ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente documento tem por objetivo avaliar a solução mais adequada para suprir a necessidade de atendimento *on-line* ao público externo do IPPA, com vistas à modernização da estrutura de comunicação do INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA - IPPA.

2 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

2.1. São requisitos da contratação:

2.1.1. Fluxos de atendimento parametrizados: disponibilização de fluxos de atendimento configuráveis para triagem e prestação de orientações relacionadas a benefícios previdenciários, protocolos, contracheques, simulações de aposentadoria, documentação necessária e respostas para dúvidas frequentes (FAQ), permitindo atendimento inicial padronizado e eficiente aos segurados e demais usuários;

2.1.2. Integração de serviços ao segurado: a solução deverá permitir a disponibilização, por meio de menus interativos, de acesso às notícias institucionais, publicações oficiais, *links* para Ouvidoria e E-SIC, bem como consulta ao andamento de processos administrativos, protocolos e demais serviços previdenciários disponibilizados pelo IPPA;

2.1.3. Coleta de dados e pesquisas: a solução deverá possuir funcionalidade nativa para realização de pesquisas de satisfação, enquetes e campanhas institucionais, incluindo envio de comunicações relacionadas à prova de vida previdenciária, com geração automatizada de relatórios gerenciais e estatísticos destinados ao acompanhamento interno e atendimento das exigências do Programa Pró-Gestão RPSS;

2.1.4. Segurança e conformidade: a solução deverá operar em ambiente seguro, com armazenamento e gerenciamento dos registros de conversas e atendimentos realizados, observando integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), garantindo rastreabilidade das informações e possibilidade de transferência do atendimento automatizado para atendimento humano sempre que necessário.

3 LEVANTAMENTO DE MERCADO

3.1 De acordo com a pesquisa de mercado, foram vislumbradas as seguintes alternativas para o atendimento da demanda:

3.1.1 Desenvolvimento interno de solução tecnológica:

Deve ser considerada a necessidade de equipe multifuncional especializada em IA, integrações, segurança de dados, LGPD, API do WhatsApp Business, o que demandaria a disponibilidade ou contratação de equipe técnica especializada para desenvolvimento, implantação, manutenção e evolução da solução, levando há um alto custo inicial; devem ser considerados

os custos de manutenção contínua e o tempo necessário até que a solução fosse implantada em definitivo, ainda que tal solução traga benefícios como o controle da solução como um todo e do código-fonte. Em pesquisa em contratações similares da Administração Pública, não foi vislumbrada esta como uma alternativa recorrente para uma entidade do porte do IPPA.

3.1.2. Desenvolvimento de solução sob encomenda:

Deve ser considerado o custo inicial e a alta complexidade da aquisição, o maior prazo de implantação até o desenvolvimento completo do SaaS, a necessidade de manutenção evolutiva e corretiva posterior, bem como com a disponibilização de equipe técnica própria para a administração da solução, acompanhamento das integrações e suporte operacional, uma vez que o IPPA não possui em seu quadro funcional profissionais de TI (tecnologia da informação).

3.1.3. Utilização de software livre/ Open Source:

Deve ser considerada a necessidade de infraestrutura própria, de equipe técnica para implantação, customização, atualização e suporte, bem como da contratação de BSP/API oficial para a integração com o WhatsApp; além da ausência de garantias de atualização, continuidade da solução e suporte especializado, fatores que aumentam o risco operacional.

3.1.4. Contratação de solução SaaS (Software as a Service):

Deve ser considerado o curto prazo de implantação, a disponibilidade de suporte técnico especializado, a realização de atualizações contínuas pelo fornecedor, a elevada disponibilidade da solução, o menor investimento inicial, a previsibilidade dos custos e a possibilidade de escalabilidade da contratação. Vislumbrou-se, essa, como a alternativa mais recorrente nas contratações de objetos similares na Administração Pública.

