

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINARIA/MT

Estudo Técnico Preliminar 7/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 0150024.00000003/2026-86

2. Descrição da necessidade

2.1. Funcionalidades de Centralização e Direcionamento Automático

1. Descrição da Necessidade da Contratação e o Problema a Ser Resolvido

A necessidade fundamental do CRMV-MT reside na modernização e centralização de sua comunicação institucional, com a eliminação do atual cenário de fragmentação, no qual diversos setores e coordenadorias (tais como Registros, Cobrança, Financeiro, Administrativo, Gabinete, Comunicação, entre outros setores que se fizerem necessários) operam por meio de números de WhatsApp distintos. Essa dispersão impõe ao profissional o ônus de contatar múltiplos canais para resolução de demandas, inclusive simples, gerando ineficiência, retrabalho e ruídos na comunicação.

O problema central a ser solucionado consiste na inexistência de um canal único e inteligente de entrada, aliado à ausência de uma ferramenta de comunicação proativa. Nesse contexto, a fragmentação dos atendimentos inviabiliza a distribuição automática, equilibrada e organizada das demandas entre os 20 colaboradores previstos do CRMV-MT, ao passo que a divulgação de informes, eventos e lembretes institucionais permanece dependente de processos manuais ou de ferramentas limitadas.

Sob a perspectiva do interesse público, nos termos do art. 18, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, a contratação justifica-se pela necessidade de eliminar essa dispersão, centralizando o atendimento em um único número oficial, dotado de mecanismo de triagem automatizada capaz de direcionar o usuário ao setor competente já no primeiro contato. Ademais, a solução permitirá o envio ágil, estruturado e programado de comunicados em massa, ampliando a transparência e a efetividade da comunicação institucional.

A solução proposta contempla a automação de serviços recorrentes e de caráter informativo — tais como orientações sobre processos de inscrição, orientação para acesso e emissão de certidões profissionais, disponibilização de checklists documentais e esclarecimento de dúvidas frequentes —, bem como o disparo programado de mensagens e e-mails, assegurando que o profissional permaneça continuamente informado sem sobrecarregar a equipe humana.

Por fim, a iniciativa possibilitará a liberação da equipe técnica para o atendimento de demandas que exijam análise subjetiva e tomada de decisão humana, especialmente aquelas relacionadas a processos administrativos e financeiros de maior complexidade, promovendo, assim, maior eficiência, qualidade e racionalização na prestação dos serviços públicos.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenadoria Financeira	Brenda Fagundes dos Reis
Coordenadoria de Registros	Maurizio Dias Santana Junior
Setor de Cobrança	Jéssica Iris Gomes Miranda

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. Centralização e Triagem Inteligente

A plataforma deve concentrar todas as interações em um único número oficial via WhatsApp Business API, permitindo a distribuição automática entre os 20 colaboradores previstos.

Requisito Funcional	Especificação Técnica Detalhada	Objetivo
Canal Único API Oficial	Integração via API Oficial da Meta (WhatsApp) para evitar bloqueios.	Centralizar a comunicação e garantir a estabilidade do canal.
Menu de Triagem (URA)	Fluxo inicial para que o usuário selecione o setor ou coordenação desejada (Registros, Cobrança, Financeiro, Administrativo, Gabinete, Comunicação, ou outros setores que se fizerem necessários).	Direcionar o cidadão ao especialista correto de forma ágil e sem intervenção humana na triagem.
Integração Omnichannel	Painel unificado para gestão de mensagens de WhatsApp e E-mail.	Manter o histórico linear da comunicação, independentemente do canal.

4.2. Módulo de Disparos Automáticos (Mensageria Ativa)

A solução deve permitir a comunicação proativa do Conselho com seus inscritos, conforme planejado no DFD.

- Multicanalidade de Disparos: Capacidade de enviar comunicados, lembretes de eventos e informes institucionais simultaneamente via WhatsApp e E-mail.
- Gestão de Templates: O sistema deve permitir o cadastro de modelos de mensagens (templates) aprovados pela Meta para envios ativos, garantindo o profissionalismo e a conformidade com as regras da plataforma.
- Programação e Agendamento: Funcionalidade para agendar disparos periódicos (ex: lembretes de regularização ou informes de fiscalização), com possibilidade de importar listas de contatos.

4.3. Automação Informativa (Chatbot) e Jornadas de Orientação

O robô deve ser configurado para guiar o usuário em jornadas completas de autoatendimento informativo, abrangendo:

1. Inscrição Profissional (PF e PJ): Automação do checklist de documentos (diplomas, fotos, certificados militares), links para o sistema de pré-cadastro e instruções para inscrições primárias, secundárias e transferências.
2. Cancelamento ou Suspensão de Inscrição: Orientação sobre requisitos para profissionais que deixam de atuar (devolução de cédula, prazos de anuidade) e para empresas que encerram atividades (baixa na Junta Comercial ou alteração de objetivo social).
3. Responsabilidade Técnica (RT/ART): Passo a passo para cadastrar novos contratos de RT no sistema online, fluxos para renovação de contratos vigentes e procedimentos para baixa ou cancelamento de ART.
4. Registro de Consultórios e Ambulatórios: Checklist de requisitos físicos e documentais exigidos pela Resolução CFMV nº 1275 /2019 e orientações sobre taxas específicas.
5. Atualização Cadastral: Guia rápido sobre como e onde atualizar dados de contato e endereço no portal SISCAD.

