

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - GO

Estudo Técnico Preliminar 55/2025**1. Informações Básicas**

Número do processo: 000106/2025-92

2. Descrição da necessidade

Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business e permissão integral da Meta, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot).

2.1. Aumento da Capacidade de Atendimento: A contratação desta solução permitirá um aumento considerável na capacidade de atendimento, sem a necessidade de contratar mais pessoal ou expandir fisicamente a infraestrutura. O uso de chatbots integrados à plataforma WhatsApp Business possibilitará o atendimento simultâneo a múltiplas interações, sem que haja um aumento na complexidade operacional. Isso garante que o CRCGO consiga atender um volume maior de demandas de forma eficiente, aumentando a produtividade sem comprometer a qualidade do atendimento. O escalonamento automático do serviço reduz o tempo de espera e melhora a resposta a um público crescente.

2.2. Melhoria na Comunicação com o Público: A plataforma vai facilitar a comunicação direta, personalizada e contínua com os públicos-alvo, proporcionando um canal único e efetivo para o envio de mensagens informativas, lembretes, comunicados sobre eventos e até mesmo campanhas educativas. Essa ferramenta será capaz de otimizar a comunicação institucional, criando uma proximidade maior com os usuários e garantindo que informações importantes sejam entregues de maneira oportuna e eficiente. Isso não apenas melhora a transparência, mas também fortalece a imagem institucional do CRCGO como um órgão moderno e acessível.

2.3. Escalabilidade do Atendimento: Com a possibilidade de integrar múltiplos canais de atendimento, a solução proporciona uma escalabilidade flexível. Isso significa que, à medida que o número de interações aumenta, a plataforma se ajusta automaticamente, permitindo que o CRCGO se expanda digitalmente sem aumentar significativamente os custos operacionais. O uso do chatbot contribui diretamente para esse processo, pois ele permite que o atendimento seja mantido em grande escala, atendendo a uma vasta quantidade de usuários ao mesmo tempo, sem sobrecarregar a equipe humana. Este aumento de eficiência operacional é fundamental para o crescimento contínuo do CRCGO.

2.4. Redução de Custos Operacionais: A automação de processos repetitivos e de baixo valor agregado, como esclarecimento de dúvidas frequentes ou encaminhamento de solicitações simples, permitirá que a equipe do CRCGO se concentre em tarefas mais estratégicas. Isso, por sua vez, resulta em uma significativa redução de custos operacionais. O atendimento automatizado elimina a necessidade de constante contratação de novos atendentes, além de otimizar os recursos já existentes. Com a integração da plataforma, o custo por atendimento será reduzido, e os gastos com pessoal e treinamento diminuem ao longo do tempo, enquanto a qualidade do atendimento permanece alta.

2.5. Maior Agilidade no Atendimento: A utilização de chatbots e fluxos automatizados agiliza consideravelmente a resposta ao público. Com a possibilidade de fornecer respostas instantâneas, a plataforma elimina os tempos de espera tradicionais, oferecendo um atendimento imediato. Isso não apenas melhora a experiência do usuário, mas também aumenta a capacidade de resposta em situações de alta demanda, como durante eventos ou campanhas. Além disso, o sistema pode ser configurado para resolver problemas simples automaticamente, liberando a equipe humana para situações mais complexas.

2.6. Melhoria no Controle de Indicadores de Qualidade: A plataforma fornece uma visão detalhada e em tempo real dos indicadores de desempenho do atendimento. Com isso, será possível monitorar a eficiência do serviço, identificar gargalos no processo de atendimento e realizar ajustes imediatos. A análise contínua dos dados permitirá que o CRCGO desenvolva um plano de ação baseado em dados concretos, promovendo a melhoria constante do serviço. As métricas de tempo de resposta, satisfação do usuário e taxa de resolução serão acompanhadas, assegurando a qualidade do atendimento em todos os momentos.

