ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

DISPENSA ELETRÔNICA 36/2026 NDC 40/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 36/2026

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço contínuo de atendimento automatizado por meio de Chatbot, integrado ao WhatsApp Business (API oficial Meta), em regime SaaS, destinado ao atendimento institucional do CORE-MT

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O CORE-MT Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de Mato Grosso necessita manter canal institucional de atendimento contínuo, ágil e seguro aos representantes comerciais registrados e ao público em geral, capaz de receber, triar, direcionar e responder demandas de forma automatizada, com possibilidade de escalonamento para atendimento humano quando necessário.

Atualmente, a inexistência de uma solução de atendimento automatizado integrada ao aplicativo de mensagens mais utilizado pela população brasileira (WhatsApp) compromete a eficiência, a padronização e a rastreabilidade do atendimento institucional, sobrecarregando a equipe administrativa e reduzindo a capacidade de resposta às demandas dos representantes comerciais e da sociedade.

A necessidade não decorre de aumento eventual de demanda, mas de característica de natureza continuada: o atendimento institucional é atividade permanente do órgão, de modo que a solução deve permanecer ativa e operante por mais de um exercício financeiro, sob risco de descontinuidade do atendimento em caso de interrupção do serviço, nos termos do item 1.3 do Termo de Referência.

A necessidade também está associada ao dever de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), uma vez que a solução tratará dados pessoais de representantes comerciais e de cidadãos em geral, exigindo-se plataforma com governança de dados, auditoria de interações e ferramentas nativas de proteção de dados.

2. ÁREA REQUISITANTE

Setor Requisitante: Setor de Cobrança/Atendimento do CORE-MT.

Core-MT: Av. Ipiranga, nº 645 – Goiabeiras, Cuiabá – MT, CEP: 78.032-900
Tel.: (65) 3322-3090
E-mail: cleber.souza@core-mt.org.br / Site: www.core-mt.org.br

Responsável: Cleber Gomes de Souza Chefe de Cobrança. Contato: cleber.souza@core-mt.org.br | Tel.: (65) 3322-3090.

A demanda foi formalizada no Processo Administrativo nº 36/2026, que instrui a Dispensa Eletrônica nº 36/2026 (NDC 40/2026), com base no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Com base no Termo de Referência, a solução a ser contratada deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos essenciais:

- Plataforma tecnológica em nuvem (SaaS), acessível via navegador web, sem necessidade de instalação de software complementar, com disponibilidade mínima de 99,90% (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana);
- Integração oficial com a API do WhatsApp Business (Meta), com uso do número institucional do CORE-MT, garantindo identidade oficial e segurança nas comunicações;
- Automação de respostas (chatbot), triagem de demandas, direcionamento de atendimentos, gestão centralizada de filas e escalonamento para atendimento humano;
- Governança de dados, auditoria de interações, logs de acesso e operação, e mecanismos nativos de conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018), incluindo coleta de aceite de termos de uso e "contextos de privacidade" entre setores;
- Gestão de perfis segregados de acesso (administrador, supervisor, atendente, disparador), com autenticação individual e trilha de auditoria;
- Histórico de conversas com geração automática de protocolo, exportação e busca multicritérios;
- Relatórios gerenciais e dashboard em tempo real (volume de atendimentos, tempo médio de resposta e de resolução, atendimentos perdidos, indicadores por setor/operador/período);
- Armazenamento mínimo de 1 (um) terabyte para anexos, com backup automático diário e mensal, retenção mínima de 30 dias (diário) e 12 meses (mensal), em data center no Brasil, com redundância geográfica e criptografia ponta a ponta;
- Suporte técnico em português, disponível 24x7, com Níveis Mínimos de Serviço (SLA) segregados por severidade Alta (4h), Média (8h) e Baixa (16h) contados em horas úteis;

Core-MT: Av. Ipiranga, nº 645 – Goiabeiras, Cuiabá – MT, CEP: 78.032-900
Tel.: (65) 3322-3090
E-mail: cleber.souza@core-mt.org.br / Site: www.core-mt.org.br

- Capacidade de envio de mensageria ativa (templates aprovados pela Meta) e mensageria receptiva, com cobrança por volumetria efetivamente utilizada (regime "sob demanda");
- Comprovação de qualificação técnica mediante Atestado de Capacidade Técnica com experiência mínima de 1 (um) ano em solução integrada à API oficial do WhatsApp Business, e certificações de segurança da informação e proteção de dados emitidas por organismo acreditado;
- Aprovação em Prova de Conceito (PoC) com atendimento a 100% dos requisitos técnicos detalhados no Anexo II do Termo de Referência, previamente à contratação.

