

ESP-AG. REGUL. SERV. PUB. DO ESTADO DE SP

Estudo Técnico Preliminar 79/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 133.00004070/2025-61

2. Descrição da necessidade

Contratação para continuidade e ampliação do serviço de licenças Microsoft Dynamics 365 CRM, abrangendo as funcionalidades de atendimento, autoatendimento, chatbot, portais públicos e armazenamento de dados, para o Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU da ARSESP.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Superintendência de Tecnologia da Informação	Roseli Ramalho de Jesus Caccas

4. Necessidades de Negócio

A contratação visa garantir a manutenção do ambiente tecnológico utilizado pela ARSESP para o registro, tratamento e acompanhamento das manifestações de usuários referentes às concessionárias reguladas, bem como a ampliação do sistema para novos setores decorrentes da reestruturação promovida pelo Governo do Estado de São Paulo.

5. Necessidades Tecnológicas

As licenças Microsoft Dynamics 365 CRM deverão ser fornecidas na modalidade de subscrição em nuvem (Plataforma as a Service – PaaS), com suporte técnico, gestão de usuários e compatibilidade com o ambiente Microsoft 365 já implantado na ARSESP.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

A solução deverá contemplar as seguintes licenças: Power Pages, Dynamics 365 Customer Service, Dynamics 365 Contact Center Digital, Copilot Studio e Dataverse Capacity, conforme quantitativos descritos no Termo de Referência.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A tabela a seguir descreve os itens que compõem o objeto a ser contratado.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PARCELA ANUAL	PARCELA MENSAL	TOTAL
1	PaaS (Plataform as a Service) Middleware	3 anos	R\$	-----	R\$
2	Serviços de Gestão de Middleware	36 meses	-----	R\$	R\$
VALOR TOTAL					R\$

Item 1. **PaaS (Plataform as a Service) Middleware (licenças).** Fornecimento de licenças de software Microsoft Dynamics 365 CRM, na modalidade de subscrição em nuvem (PaaS - Plataform as a Service), para continuidade dos serviços implantados no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

As licenças de software deverão ser fornecidas com validade de **36 (trinta e seis) meses**, contados da data de ativação, abrangendo os seguintes componentes:

1.1. **Power Pages Anonymous Users – VQN-00002:** Licença destinada ao acesso anônimo (sem autenticação) de usuários externos ao Portal Público do SAU, permitindo a consulta de informações e o registro de manifestações. Cada pacote contempla 500 usuários por site/mês.

1.2. **Power Pages Auth Users – VQQ-00002:** Licença para acesso autenticado (com login e senha) ao Portal Público do SAU, viabilizando o acompanhamento de manifestações e acesso à área personalizada do usuário. Cada pacote contempla 100 usuários autenticados por site/mês.

1.3. **D365 Customer Service – DDW-00003:** Licença destinada a usuários internos do CRM, permitindo o registro, acompanhamento e tratamento das manifestações recebidas, além da gestão de indicadores de desempenho e relatórios operacionais.

1.4. **D365 Contact Center Digital – EP2-18777:** Licença que habilita o canal de atendimento digital (chat e mensagens), integrando o atendimento humano e automatizado no ambiente omnichannel.

1.5. **Copilot Studio Messages – YFI-00001:** Licença que permite a utilização de assistentes virtuais (bots) para automação de atendimentos e respostas automáticas, otimizando a experiência do usuário.

1.6. **Copilot Studio Legacy USL – SYS-00001:** Licença destinada aos usuários internos que desenvolvem, treinam e gerenciam assistentes virtuais integrados ao SAU, utilizando os recursos do Microsoft Copilot Studio.

1.7. **Dataverse Database Capacity – PRX-00002:** Licença que amplia a capacidade de armazenamento do banco de dados do SAU, utilizado para persistência das informações estruturadas no ambiente Dynamics 365.