2.7. Aumento da Eficiência Operacional: A eficiência operacional será ampliada significativamente com a automação dos processos de atendimento, pois as interações podem ser tratadas de forma automática e fluida, sem a necessidade de intervenção constante da equipe. A plataforma também permite uma organização melhor dos processos, com o uso de etiquetas para segmentar assuntos e usuários, facilitando o encaminhamento das demandas de maneira mais assertiva e organizada. A equipe do CRCGO poderá dedicar seu tempo e esforço para tarefas mais complexas, enquanto o chatbot cuida de questões mais simples, aumentando a produtividade geral da organização.

2.8. Conformidade com a LGPD: A solução deverá estar completamente em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O design do sistema deve garantir que todas as informações dos usuários sejam tratadas de maneira segura, com transparência e respeito aos direitos de privacidade. A plataforma possibilitará a criação de fluxos de atendimento que respeitem as exigências de consentimento para o tratamento de dados, bem como o direito dos usuários à exclusão ou modificação de seus dados pessoais. Essa conformidade é essencial para assegurar a confiança do público e a integridade da comunicação institucional.

2.9. Atendimento Personalizado e Segmentação de Demandas: A solução permite a criação de fluxos de atendimento personalizados, com o uso de etiquetas e segmentação de usuários, garantindo que as demandas sejam direcionadas de forma mais precisa para as áreas responsáveis. Com isso, o atendimento se torna mais assertivo, pois cada grupo ou tipo de solicitação pode ser tratado de acordo com suas especificidades. Essa personalização melhora a qualidade do atendimento e garante que o CRCGO ofereça uma resposta mais adequada a cada perfil de usuário, aumentando a satisfação geral.

2.10. Evolução Constante do Sistema: A plataforma será aprimorada continuamente, com a adição de novos fluxos, funcionalidades e integrações conforme as necessidades do CRCGO evoluem. O acompanhamento dos resultados permitirá que novos requisitos sejam identificados, e o sistema seja ajustado para atender a novas demandas. O aumento da capacidade de atendimento, integração com novas APIs e a adequação do público-alvo são aspectos que garantirão a adaptação do sistema a longo prazo, tornando-o uma solução robusta e escalável para o CRCGO.

2.11. Centralização de Informações e Processos: Com a centralização das interações em uma única plataforma, o CRCGO ganhará uma visão consolidada e mais clara sobre todas as demandas recebidas. Isso facilitará o acompanhamento de cada caso, além de melhorar a organização interna da equipe, pois todos os registros de interações estarão disponíveis em tempo real para análise. A centralização também permitirá uma melhor gestão do fluxo de trabalho, otimizando as respostas e facilitando o rastreamento das interações desde o início até a resolução.

2.12. A contratação da plataforma visa suprir a necessidade de uma solução de atendimento online totalmente compatível com o WhatsApp Business, garantindo a conformidade com as políticas de mensagens do WhatsApp e da Meta. A plataforma também precisa oferecer a permissão integral da Meta, uma vez que tivemos o banimento tanto do número oficial quanto do número secundário utilizado (imagem anexada ao doc. 0985111), devido ao uso indevido da plataforma, o que impossibilita a continuidade dos serviços

2.13. As demais informações para compor o termo de referência e/ou projeto básico deverão ser levantadas no estudo técnico preliminar pela equipe de planejamento/apoio.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
-------------------	-------------

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Não será necessária a transição gradual do atual prestador de serviço para o próximo.

Declaração do fornecedor de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço;

Apresentação de certidão de registro ativo, da empresa, em seu conselho de classe, se for o caso;

Apresentação de documento do responsável técnico pela empresa e comprovação de registro ativo em seu conselho de classe, se for o caso;

O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021, vez que apresenta atributos mínimos, fabricados com insumos básicos, e cujo preço é acessível à generalidade da população.

A contratada deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica sobre a qualidade e especificação dos materiais que serão entregues.

A contratada deverá fornecer diretamente o objeto/serviço, não podendo transferir a responsabilidade pelo objeto licitado para nenhuma outra empresa ou instituição de qualquer natureza. Nos valores propostos deverão estar inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

A empresa adjudicatária será submetida a um procedimento licitatório com o devido formalismo, visando à sua qualificação. Todos os demais elementos essenciais para o atendimento às demandas da Administração serão detalhadamente apresentados no Termo de Referência, incluindo as obrigações, responsabilidades da contratada e demais particularidades do objeto. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Goiás.