Não há exigência de amostra do produto, sendo a aceitabilidade técnica da proposta verificada por meio da PoC. Não é admitida a subcontratação do objeto, dada a natureza unitária e não complexa da prestação (item 4.7 do TR). Também não há exigência de garantia contratual, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021 (item 4.8 do TR).

4. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

4.1 Soluções de mercado consideradas

O mercado de plataformas de atendimento automatizado (chatbot) integradas à API oficial do WhatsApp Business (Meta) é composto por diversos provedores nacionais que atuam sob o modelo SaaS (Software as a Service), com cobrança recorrente por licença, por usuário e por volumetria de mensagens processadas. Trata-se de mercado consolidado, com múltiplos fornecedores homologados diretamente pela Meta como Business Solution Provider (BSP) ou revendedores autorizados, o que assegura ambiente competitivo compatível com a contratação por dispensa de licitação com cotação de preços.

A pesquisa de preços que fundamenta a estimativa de valor foi realizada no Painel de Preços do governo federal (Compras.gov.br), conforme item 10 do Termo de Referência, e não foi identificada solução de desenvolvimento próprio (in-house) como alternativa viável, tendo em vista a ausência de estrutura de TI do CORE-MT dimensionada para desenvolver e manter plataforma homologada junto à Meta, com toda a infraestrutura de hospedagem, segurança e conformidade LGPD que a operação exige.

4.2 Alternativas de contratação avaliadas

Core-MT: Av. Ipiranga, nº 645 – Goiabeiras, Cuiabá – MT, CEP: 78.032-900
Tel.: (65) 3322-3090
E-mail: cleber.souza@core-mt.org.br / Site: www.core-mt.org.br

- Desenvolvimento de solução própria (in-house): descartada em razão do custo, prazo e complexidade de homologação junto à Meta, além da ausência de equipe técnica dedicada no quadro do CORE-MT para manutenção contínua da infraestrutura de mensageria e conformidade regulatória;
- Contratação via licitação (Pregão Eletrônico): não é a via adotada neste processo, tendo em vista o enquadramento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021 (dispensa em razão do valor), observados os limites legais vigentes para serviços contínuos;
- Contratação via SaaS por Dispensa Eletrônica de licitação, com seleção pelo critério de menor preço por item e comprovação de habilitação técnica e de aprovação em Prova de Conceito: alternativa adotada, por conciliar celeridade, economicidade e adequada mitigação de risco técnico por meio da exigência de PoC prévia à contratação.

4.3 Solução escolhida

A solução escolhida é a contratação de plataforma SaaS de atendimento automatizado via Chatbot integrado à API oficial do WhatsApp Business (Meta), mediante Dispensa Eletrônica de Licitação (art. 75, II, Lei nº 14.133/2021), com julgamento por menor preço por item, habilitação técnica, jurídica, fiscal/social/trabalhista, e aprovação obrigatória em Prova de Conceito (PoC) que ateste, na prática, o pleno atendimento aos requisitos funcionais e de segurança descritos no Anexo II do Termo de Referência.

Ressalva-se que, por se tratar de contratação fundamentada no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, a elaboração do ETP é facultativa, nos termos do art. 14, inciso II, da IN SEGES nº 58/2022 (conforme expressamente reconhecido no item 2.1 do Termo de Referência). O presente documento é elaborado como boa prática de planejamento e de instrução processual, a fim de conferir maior robustez técnica, transparência e segurança jurídica ao processo, sem que sua existência configure exigência normativa cogente para essa hipótese de contratação.

