo operacional, devido a:

Menor Alcance e Cobertura: um funcionário deslocando-se diariamente entre a sede da ARES-PCJ e os municípios associados teria pouco tempo de permanência nos locais de atendimento.

Custo Elevado com Diárias e Transporte: as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação seriam significativas, aumentando os custos totais.

Riscos Operacionais: a frequência de viagens aumentaria a exposição a acidentes e o desgaste de veículos da ARES-PCJ.

Impacto nas Demandas Internas: a alocação exclusiva de um funcionário comprometeria outras atividades essenciais da ARES-PCJ.

Diante dessas considerações, a contratação de um fornecedor especializado representa a alternativa mais vantajosa, trazendo agilidade e eficiência para o alcance das metas de conscientização e engajamento social.

4) DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A solução escolhida consiste na contratação de empresa que disponibilize um profissional especializado para realizar visitas itinerantes de divulgação das atividades e papel institucional da agência, além de conscientização e orientação pública nas cidades atendidas pela ARES-PCJ. O serviço será realizado em todos os dias úteis durante 12 meses, com uma previsão média de 253 dias úteis, e cada município deverá ser visitado ao menos uma vez durante o ano. Municípios maiores, como Campinas, terão visitas mais frequentes para atingir um maior público. A programação de visitas será adequada para contemplar toda a área de atuação da ARES-PCJ, priorizando eficiência e cobertura.

Este profissional, que vestirá uniforme específico e utilizará um veículo identificado “a serviço da ARES-PCJ”, deverá abordar tópicos como:

- Direitos e deveres dos usuários dos serviços de saneamento básico.
- Educação e conscientização ambiental.
- Uso racional dos recursos hídricos.
- Informação sobre a ARES-PCJ, suas funções, papéis e competências.

- Orientação sobre o processo de manifestação na ouvidoria da ARES-PCJ e sobre o serviço de atendimento do prestador.

O tempo estimado de permanência em cada cidade é de 6 a 8 horas, com foco em maximizar a interação com a população e a difusão de informações.

5) QUANTITATIVOS E ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO

- **Número de visitas:** 253 visitas durante 12 meses, abrangendo todos os municípios associados da região da Sede de Americana. As visitas serão distribuídas proporcionalmente, considerando-se a população de cada município regulado.
- **Distribuição das visitas:** Cada cidade será atendida ao menos uma vez, com frequência maior para municípios mais populosos.
- **Carga horária diária:** 8 horas por cidade.
- **Materiais e identificação:** Uniforme da ARES-PCJ, material de divulgação e banner da ARES-PCJ.
- **Relatórios:** O fornecedor deverá entregar relatórios detalhados de cada visita, contemplando número de atendimentos e feedbacks.

	Cidade	População	Visitas
1	Campinas	1.185.977	12
2	Sorocaba	757.459	9
3	Mogi das Cruzes	468.120	8
4	Jundiaí	460.313	8
5	Piracicaba	438.827	8
6	Limeira	300.728	7
7	Sumaré	289.787	7
8	Indaiatuba	267.796	7
9	São Carlos	265.294	7
10	Araraquara	252.318	7
11	Hortolândia	247.331	7
12	Americana	246.655	7
13	Rio Claro	208.857	7
14	Santa Bárbara	189.338	5
15	Itu	174.561	5
16	Atibaia	166.043	5
17	Itapecerica	163.928	5
18	Mogi Guaçu	159.735	5
19	Salto	140.125	5
20	Araras	135.331	5
21	Votorantim	132.849	5
22	Valinhos	131.277	5

23	Leme	101.316	5
24	Mogi Mirim	95.534	3
25	Vinhedo	79.235	3
26	Pirassununga	75.475	3
27	Itapira	73.919	3
28	Amparo	69.717	3
29	Nova Odessa	64.228	3
30	Jaguariúna	61.801	3
31	Cosmópolis	61.204	3
32	Porto Feliz	58.345	3
33	Louveira	54.111	3
34	Artur Nogueira	53.157	3
35	Capivari	51.318	3
36	Cerquillo	46.217	3
37	Pedreira	44.332	3
38	São Pedro	39.725	3
39	Tietê	38.690	3
40	Araçoiaba da Serra	33.656	3
41	Ibaté	33.110	3
42	Rio das Pedras	32.267	3
43	Santa Cruz das Palmeiras	29.525	3
44	Cordeirópolis	25.130	3
45	Dois Córregos	24.855	3
46	Brotas	24.423	3
47	Santo Antônio de Posse	23.779	3
48	Bom Jesus dos Perdões	22.501	3
49	Iracemápolis	22.435	3
50	Engenheiro Coelho	20.139	3
51	Paraibuna	17.950	3
52	Itirapina	16.433	3
53	Holambra	15.596	3
54	Rafard	9.133	2
55	Monte Alegre do Sul	8.873	2
56	Ipeúna	6.999	2
57	Analândia	4.684	2
58	Corumbataí	4.285	2
59	Jumirim	3.123	2
TOTAL		8.229.869	253

* Tabela 1: Visitas da Ouvidoria Itinerante proporcionalmente divididas pela população

6) ESTIMATIVA DO CUSTO DA CONTRATAÇÃO

A pesquisa de preço médio estimado de mercado foi realizada através de consulta com fornecedores que atendam às necessidades apresentadas neste estudo. Por se tratar de um serviço altamente especializado, não foram encontradas soluções similares no Portal Nacional de Contratações Públicas. Desta maneira, para a realização da pesquisa, o melhor método encontrado foi solicitar a diversos fornecedores propostas comerciais com os requisitos necessários detalhados

Os resultados desta pesquisa foram extremamente satisfatórios, já que as propostas recebidas apresentaram uma margem de diferença irrisória, o que comprova o alto grau de especialização do serviço, e fundamenta a necessidade de se procurar soluções de mercado feitas sob medida.