Ressarcir à Contratante quando a Contratada, através de seus colaboradores, durante a entrega do objeto, provocar danos ao patrimônio da Contratante por imperícia, imprudência e /ou má fé;

Comunicar ao CRCGO qualquer anormalidade que constatar e prestar os esclarecimentos que forem solicitados;

Manter, durante o período de fornecimento, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação /contratação; Informar à Contratante, sempre que houver alteração, o nome, o endereço e telefone do responsável a quem devem ser dirigidos os pedidos, comunicações e reclamações;

Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal; Efetuar o fornecimento com o sigilo necessário.

Referência Legal:

Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Portaria nº 014, de 17 de janeiro de 2023, aprova a Instrução Normativa nº 001 /2023, que regulamenta as licitações e contratações do CRT-SP no âmbito da Lei n.º 14.133 /2021.

Instrução Normativa 65, de 7 de julho de 2021, dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Instrução Normativa 73, de 30 de setembro de 2022, dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional. Para aquisição do objeto desta licitação, será empregada a modalidade de licitação denominada Pregão do tipo menor preço, adjudicação unitária.

O julgamento das propostas será objetivo e em conformidade com o tipo de licitação realizada, em conformidade com o estabelecido no Edital. Tal estudo técnico preliminar contém as informações necessárias para atendimento às disposições do art. 7º, da Instrução Normativa ME/SEDGGD/SG n.º 40 (ETP – Digital).

5. Levantamento de Mercado

A estimativa de preços referenciais, memórias de cálculo, mapas de cotação, planilhas de composição de custos unitários etc. foram levantadas através de consulta ao Banco de Preços, nos termos da IN n.º 65, de 07 de julho de 2021, Art. 5º, inciso I - 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; inciso IV - pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital;

6. Descrição da solução como um todo

Importante destacar que os serviços almejados pela contratação não se configuram como soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, conforme disposto na Instrução Normativa SGD/ME n.º 94 de 2022, alínea “b”, item 1.6 – Anexo II.

A Contratada será responsável por:

1.1. Solução de Atendimento Online:

A solução a ser contratada deve incluir um sistema de atendimento digital ágil e inteligente, capaz de automatizar o atendimento ao público, através de chatbots integrados a diferentes canais de comunicação. A plataforma deve ser compatível com o WhatsApp Business e permitir a configuração de atendimento inicial, além de possibilitar o encaminhamento de chamados de maneira automatizada.

1.2. Funcionalidades do Sistema:

A ferramenta deverá ter integração com canais de comunicação, e integrar diferentes canais como WhatsApp através , E-mail, Site, Telegram, Instagram, Messenger e Chat, tudo em um único sistema.

Além disso, deve fornecer a possibilidade de uso de um número fornecido pelo CRCGO, e deve suportar pelo menos 30 usuários, permitir o recebimento de mensagens de serviços e o envio de mensagens de utilidade, bem como disparos em massa para ações de marketing. A solução precisa ser capaz de enviar e receber mensagens para até 3.000 números por mês e realizar campanhas de envio em massa para até 1.000 números por mês.

Chatbot Inteligente: O chatbot deverá permitir uma automação eficiente do atendimento, utilizando fluxos inteligentes, incluindo chamadas de API e envio de arquivos/imagens, tanto de forma individual como em massa.

Gestão e Monitoramento: O sistema deverá proporcionar a gestão de todas as conversas em um único local, além de permitir a monitorização em tempo real dos indicadores de qualidade.

Etiquetas e Segmentação: Deverá ser utilizadas etiquetas para identificar e segmentar áreas, níveis e cargos, melhorando a organização e o acompanhamento das interações.

Acompanhamento de Indicadores: Deverá ser possível acompanhar métricas de performance e resultados das interações, garantindo uma visão clara da eficácia do atendimento.