3.2. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

3.2.1. Escolha da solução: Em análise às alternativas disponíveis para a prestação dos serviços atendimento *on-line*, integrado e automatizado ao público externo do IPPA, demonstra-se que a contratação de solução SaaS (Software as a Service) é a solução mais adequada para atender às necessidades da autarquia. As alternativas de desenvolvimento interno, desenvolvimento sob encomenda e utilização de soluções de código aberto demandam maior estrutura administrativa, disponibilidade de equipe técnica especializada, investimentos em infraestrutura tecnológica e custos permanentes de manutenção, fatores que aumentam o risco de implantação e reduzem a eficiência da solução pretendida. A contratação da solução SaaS permite não só a utilização da solução tecnológica como a utilização do suporte técnico da contratada, reduzindo significativamente os encargos operacionais do IPPA, que permanecerá responsável apenas pelas atividades inerentes à gestão e fiscalização contratual e pela administração funcional da solução. Há de se observar, também, a previsão legal constante na Lei 14.133/2021, em seu art. 48:

> "Art. 48. Poderão ser objeto de execução por terceiros as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituam área de competência legal do órgão ou da entidade [...]"

Uma vez que o IPPA tem como missão principal oferecer segurança financeira aos seus segurados e seus dependentes, garantindo meios de subsistência em situações como a

incapacidade permanente para o trabalho, a chegada à idade avançada, o cumprimento do tempo de contribuição ou o falecimento do servidor, tudo isso seguindo as regras constitucionais e legais que regem o sistema previdenciário, conforme art. 1, §1º da Lei Complementar nº 399/2025, entende-se que os serviços ora pretensos de contratação se enquadram na descrição do art. 48 da Lei 14.133/2021.

Verificou-se, ainda, que a solução em modelo SaaS representa o padrão atualmente predominante nas contratações públicas destinadas à disponibilização de plataformas de atendimento digital e *chatbot*, tendo sido identificadas diversas contratações de objetos similares por outros órgãos e entidades da Administração Pública, evidenciando a maturidade da solução no mercado e sua ampla adoção para atendimento de demandas dessa natureza.

Assim, a contratação de solução SaaS permite a ágil implementação, redução de investimentos iniciais e uma maior flexibilidade administrativa e operacional, ao mesmo tempo em que confere economicidade e eficiência à Administração. Conclui-se, portanto, que a contratação de solução SaaS se apresenta como a solução mais viável, equilibrando custos e operacionalidade em favor do interesse público.

4 ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES E VALORES DA CONTRATAÇÃO

4.1. As quantidades e valores estimados, conforme documento de Formação do Valor Estimado anexo ao processo, são os elencados na tabela abaixo:

LOTE 01					
ITEM	**ESPECIFICAÇÕES**	**QTD**	**UN**	**VALOR UNITÁRIO (R$)**	**VALOR TOTAL (R$)**
01	Prestação de serviço de solução integrada de atendimento *online*, por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via *WhatsApp* e *Webchat*, mediante utilização de *chatbot*, incluindo implementação, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e treinamento.	12	MES	R$1.734,52	R$20.814,24
02	Manutenção evolutiva e customização da solução de atendimento *online*.	360	HORA TEC.	R$142,8400	R$51.422,4000
03	Mensagem marketing (conforme classificação e	304.800	UN.	R$0,3217	R$98.054,1600

	política de tarifação vigentes da Meta Platforms)				
04	Mensagem utilidade (conforme classificação e política de tarifação vigentes da Meta Platforms)	304.800	UN.	R$0,0350	R$10.668,0000
05	Mensagem autenticação (conforme classificação e política de tarifação vigentes da Meta Platforms)	17.640	UN.	R$0,0350	R$617,4000

VALOR TOTAL ESTIMADO: R$ 181.576,20 (CENTO E OITENTA E UM MIL, QUINHENTOS E SETENTA E SEIS REAIS E VINTE CENTAVOS)

4.2. Considerando o caráter da contratação e a inexistência de histórico de utilização da solução no âmbito do IPPA, bem como a ausência de definição prévia de todos os fluxos e funcionalidades que poderão ser incorporados ao *chatbot* pelos diferentes setores da Autarquia, os quantitativos de manutenção evolutiva e customização e de mensageria foram estimados com base no universo potencial de usuários, nos dados de atendimento atualmente disponíveis e nas hipóteses de utilização inicialmente identificadas, não constituindo obrigação de consumo da Administração, que o fará de acordo com a demanda que se apresentar.

