

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 004/2024

ANEXO 04

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. INTRODUÇÃO

O presente Estudo Técnico Preliminar caracteriza a primeira etapa da fase de planejamento e apresenta os devidos estudos para a contratação de solução que atenderá à necessidade da Autarquia para emissão de ingressos e venda de produtos nos eventos organizados pela Autarquia.

Entre os serviços de emissão de ingressos necessários, identificamos:

- Ingressos dos Espetáculos do Natal Luz (principal demanda);
- Inscrição de alunos para o Gramado In Concert;
- Venda de produtos e alimentos na Praça de Alimentação do Gramado In Concert;
- Venda de produtos e alimentos na Festa da Vindima;
- Venda de ingressos de Cinema no Festival de Cinema;
- Outras receitas provenientes de eventos que sejam promovidos pela Autarquia e que ensejem venda direta de ingresso ou produto.

O objetivo principal é estudar detalhadamente a necessidade da Autarquia, comparar com a solução atualmente utilizada e identificar no mercado opções para suprir essa necessidade, em observância às normas vigentes e aos princípios que regem a Administração Pública.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A Autarquia contratou em 2022, através do Pregão Eletrônico 026/2022 a empresa TGR SERVIÇOS DIGITAIS – EIRELI para o desenvolvimento, disponibilização e administração de software-plataforma de comercialização de ingressos multi-eventos. O software foi disponibilizado para vendas de ingressos do 37º Natal Luz de Gramado em agosto de 2022, utilizando o endereço <http://www.ingressooficialgramado.com.br>.

Além do 37º Natal Luz de Gramado, o software-plataforma foi utilizado para inscrições de alunos no 9º e no 10º Gramado In Concert, venda de alimentos e bebidas na 2ª Vindima, venda de ingressos de espetáculo da 8ª Páscoa em Gramado, venda de ingressos de cinema no 51º Festival de Cinema e venda de ingressos dos espetáculos do 38º Natal Luz de Gramado.

Identificamos, entretanto, diversas dificuldades e inconsistências na prestação do serviço, como por exemplo: i. demora na integração do site com o sistema de meio de pagamento contratado pela Autarquia; ii. erro no processo de compra de ingressos de Lounge, que estavam resultando em venda por valor inferior ao correto, iii. impossibilidade de o cliente fazer troca, upgrade ou cancelamento de ingresso, gerando um retrabalho para já exígua equipe da Autarquia, iv. inconsistências nos relatórios gerados pelo Dashboard do sistema. Tendo isso em vista, entendemos a necessidade de rever as opções existentes no mercado para definir potencial renovação com o atual contratado ou realização de novo processo licitatório para contratação de nova plataforma.

2.1. Requerimentos para o Sistema

Durante os dois anos de vendas de ingressos, especialmente para o Natal Luz, que é o principal evento da Autarquia, diversas demandas foram feitas e levadas para a TGR, algumas delas atendidas, outras atendidas parcialmente e outras não atendidas. São as seguintes demandas da Autarquia:

- Cancelamento do ingresso feito diretamente na plataforma pelo próprio cliente se estiver dentro do prazo legal (ou prazo mais extenso que a lei, se estipulado pela Autarquia);
- Como, especialmente no Natal Luz, são diversas apresentações de cada espetáculo em dias diferentes, e cada espetáculo tem diferentes setores de venda, com preços diferenciados, o cliente tem de ter a possibilidade de fazer a mudança de data e/ou setor do ingresso diretamente na Plataforma, pagando a diferença do valor em relação ao pedido original;
- Melhor experiência para o cliente, com acesso por conta social e menor tempo possível para concluir a compra;

