

CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª - RS

Estudo Técnico Preliminar 20/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 2026/001275.03-2

2. Descrição da necessidade

2.1 O Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03) necessita contratar empresa especializada para o fornecimento de licença temporária de plataforma de atendimento omnichannel, destinada ao gerenciamento integrado dos atendimentos realizados aos profissionais registrados, ao público em geral e aos fornecedores, licitantes e contratados.

2.2 Atualmente, o Conselho realiza atendimentos por diferentes canais de comunicação, o que dificulta a centralização das informações, o acompanhamento das demandas, a padronização dos procedimentos, a mensuração de indicadores de desempenho e o controle dos tempos de resposta. Tal cenário pode comprometer a eficiência operacional, a rastreabilidade das interações e a qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços institucionais.

2.3 A solução pretendida deverá possibilitar a integração dos canais de atendimento em uma única plataforma, contemplando, entre outras funcionalidades, recursos de chatbot, distribuição automática de atendimentos, interação humana, histórico completo das conversas, relatórios gerenciais, possibilidade de iniciar conversas com usuários por meio do número de telefone, observadas as políticas da plataforma de comunicação utilizada, bem como serviços de implantação, configuração, manutenção, atualização e suporte técnico contínuo.

2.4 A contratação visa modernizar o processo de atendimento institucional, promover maior agilidade, eficiência, padronização e transparência na gestão das demandas, reduzir o tempo de resposta aos usuários, otimizar a distribuição dos atendimentos entre os colaboradores e disponibilizar informações gerenciais que subsidiem a tomada de decisões pela Administração.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Gerência Jurídica	Débora Siqueira Néri

4. Necessidades de Negócio

4.1 A presente contratação tem por finalidade atender às necessidades institucionais do Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03), mediante a disponibilização de uma plataforma de atendimento omnichannel que proporcione maior eficiência, organização e qualidade na comunicação com os profissionais registrados, o público em geral e os fornecedores, licitantes e contratados.

4.2 As necessidades de negócio identificadas são:

- Centralizar, em uma única plataforma, os atendimentos realizados pelos diversos canais de comunicação utilizados pelo CRBio03, permitindo a gestão integrada das interações.
- Agilizar o atendimento às demandas dos usuários, reduzindo os tempos de resposta e proporcionando maior eficiência na prestação dos serviços.
- Automatizar atendimentos repetitivos e de baixa complexidade por meio de chatbot configurável, permitindo atendimento contínuo e direcionamento adequado das solicitações.
- Possibilitar o encaminhamento automático das demandas aos atendentes responsáveis, de acordo com regras previamente definidas, promovendo melhor distribuição da carga de trabalho.
- Permitir a continuidade do atendimento por operadores humanos sempre que necessário, garantindo tratamento adequado às demandas que exijam análise individualizada.
- Manter histórico completo das interações realizadas, assegurando rastreabilidade, transparência e suporte às atividades de fiscalização, auditoria e gestão.

- Manter histórico completo das interações realizadas, assegurando rastreabilidade, transparência e suporte às atividades de fiscalização, auditoria e gestão.
- Disponibilizar relatórios gerenciais e indicadores de desempenho que subsidiem o acompanhamento dos atendimentos, a avaliação da qualidade dos serviços e a tomada de decisão pela Administração.
- Possibilitar o envio de mensagens iniciadas pelo Conselho aos usuários, quando permitido pelas políticas da plataforma de comunicação utilizada, para comunicações institucionais, notificações, orientações e demais informações de interesse público.
- Garantir elevada disponibilidade da solução, com serviços de implantação, configuração, manutenção, atualização tecnológica e suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual.
- Proporcionar maior controle sobre os atendimentos realizados, assegurando padronização dos processos, melhoria da experiência dos usuários e otimização dos recursos humanos empregados na atividade de atendimento.
- Apoiar a transformação digital dos serviços prestados pelo CRBio03, contribuindo para o fortalecimento da comunicação institucional, o aumento da eficiência administrativa e a melhoria contínua dos serviços oferecidos à sociedade.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1 Para atender às necessidades de negócio identificadas, a solução a ser contratada deverá contemplar requisitos tecnológicos que garantam disponibilidade, segurança, escalabilidade, integração e eficiência operacional, permitindo ao Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03) realizar a gestão centralizada dos atendimentos institucionais.