Segue abaixo as especificações e quantitativos de licenças de software que compõem a contratação:

PART NUMBER	PRODUTO	QTDE
VQN-00002	Power Pages Anonymous Users T1 Sub (500 User/Site/Mês)	4
VQQ-00002	Power Pages Auth Users T1 Sub (100 User/Site/Mês)	1
DDW-00003	D365 Customer Service Sub Per User	110
EP2-18777	D365 Contact Center Digital Sub Per User	3

YFI-00001	Copilot Studio Sub (Messages)	1
PRX-00002	Dataverse Database Capacity AO Sub (50 GB)	1
SYS-00001	Copilot Studio Legacy USL Sub Per User	10

Item 2. **Serviços de Gestão de Middleware.** Serviços de suporte técnico, gestão de usuários e compatibilidade com o ambiente Microsoft 365 já implantado na ARSESP.

Segue abaixo as especificações dos serviços de gestão de middleware que compõem a contratação:

- 2.1. Relatórios de justificativas e aprovações internas;
- 2.2. Controles de vigência dos licenciamentos;
- 2.3. Renovações e disponibilidade do licenciamento contratado junto ao fornecedor;
- 2.4. Controles e medições das licenças disponibilizadas no portal do fornecedor;
- 2.5. Gestão de novas demandas com o fornecedor;
- 2.6. Gestão de Fornecedores;
- 2.7. Habilitação / ativação das licenças e envio de informação ao cliente (serial, chave de instalação);
- 2.8. Orientação e apoio técnico quanto a ativação local e instalação;
- 2.9. Orientação técnica remota ou presencial, quando necessário;
- 2.10. Apoio técnico na configuração de locatários e workspaces;
- 2.11. Apoio técnico na gestão de usuários e atribuição de licenciamento;
- 2.12. Apoio técnico no tratamento de incidentes / Troubleshooting;
- 2.13. Construção e gerenciamento de grupos de usuários para controle de acessos;
- 2.14. Métricas de uso;
- 2.15. Gestão de capacidades e visuais organizacionais;
- 2.16. Apoio técnico na configuração de ambientes;
- 2.17. Gestão de capacidades e portais;
- 2.18. Registro e configuração de sites;
- 2.19. Ativação e desativação de recursos.

A disponibilidade dos serviços é de 24x7x365, considerando as paradas programadas para manutenção.

Não compõe o escopo da contratação dos serviços de gestão de middleware:

1. Desenvolvimento e manutenção de aplicativos e sistemas;

2. Suporte aos usuários dos sistemas utilizados pela CONTRATANTE;

3. Gerenciamento, monitoramento, manutenção e suporte à infraestrutura e aos usuários locais no ambiente de TIC.

8. Levantamento de soluções

Considerando que a ARSESP já utiliza o ambiente Microsoft 365, a continuidade de uso do Microsoft Dynamics 365 CRM é a solução compatível com o ambiente atual da ARSESP, garantindo integração nativa e preservação dos investimentos anteriores.

O licenciamento de softwares que compõem o Microsoft Dynamics atualmente é realizada por meio da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP, empresa de economia mista estadual, criada pelo Decreto Lei nº 137 de 24/07/1969, para o fim específico de prestar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Administração Pública Estadual.

Os serviços prestados pela PRODESP estão dispensados de licitação, com base no artigo 75, inciso IX, da Lei Federal nº 14.133/21.

O serviço a ser contratado é enquadrado como **serviço comum**, de **caráter contínuo**, sem **regime de dedicação exclusiva de mão de obra**, passível de prorrogação pelo prazo de 10 (dez) anos, nos termos do que dispõe os artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

Tendo em vista as características do objeto a ser contratado, que envolve intermediação de licenciamento de software junto à Microsoft, não se justifica a formação de consórcios e nem a participação de cooperativas na contratação. Compete pontuar, ainda, a criticidade envolvida na contratação, em se tratando de serviço de caráter contínuo e que necessita estar disponível sob regime 24x7x365.

9. Análise comparativa de soluções

O Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU é a principal ferramenta de sistema da ARSESP, permitindo a realização das tarefas relacionadas à sua atividade-fim e as interações necessárias com concessionárias, entes regulados e público em geral.