- Uma gestão simplificada, porxém robusta, da emissão de ingressos cortesia, permitindo o controle de emissão e efetiva utilização do ingresso por beneficiário, e.g.: patrocinadores;
- Disponibilização de um BI onde possam ser consultadas informações básicas para o gerenciamento do(s) evento(s), como por exemplo:
 - Quantidade de ingressos vendidos por espetáculo, valor e ticket médio;
 - Quantidade e valor de ingressos vendidos por meio de vendas (usuário final, operadora, POS);
 - Quantidade e valor de ingressos vendidos por tipo de acesso (google, facebook, instagram, acesso direto, etc);
 - Quantidade e valor de ingressos vendidos por tipo de desconto (sem desconto, desconto de agência, combo, cupom, meia-entrada, etc);
 - Percentual de ocupação por espetáculo, setor e data, com indicação de ingressos ainda em estoque
- Capacidade de gestão de venda de lotes de ingressos para agências de forma flexível, com uma quantidade mínima e máxima de ingressos por dia de espetáculo e uma quantidade total mínima de ingressos;
- Capacidade de cobrança de uma taxa de conveniência para ingressos emitidos na plataforma;
- Capacidade de cobrança de uma taxa de remarcação de ingresso, especialmente quando o espetáculo já tiver sido realizado;
- Flexibilidade de definição de descontos para Agencias e Operadoras, e.g.: percentual variável de acordo com o total de ingressos do pedido, do dia ou acumulado;
- Possibilidade de criação de ingressos de determinado espetáculo sem uma data definida, podendo ser utilizado em qualquer data;
- Geração de relatório que inclua todos os ingressos emitidos e posteriormente cancelados na totalidade ou parcialmente;
- Capacidade de atender eventos gastronômicos, como o Vindima, com venda de bebidas e alimentos.

3. ANÁLISE DO CENÁRIO

O sistema de tiqueteira atualmente utilizado pela Autarquia é de propriedade da Autarquia e, por enquanto, atende apenas os eventos da Autarquia. Dentro da proposta inicial do desenvolvimento de tiqueteira própria, entretanto, existe a possibilidade de, futuramente, utilizar a tiqueteira como uma plataforma que possa ser alugada para terceiros, recebendo a Autarquia, uma taxa pela utilização da plataforma.

O Projeto Básico anexo ao Pregão 026/2022 prevê que o código fonte do sistema e o banco de dados são de propriedade da Gramadotur e que a contratada deveria fornecer a infraestrutura em nuvem para o serviço a administração e manutenção da Plataforma. Apenas uma empresa participou do Pregão, e foi agraciada com o contrato.

Existem no mercado, entretanto, diversas empresas que fazem o serviço de emissão de ingressos. Nesses casos elas são proprietárias do sistema e do banco de dados, usam o seu endereço de internet e personalizam a página para o contratante anunciar e gerenciar os seus eventos.

De acordo com o site SimilarWeb.com, os principais players do mercado de tiqueteira no Brasil são as seguintes empresas:

		Domínio (361)	Traffic Share ↓	MoM traffic change	Country Rank	Monthly Visits
<input type="checkbox"/>	1	 sympla.com.br	33.15% 	↓ 32.05%	#292	12.00M
<input type="checkbox"/>	2	 eventim.com...	10.54% 	↓ 39.30%	#861	3.815M
<input type="checkbox"/>	3	 reservadoriod...	5.19% 	↑ 5.72%	#1,362	1.878M
<input type="checkbox"/>	4	 ticketmaster...	4.39% 	↑ 85.37%	#986	1.588M
<input type="checkbox"/>	5	 ingresse.com	3.87% 	↓ 2.13%	#1,869	1.402M
<input type="checkbox"/>	6	 uhuu.com	3.26% 	↓ 22.92%	#2,368	1.180M
<input type="checkbox"/>	7	 dguests.com	3.24% 	↑ 16.78%	#2,778	1.174M
<input type="checkbox"/>	8	 ticket360.co...	2.69% 	↓ 6.09%	#2,498	974,691
<input type="checkbox"/>	9	 viagogo.com	2.58% 	↓ 56.22%	#4,078	934,748
<input type="checkbox"/>	10	 banlek.com	2.44% 	↓ 14.21%	#3,378	882,524

Os dados acima são relativos ao período de outubro a dezembro de 2023.

Empresas como a Sympla, por exemplo, possui aplicativo próprio para venda de ingressos, possibilidade de instalação de totens de venda, aplicativo customizado para agências e parceiros, porém não está preparado para venda de produtos, como vinho e alimentação que vendemos atualmente no Vindima. Já empresas como a ImPLY (que não aparece na lista acima) possui sistema de identificação visual e opção de serviços cashless.

3.1. Opções para contratação

Considerando que atualmente possuímos um contrato com a TGR, vigente até 1º de abril de 2024, com possibilidade de renovação por mais um ano, identificamos as seguintes opções de contratação de sistema de tiqueteira:

a) Renovação do contrato com a TGR:

No caso de desejo em manutenção da tiqueteira própria, com o endereço de internet atual, existente há dois anos, essa é uma opção que não deve ser descartada. Apesar de o código fonte do sistema ser de propriedade da Gramadotur, foi a TGR que desenvolveu o sistema e, conseqüentemente, seria a empresa mais bem qualificada para a sua manutenção e melhoramentos desejados.