5.2 Nesse contexto, a solução deverá atender, no mínimo, às seguintes necessidades tecnológicas:

- Disponibilizar plataforma em modelo **Software como Serviço (SaaS)**, acessível por navegador web, sem necessidade de instalação de infraestrutura própria pelo CRBio03.
- Possibilitar atendimento **omnichannel**, centralizando em um único ambiente os canais de comunicação disponibilizados pelo Conselho.
- Integrar-se à **API Oficial da META**, permitindo o gerenciamento dos atendimentos e o envio de mensagens iniciadas pelo Conselho, quando autorizado pelas políticas da Meta.
- Disponibilizar recursos de **chatbot configurável**, possibilitando automatização de atendimentos, criação de fluxos conversacionais e encaminhamento para atendimento humano.
- Permitir distribuição automática das conversas entre os atendentes, com regras de roteamento configuráveis.
- Disponibilizar atendimento humano simultâneo por múltiplos operadores, com controle de filas e gerenciamento dos atendimentos.
- Registrar e armazenar o histórico completo das conversas, permitindo consultas, auditorias e rastreabilidade das interações.
- Disponibilizar painel de acompanhamento operacional e relatórios gerenciais contendo, entre outros, indicadores de volume de atendimentos, tempo de resposta, tempo médio de atendimento, atendimentos concluídos e produtividade.
- Possibilitar a gestão de usuários, perfis e permissões de acesso, permitindo diferentes níveis de administração da plataforma.
- Permitir a integração com serviço de diretório corporativo (LDAP / Active Directory) para autenticação de usuários (Single Sign-On - SSO) e sincronização de perfis de acesso.
- Disponibilizar ambiente com elevado índice de disponibilidade, assegurando a continuidade dos serviços durante a vigência contratual.
- Possuir mecanismos de autenticação, controle de acesso, criptografia e demais recursos de segurança compatíveis com as boas práticas de segurança da informação.
- Atender às disposições da **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD)**, garantindo o tratamento adequado dos dados pessoais eventualmente processados pela solução.
- Permitir configuração, parametrização e atualização da plataforma sem necessidade de desenvolvimento específico pelo Conselho.
- Disponibilizar suporte técnico especializado, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, bem como atualização contínua da solução durante toda a vigência contratual.
- Possibilitar exportação de informações e relatórios em formatos usuais de mercado, quando aplicável.
- Permitir escalabilidade da solução, possibilitando futuras ampliações de usuários, atendentes, canais e funcionalidades sem necessidade de substituição da plataforma.

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

6.1 Além das necessidades de negócio e tecnológicas identificadas, a solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) deverá atender aos seguintes requisitos, considerados necessários e suficientes para o atendimento da demanda institucional do Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03):

Requisitos Funcionais

- Disponibilizar plataforma de atendimento omnichannel em ambiente único e integrado.
- Possibilitar integração com a API Oficial da META e demais canais previstos na contratação.
- Permitir a criação e parametrização de fluxos automatizados de atendimento (chatbot), sem necessidade de desenvolvimento complexo.
- Possibilitar atendimento humano com transferência de conversas entre operadores.
- Permitir a distribuição automática dos atendimentos por filas, setores, equipes ou regras configuráveis.
- Manter histórico integral das conversas e interações realizadas.

- Disponibilizar relatórios gerenciais e indicadores de desempenho da operação.
- Permitir pesquisa e localização de atendimentos por diferentes critérios.
- Possibilitar o envio de mensagens iniciadas pelo Conselho, quando permitido pelas políticas da plataforma utilizada.
- Disponibilizar gestão de usuários, perfis e permissões de acesso.