O SAU é baseado no Microsoft Dynamics 365 CRM, uma plataforma de desenvolvimento moderna e altamente inovadora, com disponibilidade de mão de obra no mercado e que proporciona uma colaboração eficiente entre equipes, processos e dados.

Entre os diferenciais da plataforma, pode-se citar a integração nativa com as ferramentas do Microsoft 365 (Teams, Outlook, Office), proporcionando flexibilidade e personalização, com vistas à assegurar uma experiência de usuário mais fluida, mais adaptável e mais produtiva. Isso permite que o sistema possa se adaptar às necessidades específicas da Agência e tenha melhores condições de inovar para atender às novas atribuições e demandas decorrentes da promulgação da Lei Complementar nº 1.413 de 23/09/2024 (novo regime jurídico das Agências Reguladoras estaduais) e do Decreto nº 69.339 de 04/02/2025 (diretrizes para a organização das Agências, incluindo a ARSESP).

A substituição por outro sistema implicaria custos elevados de transição, riscos de perda de histórico e interrupção de serviços essenciais. Dessa forma, a continuidade da prestação dos serviços baseada na solução Microsoft Dynamics 365 foi considerada a mais adequada sob os aspectos técnicos e econômicos.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Foram descartadas soluções baseadas em plataformas que não sejam baseadas nos produtos da Microsoft, por apresentarem incompatibilidade com o ambiente atual da Agência, riscos relacionados à continuidade dos serviços e prejuízos não mensuráveis e de difícil reparação, na hipótese de uma migração mal sucedida. Ademais, a alteração da plataforma de desenvolvimento implicaria em altos custos de desenvolvimento e migração, com potenciais riscos no que se refere a prazos e à construção de um novo sistema que, efetivamente, atenda aos requisitos de negócio – o que não se justifica..

11. Análise comparativa de custos (TCO)

O custo total de propriedade (TCO) considera o valor de aquisição das licenças, a gestão do ambiente, o suporte técnico e a eventual ampliação de usuários. O valor total estimado final será baseado na proposta apresentada pela PRODESP, responsável pelo fornecimento oficial das licenças oficiais da Microsoft ao Governo do Estado de São Paulo, e sua compatibilidade ser assegurada por meio de pesquisa de preços de mercado, a ser elaborada pela Gerência de Gestão Contratual.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Contratação para continuidade e ampliação do serviço de licenças Microsoft Dynamics 365 CRM, abrangendo as funcionalidades de atendimento, autoatendimento, chatbot, portais públicos e armazenamento de dados, para o Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU da ARSESP.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 1.734.623,34

O valor estimado se baseia na proposta apresentada pela PRODESP, tendo como data base de referência o mês de **outubro/2025** e a vigência por **36 (trinta e seis)** meses a partir da data de assinatura do contrato.

DENOMINAÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE PREVISTA		VALOR UNITÁRIO	QTDE ANUAL	QTDE MESES	VALOR PREVISTO			
		ANUAL	TOTAL				PARCELA ANUAL	PARCELA MENSAL	TOTAL	
5.1	PLATAFORMA COMO SERVIÇO (PaaS)									
5.1.1	Paas Middleware	Unidade de Middleware	277	831	R\$ 1.691,08	3	0	R\$ 468.321,62	R\$ -	R\$ 1.404.964,86
5.1.2	Serviços de Gestão de Middleware - Avançado	Por unidade de gestão / mês	1	36	R\$ 9.157,18	0	36	R\$ -	R\$ 9.157,18	R\$ 329.658,48
VALOR TOTAL								R\$ 468.321,62	R\$ 9.157,18	R\$ 1.734.623,34

A pesquisa de preços de mercado conduzida pela Gerência de Gestão Contratual demonstrará a vantajosidade dos preços a serem propostos pela PRODESP.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

O Microsoft Dynamics é uma plataforma de desenvolvimento moderna e altamente inovadora, com disponibilidade de mão de obra no mercado e que proporciona uma colaboração eficiente entre equipes, processos e dados.