Disponibilidade: O chatbot deverá estar disponível de forma integral, permitindo atendimento contínuo e escalável, reduzindo custos operacionais.

1.2. Implantação e Capacitação:

A implementação da solução deverá ser realizada em até 2 semanas, com a definição dos fluxos de atendimento, a construção das árvores conversacionais e a adaptação de scripts conforme as necessidades da organização e em conjunto com a coordenação de TI. Além disso, a plataforma deverá incluir capacitação da equipe do TI e demais indicados para garantir o uso eficaz da ferramenta.

1.3. Sustentação e Melhoria Contínua

A solução deverá contar com no mínimo 20 horas mensais de suporte para melhoria contínua, ajustes nos fluxos de atendimento, correções, e integração de novos APIs. Deverá também, ter acompanhamento semanal dos indicadores e suporte contínuo aos usuários.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

O serviço será prestado por 12 meses da forma descrita no tópico 6.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 109.700,58

Para a estimativa dos preços referenciais da contratação, foi utilizada como parâmetros as disposições contidas no seguinte normativo: Instrução Normativa 65, de 07 de julho de 2021, dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Da metodologia aplicada:

[..] Art. 5º A pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros, empregados de forma combinada ou não;

II - Contratações similares feitas pela Administração Pública, em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, inclusive mediante sistema de registro de preços, observado o índice de atualização de preços correspondente;

§ 1º Deverão ser priorizados os parâmetros estabelecidos nos incisos I e II, devendo, em caso de impossibilidade, apresentar justificativa nos autos.

A pesquisa de preço foi realizada utilizando-se, como parâmetros, o inciso II, em conformidade com as disposições do supracitado normativo, para obtenção do preço de referência.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A manutenção de sua integralidade é a abordagem mais sensata e coerente com as exigências associadas ao objeto em análise. Observa-se que o fracionamento do objeto não se mostra viável na presente contratação, em virtude das

suas características e suas obrigatórias interações, que impossibilitariam a atribuição, a diferentes contratadas, eventual responsabilidade por danos ou por defeito de execução.

Ademais, mostrar-se-ia antieconômico e por demais elevado o custo de mobilização de diferentes empresas para executar parcelas individuais e distintas dos serviços que se pretende contratar, fosse essa a escolha da Administração.

Além das razões acima enumeradas, a contratação por preço global ensejará o planejamento e a racionalização do trabalho, a melhor gestão dos contratos, o adequado cumprimento de prazos e padrões de qualidade, além da atribuição de responsabilidade pelos serviços executados.

Frise dizer, que a dispensa de licitação por item para esse objeto, traria grandes transtornos prejudicando a agilidade e qualidade dos serviços, empresa licitante, ao compor o preço do lote, pode trabalhar cada item com margens variáveis, de forma que “a retirada de um ou outro item pode afetar o efetivo interesse da licitante”, propiciar uma contratação antieconômica, a gestão centralizada de fornecedores e serviços simplifica a coordenação operacional, reduzindo a possibilidade de conflitos e facilitando a resolução rápida de eventuais imprevistos.

Conforme estabelecido: inexistente ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si. – Acórdão – TCU5.260 /2011-1ª Câmara.

A licitação em questão, se realizada por itens, certamente trará não só um maior custo para o Conselho, como também representará uma série de riscos, conforme já mencionado anteriormente, motivo pelo qual sugere-se a adoção do tipo de julgamento “menor preço global”.

Diante do anteriormente exposto, o parcelamento não é tecnicamente viável e economicamente vantajoso, conforme disposto no art. 40 da lei 14.133/2021, § 3º, inciso II.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se aplica, pois a atual empresa não terá continuidade do serviço.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

3. Plano Anual de Contratação – PAC:
Contratação prevista no Plano Anual de Contratação 2025.
4. Projeto do Plano de Trabalho:
5002 - Tecnologia da Informação
5. Conta-Contábil:
6.3.1.3.02.01.005 - Serviços de Tecnologia da Informação

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Fortalecer o relacionamento com os profissionais industriais e a sociedade, por meio do aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados;

Promover a melhoria da governança, da gestão estratégica, do desenvolvimento sustentável, bem como a integração, comunicação e a sinergia do Sistema CFC/CRC's;

Ter uma fiscalização inovadora e eficiente, com foco no fortalecimento do exercício profissional, e proteção da sociedade;

Promover a melhoria contínua da integração dos sistemas de informações e infraestrutura, em todos os níveis da estrutura organizacional, a fim de proporcionar excelência dos serviços prestados aos profissionais técnicos industriais e à sociedade.