Requisitos Não Funcionais

- Disponibilizar a solução na modalidade **Software como Serviço (SaaS)**.
- Possuir interface intuitiva e acessível aos usuários.
- Disponibilizar acesso por navegador web atualizado, sem necessidade de instalação de software específico nas estações de trabalho.
- Assegurar disponibilidade compatível com ambiente corporativo, minimizando indisponibilidades da solução.
- Garantir escalabilidade para ampliação futura da utilização da plataforma.
- Disponibilizar atualizações tecnológicas durante toda a vigência contratual, sem ônus adicional para o Conselho.

Requisitos de Segurança da Informação

- Implementar mecanismos de autenticação e controle de acesso por perfis de usuários.
- Utilizar criptografia para proteção dos dados em trânsito e, quando aplicável, em armazenamento.
- Manter Registros (logs) das operações realizadas na plataforma.
- Atender às disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), garantindo o tratamento adequado dos dados pessoais.
- Adotar boas práticas de segurança da informação visando preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Requisitos de Implantação e Suporte

- Realizar a implantação e configuração inicial da solução.
- Disponibilizar treinamento aos usuários indicados pelo CRBio03.
- Fornecer suporte técnico durante toda a vigência contratual.
- Executar manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva da plataforma.
- Disponibilizar canal de atendimento para registro e acompanhamento de chamados técnicos

Requisitos de Integração

- Possibilitar integração com a API Oficial da META e outros canais de comunicação do CRBio03.
- Permitir integração com outros sistemas ou serviços eventualmente utilizados pelo CRBio03, quando prevista contratualmente e por meio de APIs ou mecanismos compatíveis.
- Permitir exportação de dados e relatórios em formatos amplamente utilizados no mercado.

Requisitos de Licenciamento

- Fornecer licenciamento temporário da solução durante toda a vigência contratual.
- Disponibilizar todas as funcionalidades necessárias ao atendimento dos requisitos definidos no Termo de Referência, sem dependência de módulos essenciais contratados separadamente.
- Garantir que as licenças permaneçam válidas e plenamente operacionais durante toda a execução contratual.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1 A demanda estimada para a presente contratação compreende o fornecimento de solução de software em modelo **Software como Serviço (SaaS)**, contemplando o licenciamento temporário da plataforma, sua implantação, configuração, manutenção, atualização e suporte técnico contínuo.

7.2 Licença temporária de plataforma de atendimento omnichannel para gerenciamento de atendimentos em massa, com possibilidade de iniciar conversas com usuários por meio do número de telefone, recursos de chatbot, distribuição automática de atendimentos, atendimento humano, histórico de conversas, relatórios gerenciais e integração com a API Oficial da META e outras integrações, incluindo implantação, configuração, manutenção, atualização e suporte técnico contínuo, permitindo o acesso simultâneo de, no mínimo, **30 (trinta) usuários**.

7.3 A estimativa de uma única solução contempla todas as funcionalidades necessárias ao atendimento institucional do Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03), sendo o licenciamento dimensionado para permitir o uso simultâneo por, no mínimo, **30 (trinta) usuários**, quantitativo considerado suficiente para atender às necessidades atuais dos empregados e colaboradores responsáveis pelos atendimentos aos profissionais registrados, ao público em geral e aos fornecedores, licitantes e contratados.

7.4 A definição desse quantitativo considera a estrutura organizacional do Conselho, a distribuição dos atendimentos entre os diversos setores, a necessidade de acesso concorrente à plataforma e a perspectiva de crescimento da demanda durante a vigência contratual, buscando garantir continuidade dos serviços, eficiência operacional e flexibilidade para a execução das atividades institucionais, sem ocasionar subdimensionamento ou contratação excessiva de licenças.