Apresenta, ainda, como vantagem técnica a integração nativa com as ferramentas do Microsoft 365 (Teams, Outlook, Office), proporcionando flexibilidade e personalização, com vistas à assegurar uma experiência de usuário mais fluida, mais adaptável e mais produtiva. Isso permite que o sistema possa se adaptar às necessidades específicas da Agência e tenha melhores condições de inovar para atender às novas atribuições e demandas.

Considerando-se que o Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU da ARSESP é baseada no Microsoft Dynamics, têm-se que a alteração da plataforma de desenvolvimento implicaria em altos custos de desenvolvimento e migração, com potenciais riscos no que se refere a prazos e à construção de um novo sistema que, efetivamente, atenda aos requisitos de negócio – o que não se justifica. O Microsoft Dynamics não apresenta restrições técnicas limitantes e tem atendido às necessidades de negócio de forma satisfatória.

Em síntese, a contratação de licenças do Microsoft Dynamics 365 CRM se justifica pela integração nativa com o ambiente Microsoft 365 existente na ARSESP, pela continuidade operacional do SAU com o atendimento de todos os requisitos atuais e pela inexistência de soluções equivalentes que garantam o mesmo nível de integração, segurança e suporte técnico. A indicação de marcas e/ou fabricantes específicos encontra respaldo no art. 41, I, "a" e "b" da Lei Federal nº 14.133/2021, e se justifica pela necessidade de compatibilidade com soluções já disseminadas e largamente utilizadas no âmbito da Agência.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A contratação do Microsoft Dynamics por meio de dispensa de licitação com a PRODESP, além de legalmente viável, assegura condições comerciais uniformes e aderentes às políticas corporativas do Governo do Estado de São Paulo, evitando custos de implantação e migração e garantindo a economicidade por meio do reaproveitamento da infraestrutura existente.

A hipótese de dispensa de licitação é fundamentada no inciso IX do art. 75 da Lei Federal nº 14.133/2021, tendo em vista se tratar de contratação de pessoa jurídica de direito público interno, no caso da PRODESP.

No tocante à garantia contratual prevista no art. 96, "caput" da Lei Federal nº 14.133/2021, não se prevê a sua necessidade, em vista do objeto a ser contratado envolver licenças de software na modalidade PaaS (Plataforma as a Service). Nesta modalidade, os serviços objetos desta contratação serão pagos mensalmente mediante a efetiva disponibilidade e prestação do serviço. Embora a legislação estabeleça que a exigência de garantia seja a "critério da autoridade competente", é fato que esta exigência deverá ser devidamente motivada e justificada, sendo pertinente sua previsão quando a complexidade do valor da contratação importar em riscos de prejuízos à Administração em razão do inadimplemento do contratado - o que não se afigura para o caso concreto.

Em síntese, a contratação por dispensa de licitação se mostra economicamente vantajosa, conforme se depreende da análise da proposta da PRODESP e da pesquisa de mercado, é legalmente viável e não apresenta riscos que justifiquem a exigência de garantia.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

- Continuidade do atendimento ao usuário e das atividades regulatórias;
- Integração com demais sistemas corporativos;
- Melhoria da experiência do cidadão e eficiência operacional;
- Adoção de tecnologia de nuvem com alta disponibilidade e segurança.

17. Providências a serem Adotadas

Não há providências técnicas de TI a serem adotadas previamente à contratação. Este Estudo Técnico Preliminar subsidiará a elaboração do Termo de Referência e demais documentos necessários à formalização da contratação por dispensa de licitação, conforme previsto no inciso IX do art. 75 da Lei nº 14.133/2021.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

Diante das análises realizadas, a contratação da solução Microsoft Dynamics 365 CRM mostra-se tecnicamente viável, economicamente adequada e indispensável para a continuidade dos serviços do Sistema de Atendimento ao Usuário – SAU.

19. 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](#).

VINICIUS AUGUSTO XAVIER

Assessor



Assinou eletronicamente em 18/12/2025 às 15:46:56.