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES E DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

As quantidades foram estimadas com base no histórico de demanda de atendimento institucional do CORE-MT e no dimensionamento de usuários (agentes) e volumetria mensal de mensagens necessários à operação, conforme detalhado na tabela a seguir, extraída do item 1.1 do Termo de Referência:

Core-MT: Av. Ipiranga, nº 645 – Goiabeiras, Cuiabá – MT, CEP: 78.032-900
Tel.: (65) 3322-3090
E-mail: cleber.souza@core-mt.org.br / Site: www.core-mt.org.br

ITEM	DESCRIÇÃO	CÓD	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço contínuo de atendimento automatizado por Chatbot, integrado ao WhatsApp Business (API oficial Meta), em regime SaaS, incluindo licença da plataforma com homologação e manutenção de 01 (um) número oficial, bem como suporte técnico e hospedagem em nuvem.	26077	12	R$ 193,1350	R$ 193,1350	R$ 2.317,62
02	TAXA ÚNICA Instalação e treinamento	26972	1	R$ 1.597,5000	-	R$ 1.597,50
03	Licenças de acesso, SOB DEMANDA, para usuários classificados como Agentes, considerando a cessão de perfis segregados (Administradores e Supervisores).	26077	16	R$ 75,2925	R$ 1.204,68	R$ 14.456,16
04	Pacote de mensageria, SOB DEMANDA, abrangendo interações receptivas até 20.000 atendimentos mensais.	26077	20.000	R$ 0,1250	R$ 625,00	R$ 7.500,00
05	Pacote de mensageria, SOB DEMANDA, abrangendo disparos de templates ativos para até 1.000 destinatários mensais.	26077	1.000	R$ 0,1375	R$ 137,50	R$ 1.650,00
					VALOR GLOBAL ESTIMADO (12 meses):	**R$ 27.521,28**

O valor global estimado para 12 (doze) meses de contratação é de R$ 27.521,28 (vinte e sete mil, quinhentos e vinte e um reais e vinte e oito centavos), considerando o consumo integral estimado dos itens sob demanda (mensageria e licenças de agentes). Esse valor é consistente com a mediana de preços apurada na pesquisa de mercado (item 10.1 do Termo de Referência), não havendo divergência entre a estimativa de quantidades/valores do item 1.1 e a pesquisa de preços que fundamenta a contratação.

6. JUSTIFICATIVA DO PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Não se recomenda o parcelamento do objeto em itens ou lotes distintos por diferentes fornecedores, tendo em vista tratar-se de solução tecnológica integrada e indivisível: a licença SaaS, a integração com a API oficial do WhatsApp Business, o suporte técnico, a hospedagem em nuvem e os pacotes de mensageria compõem um único ecossistema técnico fornecido por uma mesma plataforma, cuja fragmentação entre fornecedores distintos inviabilizaria a operação, a responsabilização contratual unificada (SLA) e a governança de dados exigida pela LGPD.

Os itens constantes da planilha (licença mensal, taxa de instalação, licenças de agentes e pacotes de mensageria) são interdependentes entre si e compõem parcelas de um mesmo objeto contratual, e não itens autônomos passíveis de contratação isolada — motivo pelo qual o julgamento é por menor preço por item dentro de um único procedimento e de um único fornecedor vencedor.

7. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Core-MT: Av. Ipiranga, nº 645 – Goiabeiras, Cuiabá – MT, CEP: 78.032-900
Tel.: (65) 3322-3090
E-mail: cleber.souza@core-mt.org.br / Site: www.core-mt.org.br

Identifica-se relação de correlação, mas não de interdependência técnica obrigatória, com o contrato de prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do CORE-MT (Pregão Eletrônico nº 32/2026, NDC 36/2026), voltado a suporte técnico N1/N2/N3 e consultoria em TI. Ambas as contratações compartilham a mesma estrutura de governança de TI do órgão, mas operam em camadas distintas: a presente contratação refere-se a uma solução SaaS de atendimento (aplicação finalística), ao passo que o contrato de TIC refere-se ao suporte técnico da infraestrutura interna do CORE-MT.

Recomenda-se que a fiscalização de ambos os contratos seja articulada, especialmente quanto à integração da plataforma de chatbot com eventuais sistemas internos do CORE-MT via API/WebService (previsto no item 4.1, alínea "l", do TR), de modo a evitar conflitos de responsabilidade entre os fornecedores.

8. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO

A contratação está alinhada ao Plano Anual de Contratações do CORE-MT para o exercício de 2026 e às despesas programadas em dotação orçamentária própria, conforme item 11.1 do Termo de Referência — elemento de despesa vinculado à Conta 6.2.2.1.1.01.04.04.005 (Serviços de Informática), Centro de Custo 01.01.001 (Atividade — Promover Fiscalização Educativa e Corretiva).