5. Conf. Legal e Segurança da Informação

5.1. LGPD e Segurança

A solução processará dados sensíveis, exigindo conformidade estrita com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

- Segurança no Disparo: O uso da API Oficial mitiga o risco de vazamento de dados e garante que o tratamento das informações ocorra em ambiente auditável.
- Gestão de Consentimento: O sistema deve prever mecanismos para que o profissional possa optar por não receber determinados tipos de comunicados ativos.

6. Levantamento de Mercado

6.1. Levantamento de Mercado e Análise de Alternativas

Foi ratificado o modelo SaaS (Software as a Service) como o mais vantajoso, pois inclui a infraestrutura necessária para disparos em massa (servidores de e-mail e integração com provedores BSP) sem custos adicionais de manutenção local. Alternativas como APIs não oficiais foram descartadas devido ao alto risco de banimento do número institucional e instabilidade nos disparos.

7. Descrição da solução como um todo

7.1. A solução consiste na contratação de uma plataforma tecnológica na modalidade Software como Serviço (SaaS), baseada em nuvem, para a implementação de um sistema de atendimento Omnichannel e assistente virtual inteligente (Chatbot). O objeto abrange a integração de canais oficiais (WhatsApp Business API e E-mail), permitindo a triagem automatizada de demandas, o direcionamento inteligente para os diversos setores da autarquia e a gestão de atendimento humano para até 20 colaboradores simultâneos e 01 gestor.

Além do licenciamento da plataforma, a solução compreende como um todo:

1. Serviços de Setup e Implantação: Configuração técnica, integração de APIs e parametrização dos fluxos de conversação;
2. Módulo de Mensageria Ativa: Funcionalidade para disparos automáticos e programados de comunicados, lembretes e informes institucionais via WhatsApp e e-mail ;
3. Capacitação: Treinamento técnico para os atendentes e gestores da plataforma ;
4. Sustentação e Suporte: Manutenção corretiva, preventiva e suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual para garantir a alta disponibilidade do canal único de comunicação do CRMV-MT .

8. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

8.1. Estimativa de Quantitativos e Preços

Item	Descrição (CATSER)	Unidade	Quantidade	Justificativa
1	Setup e Implantação de Fluxos e Disparos (26972)	Serviço	01 entrega técnica	Configuração do canal único, menus e templates de mensagens.
2	Licenciamento SaaS para 20 Atendentes (27014)	Mês	60 meses	Sustentação do ambiente omnichannel e mensageria ativa.

9. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 99.500,00

9.1. Estimativa de Preços

Os valores de referência baseiam-se na pesquisa simplificada do DFD e em benchmarks de mercado.

- Setup/Implantação: R\$ 3.500,00 (Pagamento único).
- Manutenção Mensal: R\$ 1.600,00 (Totalizando R\$ 96.000,00 em 60 meses, incluindo franquia de disparos).

- Valor Total Estimado: R\$ 99.500,00
- *Nota: O valor mensal contempla estimativa de faturamento de mensagens ativas enviadas na categoria de Utilidade e Marketing.*

10. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

10.1. A contratação deve ser por Lote Único. A integração entre o motor de disparos, a triagem por chatbot e a gestão humana é interdependente. A separação do objeto em lotes distintos comprometeria o histórico unificado do profissional e a eficiência do direcionamento automático para os setores (Art. 47, Lei 14.133/2021).

11. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

11.1. Conforme o Art. 18, § 1º, inciso VIII da Lei nº 14.133/2021, identificam-se as seguintes correlações técnicas para a presente contratação:

- Serviço de Telefonia (Correlata): A solução utilizará o número de telefone fixo/móvel institucional do CRMV-MT já existente. A manutenção deste contrato de telefonia ativa é essencial para a homologação e funcionamento da linha oficial do WhatsApp Business API.
- Serviço de Conectividade à Internet (Correlata): Por se tratar de uma solução sob o modelo SaaS (Software como Serviço) hospedada em nuvem, o acesso à plataforma e a execução do atendimento humano pelos operadores dependem diretamente da estabilidade do contrato de internet banda larga na sede do CRMV-MT.

12. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

12.1 Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Em observância ao Art. 18, § 1º, inciso IX da Lei nº 14.133/2021, esta contratação encontra-se em estrita consonância com os instrumentos de planejamento do CRMV-MT:

- Documento de Formalização da Demanda (DFD): A necessidade foi formalizada em 18/01/2026, sob responsabilidade da Coordenadoria Financeira, identificando a carência de automação e gestão de filas.
- Plano de Contratações Anual (PCA): A aquisição está prevista no cronograma de contratações da autarquia, visando a modernização da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- Objetivos Estratégicos: A solução contribui diretamente para a eficiência administrativa (Art. 5º da NLLC) e para a transformação digital do Conselho, permitindo que a força de trabalho seja redirecionada de tarefas repetitivas para atividades finalísticas de maior complexidade.