8. Levantamento de soluções

8.1 Com o objetivo de atender à necessidade de modernização e centralização dos atendimentos realizados pelo Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03), foram analisadas as principais alternativas disponíveis no mercado para o gerenciamento dos canais de comunicação institucionais.

8.2 Solução 1 - Manutenção do modelo atual de atendimento

- Consiste na continuidade da utilização dos canais de atendimento de forma descentralizada, sem a adoção de uma plataforma integrada.

Vantagens:

- Não há necessidade de investimento inicial.
- Não exige processo de implantação.

Desvantagens:

- Atendimento descentralizado e sem padronização.
- Dificuldade de controle e rastreabilidade das interações.
- Ausência de automação dos atendimentos.
- Limitação na geração de indicadores gerenciais.
- Maior tempo de resposta aos usuários.
- Menor eficiência operacional.

8.3 Solução 2 - Desenvolvimento de sistema próprio

Consiste no desenvolvimento de uma solução personalizada para gerenciamento dos atendimentos do CRBio03.

Vantagens

- Plataforma desenvolvida conforme necessidades específicas do Conselho.
- Possibilidade de customizações futuras.

Desvantagens:

- Elevado custo de desenvolvimento e manutenção.
- Longo prazo para implantação.
- Necessidade de equipe técnica especializada para evolução da solução.
- Custos contínuos de infraestrutura, segurança e suporte.
- Maior risco tecnológico.

8.4 Solução 3 – Contratação de plataforma SaaS de atendimento omnichannel

Consiste na contratação de empresa especializada para fornecimento de licença temporária de plataforma de atendimento omnichannel, incluindo implantação, manutenção, atualização, suporte técnico contínuo e integração com a API Oficial da META e outras redes.

Vantagens:

- Implantação rápida.
- Solução consolidada e amplamente utilizada no mercado.
- Centralização dos atendimentos em um único ambiente.
- Recursos de chatbot e automação.
- Atendimento humano integrado.
- Histórico completo das conversas.
- Relatórios gerenciais e indicadores de desempenho.
- Atualizações tecnológicas durante a vigência contratual.
- Suporte técnico especializado.
- Redução da necessidade de investimentos em infraestrutura própria.
- Maior escalabilidade e disponibilidade da solução.

Desvantagens:

- Dependência da disponibilidade dos serviços do fornecedor e das plataformas integradas.
-

9. Análise comparativa de soluções

9.1 Após a análise das alternativas, conclui-se que a contratação de uma **plataforma de atendimento omnichannel disponibilizada na modalidade Software como Serviço (SaaS)** representa a solução mais vantajosa para o CRBio03.

A solução proporciona centralização dos atendimentos, automação de processos, integração com a API Oficial da META e outras redes de comunicação, possibilidade de atendimento humano, gerenciamento por múltiplos usuários, geração de relatórios gerenciais, suporte técnico contínuo, manutenção e atualizações, sem a necessidade de investimentos em infraestrutura própria ou desenvolvimento de sistema exclusivo.

Dessa forma, entende-se que a contratação da solução SaaS atende aos princípios da eficiência, economicidade, continuidade do serviço público e melhor aproveitamento dos recursos públicos, configurando-se como a alternativa mais adequada para suprir as necessidades institucionais do Conselho.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1 Foi avaliada a possibilidade de atendimento da demanda por meio do sistema de gestão atualmente utilizado pelo Conselho, SPW, mediante incorporação das funcionalidades necessárias ao atendimento ao público.

Entretanto, essa alternativa mostrou-se inviável, uma vez que o sistema de gestão possui finalidade voltada à administração dos processos internos e não dispõe de funcionalidades nativas para gerenciamento de atendimentos em massa, integração com a API Oficial da ME, distribuição automática de atendimentos entre usuários, utilização de chatbot, emissão de relatórios gerenciais, histórico unificado de conversas e demais recursos característicos de uma plataforma omnichannel.