Prós	Contras
<ul style="list-style-type: none">• Empresa e sistema já preparados para utilização em 1º de abril• Auditoria não encontrou erros ou inconsistências no sistema	<ul style="list-style-type: none">• Nos 2 anos de contrato, houve diversos casos de demora excessiva no atendimento de nossas solicitações• Tendência de transferir a responsabilidade de erros para terceiros (GetNet e a própria GTur)

b) Licitação para outra empresa manter o sistema de tiqueteira

Essa opção deve ser a escolhida no caso de desejo em manutenção da tiqueteira própria, com o endereço de internet atual, porém, tendo em vista a insatisfação com a atual contratada, abrir licitação para contratar outra empresa para controlar, manter, melhorar e atualizar o sistema. Essa opção possui inconvenientes pois, dificilmente,

uma empresa conseguirá decifrar e entender o código fonte com a agilidade necessária para implementação das vendas do Natal Luz em 1º de abril, como desejado pela Autarquia.

Outro aspecto importante de ser mencionado nesta opção é de que o Pregão Eletrônico 026/2022 da seleção de empresa para criação do sistema de tiqueteira da Autarquia, teve lances apenas da TGR, ou seja, não teve nenhuma outra empresa interessada no certame. Isso é um indicador de que, potencialmente, não atrairemos muitas empresas interessadas em analisar, adaptar, corrigir, manter e operar um sistema desenvolvido por terceiros.

Prós	Contras
<ul style="list-style-type: none">• Uma nova visão de sistema poderá trazer soluções para situações enfrentadas atualmente com a TGR	<ul style="list-style-type: none">• Risco de não ter empresa interessada• Risco de não conseguirmos iniciar as vendas do Natal Luz em 1º de abril

c) Licitação para utilizar outra plataforma tiqueteira

Neste caso, a Autarquia deverá abrir mão, ainda que temporariamente, do projeto de tiqueteira própria e passar a utilizar uma plataforma existente no mercado. Durante o processo de elaboração deste Estudo, contatamos três empresas diferentes de serviço de tiqueteira: Sympla (a maior do mercado brasileiro de acordo com o site SimilarWeb.com), a ImPLY (empresa que já prestou serviços de tiqueteira para a Autarquia em anos passados) e uma pequena empresa com sede em Passo Fundo.

Dentro do contexto de nossas necessidades (descritas em 2.1) a Sympla afirma não conseguir atender ao requerimento de venda de produtos em eventos como a Vindima. Afirma, também, que não possui funcionalidade de cancelamento e troca de ingressos diretamente na plataforma, porém esse procedimento seria realizado por sua equipe de Suporte ao Cliente, sem a necessidade de utilização de Servidores da Gramadotur. A ImPLY afirma ter condições de atender a todas essas necessidades.

Prós	Contras
<ul style="list-style-type: none"> • As plataformas têm experiência na venda de ingressos e, provavelmente conseguirão atender a data de 1º de abril • As plataformas já possuem seu próprio meio de pagamento, reduzindo os trabalhos de reconciliação necessários 	<ul style="list-style-type: none"> • Paralisação de utilização do site do ingressooficialgramado • Algumas plataformas não têm a funcionalidade para atender eventos como a Vindima • Por ser uma plataforma terceirizada, a flexibilidade de criação de relatórios e promoções é mais reduzida

d) Fazer duas licitações:

Tendo em vista que o Natal Luz é o principal produto de venda da Autarquia, podemos considerar uma solução híbrida com uma licitação para vender os ingressos do 39º Natal Luz por uma plataforma já existente no mercado e uma outra licitação para as correções e manutenção do sistema atual de propriedade da Autarquia (neste caso, deve-se inclusive analisar a possibilidade de renovação de contrato com a TGR) e para venda de outros eventos (Corrida, Cinema, Vindima, In Concert).