13. Benefícios a serem alcançados com a contratação

13.1. Conforme o demonstrativo de resultados pretendidos (Art. 18, § 1º, inciso IX da NLLC), a solução proporcionará:

1. Aumento da Resolutividade e Autonomia: O profissional poderá obter orientações institucionais, manuais de procedimentos e checklists de documentos de forma imediata e ininterrupta (24/7), sem filas de espera.
2. Otimização do Capital Humano: Redução do volume de ligações e atendimentos humanos para dúvidas simples e repetitivas, permitindo que os servidores foquem em processos de fiscalização e análises técnicas.
3. Eficiência na Arrecadação: A automação de lembretes e informes financeiros, prazos e eventos por meio de mensageria ativa facilita a regularização dos inscritos, reduz a inadimplência e mantém a categoria informada.

4. Padronização e Segurança Jurídica: Garantia de que todos os profissionais recebam informações oficiais idênticas, com registro integral das conversas e geração de protocolos para fins de auditoria.

14. Providências a serem Adotadas

14.1 Providências a serem Adotadas

Antes da celebração do contrato e início da operação, deverão ser adotadas as seguintes medidas (Art. 18, § 1º, inciso XI da Lei 14.133/21):

1. Aprovação de Templates e Linha: Iniciar o processo de verificação da conta institucional e aprovação de modelos de mensagens junto à Meta (Facebook) para garantir a conformidade da API.
2. Cronograma de Treinamento: Programar a capacitação de 20 atendentes e 01 gestor para a operação plena da plataforma.
3. Nomeação da Gestão Contratual: Designação formal do gestor e fiscais do contrato conforme indicado no DFD (Brenda Fagundes, Maurizio Santana e Jéssica Iris).

15. Possíveis Impactos Ambientais

15.1 Possíveis Impactos Ambientais e Sustentabilidade

A contratação observa critérios de sustentabilidade ambiental (Art. 18, § 1º, inciso XII da Lei 14.133/21 e IN 58/2022):

- Redução de Consumo de Recursos: A digitalização integral do atendimento e o fornecimento de protocolos e orientações via Chatbot reduzem drasticamente o consumo de papel, toners e energia associados a impressões e envios postais em todas as demandas do Conselho.
- Eficiência Energética (Nuvem): O uso de solução SaaS em nuvem é de 30% a 60% mais eficiente energeticamente do que a manutenção de servidores locais, contribuindo para a redução da pegada de carbono da autarquia.
- Mobilidade Sustentável: A resolutividade remota evita o deslocamento físico de profissionais até a sede do CRMV-MT, diminuindo as emissões de gases poluentes decorrentes do transporte.

16. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

16.1. Justificativa da Viabilidade

16. Declaração de Viabilidade Técnica e Econômica

Em observância ao disposto no **Art. 18, § 1º, inciso XIII da Lei nº 14.133/2021**, declaramos a viabilidade desta contratação.

Considerando o levantamento de mercado que confirmou a existência de soluções maduras (modelo SaaS), a análise de custos que demonstrou economicidade frente aos ganhos de produtividade esperados, e a conformidade tecnológica da solução com os sistemas legados do Conselho (**SISCAD**), este Estudo Técnico Preliminar conclui que a contratação de plataforma Omnichannel e Chatbot é a solução mais adequada para atender ao interesse público e suprir as necessidades operacionais do CRMV-MT.

Diante do exposto, este Estudo Técnico Preliminar evidencia que o problema identificado possui solução tecnologicamente acessível e economicamente viável, estando a Administração apta a prosseguir com a fase externa da licitação.

17. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

BRENDA FAGUNDES DOS REIS

Demandante



Assinou eletronicamente em 16/07/2026 às 23:44:12.

JESSICA IRIS GOMES MIRANDA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 22/07/2026 às 10:03:16.

MAURIZIO DIAS SANTANA JUNIOR

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 22/07/2026 às 09:56:54.

Documento Digitalizado Público

Solução Web de Chatbot inteligente, integrada aos canais de atendimento remoto do CRMV-MT, com serviços de disparo de mensagens e envio de e-mails.

Assunto: Solução Web de Chatbot inteligente, integrada aos canais de atendimento remoto do CRMV-MT, com serviços de disparo de mensagens e envio de e-mails.

Assinado por: Brenda Reis

Tipo do Documento: ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Situação: Finalizado

Nível de Acesso: Público

Tipo do Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Brenda Fagundes Reis, Coordenadora Financeira do CRMV-MT - FGMed - COORDFIN/MT**, em 22/07/2026 10:25:26.

Este documento foi armazenado no SUAP em 22/07/2026. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1624881

Código de Autenticação: 173c8a960e