Além disso, eventual desenvolvimento ou customização do sistema de gestão para contemplar tais funcionalidades implicaria custos elevados, maior prazo de implementação, riscos técnicos e dependência do fornecedor do sistema, sem garantia de atendimento integral às necessidades identificadas.

Dessa forma, concluiu-se que a solução mais adequada e economicamente vantajosa consiste na contratação de plataforma especializada de atendimento omnichannel, desenvolvida especificamente para o gerenciamento de atendimentos multicanais, atendendo de forma eficiente às necessidades institucionais do Conselho Regional de Biologia – 3ª Região.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11. A análise do Custo Total de Propriedade (Total Cost of Ownership – TCO) considerou não apenas o valor da licença da solução, mas também os custos diretos e indiretos relacionados à implantação, manutenção, suporte técnico, capacitação, operação e continuidade dos serviços ao longo da vigência contratual.

Foram avaliadas as seguintes alternativas:

Alternativa	Custos Diretos	Custos Indiretos	Análise
Utilização do sistema de gestão atualmente empregado pelo Conselho	Elevados custos de desenvolvimento e customização	Maior prazo de implantação, dependência do fornecedor, manutenção evolutiva e corretiva	Inviável técnica e economicamente.
Desenvolvimento de solução própria	Elevados investimentos em desenvolvimento, infraestrutura e equipe especializada	Custos permanentes de manutenção, atualização, segurança da informação e suporte	Inviável diante do custo total e da complexidade operacional.
Contratação de plataforma omnichannel especializada	Licença temporária, implantação, suporte e manutenção previstos contratualmente	Custos operacionais reduzidos, atualização contínua da solução e suporte especializado	Alternativa de melhor relação custo-benefício e menor TCO durante toda a vigência contratual.

Embora a contratação da plataforma omnichannel apresente custo inicial superior ao uso de ferramentas convencionais, seu Custo Total de Propriedade mostra-se significativamente mais vantajoso ao longo da execução contratual, uma vez que contempla atualização tecnológica, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico especializado, hospedagem da solução, disponibilidade do sistema e recursos avançados de automação, sem necessidade de investimentos adicionais por parte da Administração.

Adicionalmente, a solução especializada proporciona ganhos operacionais decorrentes da centralização dos canais de atendimento, redução do tempo de resposta aos usuários, aumento da produtividade dos atendentes, emissão de relatórios gerenciais, rastreabilidade das interações e melhoria da qualidade dos serviços prestados, reduzindo custos indiretos relacionados à operação e ao gerenciamento do atendimento.

Dessa forma, conclui-se que a contratação de plataforma especializada apresenta o menor Custo Total de Propriedade (TCO) quando analisado todo o ciclo de vida da solução, representando a alternativa mais eficiente, sustentável e economicamente vantajosa para o Conselho Regional de Biologia – 3ª Região.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1 A solução deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- integração com a API Oficial da META;
- atendimento humano e automatizado (chatbot), com possibilidade de transferência entre ambos;
- distribuição automática e manual das conversas entre os atendentes;
- gerenciamento de filas de atendimento;
- histórico completo das interações realizadas;
- envio e recebimento de mensagens de texto, documentos, imagens, vídeos e áudios;
- criação de respostas rápidas e mensagens padronizadas;
- emissão de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho;
- painel de acompanhamento em tempo real dos atendimentos;
- controle de usuários, perfis e permissões;
- ambiente seguro, com autenticação de usuários e registro de logs de acesso;
- disponibilidade da solução em ambiente web, sem necessidade de instalação de infraestrutura local pelo Conselho;
- atualizações tecnológicas e manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva durante toda a vigência contratual.

12.2 A contratação compreenderá, ainda, a implantação da solução, parametrização inicial, migração das configurações necessárias, treinamento dos usuários indicados pelo Conselho e prestação de suporte técnico durante toda a execução contratual, visando assegurar a continuidade e a qualidade do serviço.