A adequada utilização dos serviços de telefonia está ligada ao êxito das atividades meio/fim da Autarquia. Assim, a prestação desse serviço é algo imprescindível, pois a interrupção ou descontinuidade do serviço afeta diretamente as atividades no CRCGO.

13. Providências a serem Adotadas

Pelas características do serviço, não será necessária adequação do ambiente organizacional.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Possíveis impactos ambientais da contratação e medidas de tratamento em razão dos impactos ambientais devem ser observadas pelas Empresas Contratadas conforme o estabelecido nas seguintes legislações: Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010 e Decreto nº 7.746, de 05/06/2012 e XI, art. 7º da Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação de uma solução de atendimento online por meio de mensagens, compatível com o WhatsApp Business e com permissão integral da Meta, é fundamental para o Conselho Regional de Contabilidade de Goiás (CRCGO). Essa iniciativa não só resolve um problema crítico de comunicação, mas também moderniza e otimiza o atendimento, garantindo eficiência, segurança e conformidade.

Necessidade Urgente e Conformidade com a Meta

A viabilidade dessa contratação é **imprescindível** devido ao banimento dos números oficiais do CRCGO pela Meta, conforme relatado no documento anexo. O uso indevido anterior da plataforma comprometeu a continuidade dos serviços, tornando a aquisição de uma solução com permissão integral da Meta a única via para restabelecer a comunicação por WhatsApp de forma segura e legal. A nova plataforma assegura a conformidade com as políticas da Meta, evitando futuros banimentos e garantindo um canal de comunicação estável e confiável.

Aumento da Eficiência e Redução de Custos

A automação proporcionada pelo **chatbot** e pela integração com o WhatsApp Business permite um **aumento significativo na capacidade de atendimento** sem a necessidade de contratar mais pessoal. A solução permite o atendimento simultâneo a múltiplas

interações, liberando a equipe humana para focar em demandas mais complexas e estratégicas. Esse processo resulta em uma **redução de custos operacionais** e otimiza o uso dos recursos existentes, além de diminuir o tempo de espera e aumentar a agilidade na resposta ao público.

Melhoria na Comunicação e na Experiência do Usuário

A plataforma centraliza a comunicação, proporcionando um canal direto e eficiente para o envio de mensagens, lembretes e comunicados importantes. A automação com **fluxos de atendimento personalizados** e a segmentação de demandas garantem que as solicitações sejam encaminhadas de forma mais precisa e ágil para as áreas responsáveis. Essa personalização melhora a qualidade do atendimento, aumenta a satisfação dos usuários e fortalece a imagem do CRCGO como um órgão moderno e acessível.

Conformidade Legal e Segurança de Dados

A contratação da solução é uma medida proativa para garantir a **conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**. A plataforma será projetada para tratar as informações dos usuários de maneira segura e transparente, respeitando o direito à privacidade e ao consentimento. Essa conformidade não apenas protege os dados dos usuários, mas também assegura a confiança do público na instituição.

Em resumo, a contratação dessa solução de atendimento online é a resposta estratégica e tecnológica para os desafios de comunicação do CRCGO. A plataforma oferece uma solução robusta e escalável que não apenas resolve a questão do banimento pela Meta, mas também moderniza o atendimento, aumenta a eficiência operacional e melhora a experiência dos usuários, tudo em total conformidade com a legislação.

16. 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](#).

ADMILTON MARQUES DA SILVA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 02/09/2025 às 09:44:27.

MAURICEIA DE SOUSA VILELA

Demandante