Prós	Contras
<ul style="list-style-type: none"> • As plataformas têm experiência na venda de ingressos e, provavelmente conseguirão atender a data de 1º de abril • As plataformas já possuem seu próprio meio de pagamento, reduzindo os trabalhos de reconciliação necessários • Manteremos e aprimoraremos a tiqueteira da Autarquia para utilização no 40º Natal Luz 	<ul style="list-style-type: none"> • Arcaremos com o custo de duas tiqueteira pelo período de um ano, sendo que, provavelmente, o custo do sistema próprio deverá considerar um valor mínimo mensal para atrair interessados. • Teremos de aditivar ou cancelar o contrato com a GetNet • Gerenciamento de dois modelos diferentes de venda

<ul style="list-style-type: none"> • Poderemos utilizar experiências com a plataforma contratada para as melhorias desejadas no sistema próprio 	
--	--

3.2. Análise SWOT (pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças)

a) Renovação do contrato com a TGR:

<p>Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> • O sistema já está preparado para atender as necessidades básicas dos eventos 	<p>Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> • O atendimento dos requerimentos da Autarquia até o momento foi abaixo das nossas expectativas
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Com a chegada de um novo investidor, a TGR poderá ter condições de alocar mais recursos humanos para atendimento de nossos requerimentos 	<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deterioração do relacionamento com a Contratada

b) Licitação para outra empresa manter o sistema de tiqueteira:

<p>Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutenção do endereço atual www.ingressooficialgramado.com.br 	<p>Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dificilmente outra empresa assumirá o sistema e o colocará pronto para venda em 1º de abril.
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uma nova empresa poderá trazer nova visão para o sistema 	<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risco de não ter nenhuma empresa interessada em assumir o sistema.

c) Licitação para utilizar outra plataforma tiqueteira:

<p>Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas preparadas para assumir qualquer evento de forma rápida o processo de vendas 	<p>Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paralisação de uso do endereço atual www.ingressooficialgramado.com.br • Perda do controle sobre o banco de dados de cliente
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poderemos usar a expertise e toda a força de vendas da empresa para impulsionar as vendas no Natal Luz • Maior estrutura no atendimento ao cliente pela venda de ingressos do Natal Luz 	<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incapacidade de atender demandas de Corrida de Natal e de Páscoa, In Concert e Vindima • Aumento significativo na Taxa Administrativa para o sistema

d) Solução híbrida:

<p>Pontos Fortes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutenção do endereço atual www.ingressooficialgramado.com.br em conjunto com a utilização de uma plataforma de mercado 	<p>Pontos Fracos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento do custo pelo pagamento de dois sistemas de tiqueteira.
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhor estruturação do endereço atual para que possa ser utilizado de forma mais efetiva no 40º Natal Luz 	<p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licitação de manutenção e aprimoramento do sistema atual resultar fracassada. • Gerenciamento de dois sistemas de vendas diferentes.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DEFINIDA

Considerando os prós e contras, pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças de cada opção de contratação, a solução considerada mais adequada para

a Autarquia é de efetuar dois processos licitatórios: um para contratação de empresa para fornecer sistema de plataforma de venda de ingressos exclusivamente para o 39º Natal Luz de Gramado e outro para manutenção e adaptação do sistema de tiqueteira atual, preparando para o 40º Natal Luz.

Considerando que a prioridade da Autarquia é garantir a venda de ingressos para o 39º Natal Luz, iniciaremos com a Licitação de plataforma de venda de ingressos para, posteriormente, iniciarmos o processo de Licitação de gestão, manutenção e modernização do ingressooficialgramado.com.br. A opção de renovação com a atual contratada para essa segunda licitação não se justifica pois o motivo de estarmos fazendo esse Estudo Técnico Preliminar é pela ineficiência da atual contratada no atendimento de nossas necessidades.

5. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Para a primeira Licitação, normalmente o valor é contratado em percentual do total de faturamento. Contratações anteriores feitas pela Autarquia, em 2019 para a empresa ImPLY foi de 6% e em 2021 para empresa BT de 4,7%. O Contrato atual com a TGR é 2,2%, porém não inclui a taxa do Meio de Pagamento. Devemos esperar algo entre 4,7% e 6% nessa licitação.

Já a licitação de gestão, manutenção e modernização do ingressooficialgramado.com.br é um pouco mais complexa. Conforme explicado o contrato atual remunera 2,2% do faturamento. Porém, como maior parte, senão todo o faturamento da Autarquia estará sendo processado na plataforma de venda de ingressos, essa contratação deverá ser feita por valor fechado, ou com percentual de vendas e garantia de remuneração mínima. O valor desta remuneração mínima necessita de maior aprofundamento de análise.

5.1. Justificativas para o parcelamento ou não da contratação

Conforme explicado no item 4., a contratação será segregada em duas Licitações distintas.

5.2. Possibilidade de subcontratação

Por se tratar de uma plataforma de venda de ingressos e de gestão, manutenção e modernização de sistema próprio de venda de ingressos, não será possível a subcontratação em nenhuma das duas licitações.