12.3 A solução deverá observar as boas práticas de segurança da informação, disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados, bem como atender à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), garantindo que as informações tratadas durante os atendimentos sejam protegidas e utilizadas exclusivamente para a execução do objeto contratado.

12.4 A contratação será realizada na modalidade de licenciamento temporário de software (Software as a Service – SaaS), cabendo à contratada a responsabilidade pela hospedagem, disponibilidade da plataforma, manutenção, atualização tecnológica e suporte técnico, sem necessidade de aquisição de infraestrutura adicional pelo Conselho Regional de Biologia – 3ª Região.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 4.304,40

Os custos a serem estimados foram baseados em objetos realizadas por órgãos da Administração Pública para o mesmo serviço a ser contratado.

PREÇO 1: Conselho Regional de Fonoaudiologia - 1ª Região

Empresa: STUDIO 9 SOLUÇÕES E SERVIÇOS INTELIGENTES LTDA

Preço mensal: R\$ 490,00 Preço Anual: R\$ 5.880,00

PREÇO 2: SIMAE - SERVIÇO INTERMUNICIPAL DE ÁGUA ESGOTO

Empresa: DEVZ SOLUÇÕES LTDA

Preço mensal: R\$ 640,00 Preço Anual: R\$ 7.680,00

PREÇO 3: Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará

Empresa: Domus Soluções Digitais LTDA

Preço Mensal: R\$ 491,67 Preço Anual: R\$ 5.900,04

PREÇO 4: Conselho Regional de Farmácia do Estado do Pará - CRF/PA
Empresa: HL Marketing LTDA
Preço Mensal: R\$ 249,91 Preço Anual: R\$ 2.999,00

PREÇO 5: Conselho Regional de Farmácia do Estado do Acre - CRF/AC
Empresa: EHOST TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA
Preço Anual: R\$ 4.355,00

$P1 + P2 + P3 + P4 + P5 = 21.522,04/5 = R\$ 4.304,40$

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1 Após o levantamento das alternativas disponíveis, verificou-se que a contratação de uma **plataforma de atendimento omnichannel em modelo Software como Serviço (SaaS)** constitui a solução tecnicamente mais adequada para atender às necessidades do Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03).

A manutenção do modelo atual de atendimento, realizado por canais descentralizados, não atende às demandas de centralização das informações, rastreabilidade das interações, automação dos atendimentos, controle gerencial e melhoria da experiência dos usuários.

Por sua vez, o desenvolvimento de solução própria demandaria elevados investimentos em desenvolvimento, infraestrutura tecnológica, equipe especializada, manutenção contínua e atualizações, além de ampliar significativamente o prazo de disponibilização da ferramenta e os riscos inerentes ao desenvolvimento de software.

Em contrapartida, a contratação de solução SaaS disponibiliza uma plataforma consolidada, continuamente atualizada pelo fornecedor, eliminando a necessidade de investimentos em infraestrutura local e reduzindo custos relacionados à manutenção tecnológica. Essa modalidade proporciona maior disponibilidade, escalabilidade, segurança, rapidez na implantação e evolução constante da solução.

Sob o aspecto funcional, a plataforma atende integralmente às necessidades do Conselho, ao permitir a centralização dos canais de atendimento, integração com a API Oficial da META, utilização de chatbot para automação de atendimentos, distribuição automática das demandas entre os atendentes, atendimento humano, armazenamento do histórico das conversas, geração de relatórios gerenciais e possibilidade de iniciar comunicações institucionais com usuários, observadas as regras da plataforma utilizada. Além disso, a solução contempla serviços de implantação, configuração, manutenção, atualização tecnológica e suporte técnico contínuo, assegurando a continuidade da operação e reduzindo riscos de indisponibilidade dos serviços.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1 Sob o aspecto econômico, a contratação de uma plataforma de atendimento omnichannel na modalidade **Software como Serviço (SaaS)** apresenta-se como a alternativa de melhor custo-benefício para o Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03).