A modernização do canal de atendimento institucional por meio de Chatbot integrado ao WhatsApp está alinhada aos objetivos estratégicos de eficiência administrativa, ampliação do acesso da sociedade e dos representantes comerciais aos serviços do Conselho, e conformidade com a LGPD pilares recorrentes no planejamento estratégico de autarquias e conselhos profissionais.

9. RESULTADOS PRETENDIDOS

- Redução do tempo médio de resposta e de resolução das demandas de representantes comerciais e do público em geral;
- Padronização e rastreabilidade do atendimento institucional, com geração de protocolo e histórico auditável;
- Redução da sobrecarga operacional da equipe administrativa por meio da automação de respostas a demandas recorrentes;

Core-MT: Av. Ipiranga, nº 645 – Goiabeiras, Cuiabá – MT, CEP: 78.032-900
Tel.: (65) 3322-3090
E-mail: cleber.souza@core-mt.org.br / Site: www.core-mt.org.br

- Disponibilidade de atendimento automatizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive fora do horário comercial;
- Conformidade com a LGPD no tratamento de dados pessoais coletados via canal de atendimento;
- Geração de indicadores gerenciais (dashboards e relatórios) que subsidiem a tomada de decisão e o aprimoramento contínuo do atendimento institucional.

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CONTRATAÇÃO

- Designar formalmente o(s) fiscal(is) e o gestor do contrato, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021;
- Providenciar, junto ao Setor Requisitante, o levantamento de dados dos usuários (nome, e-mail, setor) que serão cadastrados na plataforma, conforme item 12.2 do TR;
- Definir previamente os fluxos de atendimento, menus e submenus a serem parametrizados no chatbot, de modo a viabilizar o prazo de disponibilização de até 20 dias previsto no item 4.1 do TR;
- Providenciar a designação do representante do Setor Requisitante responsável por acompanhar a Prova de Conceito (PoC) e emitir parecer técnico quanto ao atendimento dos requisitos do Anexo II do TR;
- Assegurar a disponibilidade orçamentária confirmada previamente à convocação da empresa vencedora para assinatura do contrato.

11. IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS DE TRATAMENTO

Por se tratar de contratação de serviço de tecnologia da informação em regime SaaS (Software as a Service), disponibilizado inteiramente em ambiente de computação em nuvem e sem fornecimento de bens físicos, equipamentos ou insumos, não são identificados impactos ambientais diretos decorrentes da execução contratual, dispensando-se a exigência de medidas de tratamento ambiental específicas para este objeto.

12. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Diante do exposto, e considerando: (i) a existência de necessidade legítima e continuada de atendimento institucional automatizado; (ii) a disponibilidade de mercado concorrencial de

Core-MT: Av. Ipiranga, nº 645 – Goiabeiras, Cuiabá – MT, CEP: 78.032-900
Tel.: (65) 3322-3090
E-mail: cleber.souza@core-mt.org.br / Site: www.core-mt.org.br

soluções SaaS homologadas junto à API oficial do WhatsApp Business; (iii) a compatibilidade da estimativa de valor com a pesquisa de preços realizada, ressalvada a retificação recomendada no item 5; (iv) a adequação orçamentária confirmada; e (v) a adoção de mecanismos de mitigação de risco técnico (Prova de Conceito com exigência de 100% de atendimento aos requisitos), conclui-se pela VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA da contratação, nos moldes propostos neste Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência correlato.

Cuiabá-MT, 27 de julho de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
CLEBER GOMES DE SOUZA
Data: 17/08/2026 14:27:10-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

Cleber Gomes de Souza
Chefe de Cobrança — Setor Requisitante

Core-MT: Av. Ipiranga, nº 645 – Goiabeiras, Cuiabá – MT, CEP: 78.032-900
Tel.: (65) 3322-3090
E-mail: cleber.souza@core-mt.org.br / Site: www.core-mt.org.br

Core-MT: Av. Ipiranga, nº 645 – Goiabeiras, Cuiabá – MT, CEP: 78.032-900
Tel.: (65) 3322-3090
E-mail: cleber.souza@core-mt.org.br / Site: www.core-mt.org.br