5.3. Possibilidade de participação de Consórcio

Devido a especificidade dos serviços, não será possível a participação em regime de Consórcio em nenhuma das duas licitações.

5.4. Possibilidade de participação de Cooperativa / Clube de serviços

Devido a especificidade dos serviços, não será permitida a participação de Cooperativas ou Clubes de Serviço, a não ser que possuam toda a qualificação técnica requerida para a prestação deste serviço.

5.5. Contratações correlatas / interdependentes

A contratação pretendida não interrelaciona com outras contratações, pois o seu objeto não necessita de outras contratações para gerar os benefícios esperados com esta.

5.6. Forma de Seleção

Por ser uma contratação de serviços para um prazo determinado, entende-se que a forma de seleção mais adequada é o de Pregão Eletrônico.

5.7. Qualificação Técnica

Para a licitação de plataforma para venda de ingressos, a empresa contratada deverá comprovar experiência anterior em venda de eventos de valor mínimo de R\$ 15.000.000,00 (quinze milhões de reais).

Para a licitação de gestão, manutenção e modernização do ingressooficialgramado.com.br, a empresa contratada deverá comprovar experiência anterior em manutenção de software de terceiros.

6. RESULTADOS PRETENDIDOS

Pretende-se com essa contratação garantir, principalmente, a qualidade de atendimento ao cliente na compra de ingressos do 39º Natal Luz, que é o principal evento gerador de receita da Autarquia. Adicionalmente, pretende-se atender aos

demais eventos da Autarquia, preferencialmente na mesma plataforma ou na plataforma de propriedade da Autarquia.

Estima-se que a contratação deste serviço gerará um resultado positivo para a Autarquia, haja visto que a maior parte de sua receita é de venda de ingressos, sendo esperado um crescimento de vendas em valor significativamente superior ao custo de contratação deste serviço.

7. DEMONSTRATIVO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÃO

O Plano Anual de Contratações foi elaborado pela Autarquia, porém não foi publicado. A Contratação da Tiqueteira é o item 107 do referido Plano.

8. IMPACTOS AMBIENTAIS

A tecnologia está cada vez mais presente na vida das pessoas, tanto pelas facilidades que ela proporciona quanto pela capacidade de conexão. No entanto, a adesão em massa aos aparelhos pode gerar consequências no meio ambiente. A literatura indica 5 principais impactos ambientais da tecnologia de informática:

- Emissão de carbono e gases de efeito estufa: Hoje a internet é responsável por cerca de 4% da emissão de carbono no mundo.
- Poluição pelos materiais das estruturas dos dispositivos: Grande parte dos dispositivos tecnológicos são produzidos em plástico. Desde PCs e celulares até smartwatches, a presença do material é indispensável. O plástico possibilitou muitos avanços positivos em diversos setores do mundo, mas precisa de 450 anos para desaparecer por completo.
- Descarte indevido de tecnologia: O Brasil é o quinto maior produtor de lixo eletrônico do mundo, segundo o The Global E-waste Monitor 2020. O problema é que um único dispositivo pode liberar vários componentes tóxicos capazes de contaminar o solo.
- Gasto de água: A água é a maior fonte de energia elétrica no país. As hidrelétricas são responsáveis por 67% do montante de energia gerada,

sobretudo pelos rios. Por isso, ao falar de uma grande necessidade de eletricidade para o funcionamento dos aparelhos, fala-se também sobre uma sobrecarga do sistema energético – e conseqüentemente de um consumo enorme de água.

- Uso massivo e constante de energia: Uma simples mensagem de texto pelo WhatsApp pode emitir carbono. Naturalmente, também demanda energia. Mas se uma ação tão pontual já consome energia, os data centers que ficam constantemente ligados para permitir o funcionamento de bancos de dados podem gastar quantias ainda maiores de eletricidade.

Existem, entretanto, práticas de sustentabilidade no desenvolvimento de software que envolvem a escolha e manejo adequado de recursos e equipamentos de modo a reduzir a pegada ambiental, além da adoção de práticas eficientes de gestão e colaboração em equipe, minimizando o impacto ambiental.

9. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

O presente estudo levantou os elementos essenciais que irão compor o Termo de Referência e demonstrou ser viável a contratação demandada, cabendo ressaltar que os riscos envolvidos são administráveis e os custos previstos são compatíveis e se caracterizam pela economicidade.

10. RESPONSÁVEL PELO ESTUDO TÉCNICO

Marcos Freire – Diretor Administrativo e Financeiro

Gramado, 26 de janeiro de 2024.