A opção pelo modelo SaaS elimina a necessidade de investimentos iniciais em infraestrutura tecnológica, aquisição de servidores, licenciamento perpétuo de software, banco de dados, equipamentos de armazenamento, ferramentas de segurança, bem como da formação de equipe especializada para desenvolvimento, manutenção e atualização da solução.

Além da redução dos investimentos de capital (CAPEX), a solução concentra os custos em despesas operacionais previsíveis (OPEX), abrangendo licenciamento, hospedagem, manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva, atualizações tecnológicas e suporte técnico contínuo durante toda a vigência contratual, proporcionando maior previsibilidade orçamentária e simplificação da gestão contratual.

A contratação também reduz custos indiretos decorrentes da descentralização dos atendimentos, tais como retrabalho, duplicidade de registros, maior tempo de atendimento, dificuldades de controle gerencial e menor produtividade das equipes responsáveis pelo relacionamento com profissionais registrados, público em geral e fornecedores.

Outro fator relevante consiste na constante atualização tecnológica promovida pelo fornecedor, sem necessidade de investimentos adicionais por parte da Administração, garantindo que a plataforma permaneça aderente às evoluções tecnológicas, às melhorias de segurança da informação e às alterações promovidas pelos canais de comunicação integrados, especialmente pela API Oficial da META.

Sob a perspectiva do custo total de propriedade (Total Cost of Ownership – TCO), a contratação da solução SaaS mostra-se economicamente mais vantajosa que o desenvolvimento de sistema próprio ou a manutenção do modelo atual de atendimento, uma vez que incorpora, em um único contrato, licenciamento, infraestrutura, hospedagem, atualizações, manutenção e suporte técnico especializado, reduzindo riscos operacionais e despesas futuras.

Dessa forma, conclui-se que a solução escolhida representa a alternativa economicamente mais vantajosa para o CRBio03, por proporcionar maior eficiência operacional, previsibilidade dos custos, redução de investimentos em infraestrutura própria, diminuição dos custos indiretos de operação e melhor aproveitamento dos recursos públicos, em observância aos princípios da economicidade, eficiência e vantajosidade previstos na Lei nº 14.133/2021.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1 Os principais benefícios esperados são:

- Centralização dos atendimentos em uma única plataforma, proporcionando maior organização e padronização dos processos de comunicação institucional;
- Melhoria da qualidade do atendimento prestado aos profissionais registrados, ao público em geral e aos fornecedores, licitantes e contratados.
- Redução do tempo de resposta às demandas por meio da automação de atendimentos, distribuição inteligente das solicitações e integração entre atendimento automatizado e humano.
- Aumento da produtividade dos colaboradores responsáveis pelo atendimento, com melhor gerenciamento das filas e das demandas.
- Disponibilização de atendimento contínuo para demandas recorrentes, por meio de chatbot configurável.
- Possibilidade de iniciar comunicações institucionais com usuários, observadas as regras da plataforma de comunicação utilizada, ampliando a efetividade das ações de relacionamento do Conselho.
- Maior rastreabilidade das interações, mediante registro e armazenamento do histórico completo das conversas.
- Disponibilização de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho, possibilitando o monitoramento da operação e subsidiando a tomada de decisões pela Administração.
- Redução de retrabalho e da duplicidade de registros, decorrente da centralização das informações em ambiente único.
- Maior segurança no tratamento das informações, mediante utilização de mecanismos de controle de acesso, registro de operações e observância às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Atualização tecnológica contínua da plataforma, sem necessidade de investimentos adicionais em infraestrutura ou desenvolvimento de software pelo Conselho.
- Maior disponibilidade, escalabilidade e continuidade dos serviços de atendimento durante toda a vigência contratual.
- Otimização da utilização dos recursos humanos e tecnológicos do CRBio03, promovendo maior eficiência administrativa e melhor aproveitamento dos recursos públicos.
- Fortalecimento da transformação digital do Conselho, contribuindo para a prestação de serviços mais ágeis, transparentes, acessíveis e alinhados às necessidades dos usuários.