Com base nas propostas recebidas, foi encontrado uma média de custo de contratação de R\$218.142,09. Este valor contempla o atendimento regular e itinerante a todos os municípios ao longo do ano, conforme previsto neste estudo preliminar, e será utilizado para cobrir a mão de obra especializada, o transporte com identificação visual, os materiais de divulgação utilizados nas ações, a logística e o gerenciamento de todas as ações ao longo do ano.

7) MODALIDADE LICITATÓRIA E PARCELAMENTO

Considerando a natureza do serviço e o valor estimado em R\$ 276.569,48, a modalidade de licitação sugerida é o Pregão, conforme os artigos 6º, XIII e XLI, I e 29, caput da Lei Federal nº14.133/2021.

Para melhor acompanhamento e transparência, o valor total será parcelado em 12 vezes. Isto permite que eventuais problemas na prestação do serviço sejam corrigidos ao longo do contrato.

8) REQUISITOS E PROVIDÊNCIAS PARA A CONTRATAÇÃO

Além deste ETP, deverá ser elaborado Termo de Referência e instrumento convocatório prevendo critérios de qualificação técnica, econômica e financeira, obrigações das partes, dotação orçamentária, regras de fornecimento, recebimento e pagamento, penalidades aplicáveis, e demais disposições inerentes à contratação almejada.

9) ANÁLISE DE RISCOS

Os serviços a serem licitados foram devidamente especificados e quantificados, a fim de reduzir os riscos de uma aquisição indesejada ou ineficiente.

Com o propósito de assegurar uma aquisição eficiente e vantajosa, integra este ETP a análise dos riscos na elaboração do edital e na contratação para contratação de serviços de Ouvidoria Itinerante, a seguir exposta:

Riscos Legais: Falta de adequação às leis e regulamentos de licitações públicas; ato convocatório com cláusulas ambíguas ou incompletas que podem gerar questionamentos legais.

Ações de Contingência: O ato convocatório e demais documentos pertinentes do processo licitatório serão conferidos e respaldados pela Procuradoria Jurídica da ARES-PCJ para garantir a conformidade com a legislação vigente.

Riscos Financeiros: Alocação insuficiente de recursos para a aquisição; preços acima do mercado devido a práticas inadequadas de cotação.

Ações de Contingência: O estudo preliminar identificou, na formalização da demanda, a existência de verba alocada para a contratação. Ainda, para evitar preços superfaturados, a contratação incluirá pesquisa de mercado considerando, orçamentos de fornecedores para aferir o valor médio de mercado, reduzindo assim a chance de superfaturamento na aquisição.

Riscos da Prestação de Serviço: Ausência de competitividade, com baixo número de propostas, limitando a escolha e negociação; seleção de fornecedor que não prestar os serviços nos termos estabelecidos na licitação. Como um serviço altamente especializado, há uma dificuldade natural de se encontrar fornecedores no mercado.

Ações de Contingência: Deverá ser realizada ampla divulgação do ato convocatório no site da ARES-PCJ, e no PNCP, e encaminhado o edital para os fornecedores em várias regiões de abrangência da ARES-PCJ. Quanto ao risco de fornecimento, a seleção exige habilitação e qualificação econômica, ao passo que o pagamento ocorrerá apenas posteriormente à prestação dos serviços, o que reduz os riscos à contratação.

O mapa de riscos exposto acima tem por escopo evidenciar os desafios potenciais e medidas necessárias para garantir uma licitação pública bem-sucedida e transparente.

10) RESULTADOS ESPERADOS

Através da contratação visada, espera-se que a contratação resulte em um aumento significativo na conscientização da população sobre educação ambiental, o uso racional da água e a preservação dos recursos hídricos.

As pesquisas de satisfação anuais realizadas pela ARES-PCJ em todos os municípios têm demonstrado uma tendência crescente na participação social através da Ouvidora da ARES-PCJ, evidenciando a efetividade das campanhas de conscientização e educação ambiental.

Com a implementação desta nova ação de Ouvidoria Itinerante, projeta-se uma intensificação desses resultados positivos, contribuindo para aumentar ainda mais a

participação social, assim como a preservação dos recursos hídricos através da campanha de educação ambiental.

11) DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Considerando a análise desenvolvida neste ETP, contendo todos os elementos julgados indispensáveis para atender a demanda da ARES-PCJ, à luz do §2º do art. 18 da Lei federal nº 14.133/2021, conclui-se pela **VIABILIDADE** da contratação, a qual se justifica técnica e economicamente pelas razões expostas neste instrumento.

GABRIEL BARROS CARQUEIJO
Ouvidor