17. Providências a serem Adotadas

17.1 Para viabilizar a implantação e a adequada utilização da solução de atendimento omnichannel, deverão ser adotadas as seguintes providências pelo Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03):

1. Designar o gestor e os fiscais do contrato, responsáveis pelo acompanhamento da execução contratual, fiscalização dos serviços prestados e avaliação dos níveis de serviço estabelecidos.
2. Disponibilizar à contratada as informações necessárias para a implantação da solução, incluindo a estrutura organizacional, fluxos de atendimento, canais de comunicação, perfis de usuários e demais parâmetros indispensáveis à configuração da plataforma.
3. Definir, em conjunto com a contratada, os fluxos de atendimento automatizado (chatbot), as regras de distribuição das demandas e os procedimentos de encaminhamento para atendimento humano.
4. Disponibilizar os acessos e autorizações necessários para integração da plataforma com a API Oficial da META e demais canais de comunicação previstos na contratação.
5. Indicar os empregados que utilizarão a solução, definindo seus respectivos perfis e níveis de acesso.
6. Promover a participação dos usuários nos treinamentos fornecidos pela contratada, visando à adequada utilização das funcionalidades da plataforma.
7. Realizar testes de homologação da solução antes do início da operação definitiva, verificando o atendimento aos requisitos previstos no Termo de Referência.
8. Estabelecer procedimentos internos para utilização da plataforma, incluindo boas práticas de atendimento, classificação das demandas e utilização dos recursos disponíveis.

9. Acompanhar continuamente os indicadores de desempenho, os níveis de serviço (SLA) e os relatórios gerenciais disponibilizados pela solução, adotando as medidas corretivas quando necessárias.
10. Zelar pelo cumprimento das normas de segurança da informação e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), orientando os usuários quanto ao tratamento adequado dos dados pessoais acessados por meio da plataforma.

As providências descritas possuem natureza predominantemente administrativa e operacional, não demandando investimentos adicionais em infraestrutura tecnológica, aquisição de equipamentos ou contratação de equipe técnica especializada pelo CRBio03, uma vez que a solução será disponibilizada na modalidade Software como Serviço (SaaS), sendo de responsabilidade da contratada a implantação, manutenção, atualização tecnológica e suporte técnico durante toda a vigência contratual.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

Após a realização dos estudos técnicos, do levantamento das soluções disponíveis no mercado e da análise dos aspectos técnicos, operacionais e econômicos, conclui-se que a contratação de empresa especializada para fornecimento de licença temporária de plataforma de atendimento omnichannel, com possibilidade de iniciar conversas com usuários por meio do número de telefone, destinada ao gerenciamento dos atendimentos aos profissionais registrados, ao público em geral e aos fornecedores, licitantes e contratados, incluindo recursos de chatbot, distribuição automática de atendimentos, interação humana, histórico de conversas, relatórios gerenciais, implantação, manutenção, atualização e suporte técnico contínuo, mostra-se **tecnicamente e economicamente viável**.

A solução proposta atende às necessidades institucionais do Conselho Regional de Biologia – 3ª Região (CRBio03), proporcionando centralização dos canais de atendimento, melhoria da eficiência operacional, automação de processos, maior controle gerencial, rastreabilidade das informações, segurança no tratamento dos dados e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Verificou-se, ainda, que a contratação na modalidade **Software como Serviço (SaaS)** representa a alternativa mais vantajosa para a Administração, por reduzir investimentos em infraestrutura tecnológica, desenvolvimento de software e manutenção própria, além de assegurar atualizações contínuas, suporte técnico especializado, escalabilidade e elevada disponibilidade da solução.

Diante das análises realizadas neste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se pela **viabilidade da contratação**, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis às contratações públicas de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

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](#).

LORENZO DOVERA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 21/07/2026 às 10:58:36.