4.3. Para a definição dos quantitativos, foram utilizados os seguintes critérios:

4.3.1. ITEM 01: quantitativo estimado com base nos 12 (doze) meses da prestação dos serviços, exceto manutenção evolutiva e customização;

4.3.2. ITEM 02: quantitativo estimado a partir da referência de 30 (trinta) horas técnicas mensais, totalizando 360 (trezentas e sessenta) horas para os 12 (doze) meses de execução contratual. As horas técnicas serão utilizadas sob demanda, conforme necessidade da Administração, não constituindo o quantitativo estimado obrigação de consumo;

4.3.3. ITEM 03: quantitativo estimado utilizando como base os usuários em potencial de usuários destinatários das mensagens, ou seja, o universo de servidores ativos, inativos e pensionistas segurados do IPPA. O quantitativo informado pelo setor de Recursos Humanos do IPPA através do Memorando 79.540/2026 foi de 5.080 (cinco mil e oitenta) servidores. Considerando a realização de até 5 (cinco) ações por mês, classificadas como "Mensagem de marketing" pelas políticas da Meta Platforms, durante 12 (doze) meses de execução contratual, obtém-se o montante de 304.800 (trezentas e quatro mil e oitocentas) mensagens;

4.3.4. ITEM 04: quantitativo estimado utilizando como base o número médio de atendimentos mensais realizados pelos setores através do WhatsApp. Os quantitativos de número médio de atendimentos foram informados pelo setor de Recursos Humanos através do Memorando 79.540/2026, e pelo setor de Análise de Benefícios através do Memorando 79.543/2026, consolidando uma média de 147 (cento e quarenta e sete) atendimentos mensais. Considerando

uma média de 10 (dez) mensagens tarifadas por atendimento, é possível estimar um total de 17.640 (dezessete mil, seiscentas e quarenta) mensagens durante 12 (doze) meses de execução contratual. Entretanto, considerando tratar-se de contratação inaugural para o IPPA, não é possível determinar com precisão o volume de mensagens que será efetivamente classificado como mensagem de utilidade, especialmente diante da possibilidade de utilização de comunicações de caráter ativo que, conforme seu conteúdo e finalidade, poderão ser enquadradas nas diferentes categorias previstas pelas políticas da Meta Platforms. Dessa forma, considerando ainda o reduzido impacto econômico unitário das mensagens de utilidade, cujo valor estimado é de R$ 0,0350 por mensagem, optou-se pela adoção, para fins de dimensionamento da contratação, de quantitativo equivalente ao estimado para as mensagens de marketing, totalizando 304.800 (trezentas e quatro mil e oitocentas) mensagens**.**

4.3.5. ITEM 05: quantitativo estimado utilizando como base o número médio de atendimentos mensais realizados pelos setores através do WhatsApp. Os quantitativos de número médio de atendimentos foram informados pelo setor de Recursos Humanos através do Memorando 79.540/2026, e pelo setor de Análise de Benefícios através do Memorando 79.543/2026, consolidando uma média de 147 (cento e quarenta e sete) atendimentos mensais. Considerando uma média de 10 (dez) mensagens tarifadas por atendimento, é possível estimar um total de 17.640 (dezessete mil, seiscentas e quarenta) mensagens durante 12 (doze) meses de execução contratual. Considerando que a utilização de funcionalidades que demandem autenticação poderá ocorrer de forma gradual durante a vigência contratual, o quantitativo constitui estimativa destinada a contemplar eventual utilização futura da funcionalidade;

4.4. Os Itens 2, 3, 4 e 5 não constituirão obrigação de consumo pela Administração, tratando-se de quantitativos estimados, cuja utilização e faturamento ocorrerão sob demanda, conforme a efetiva necessidade e utilização do IPPA;

4.5. Os valores unitários dos Itens 1 e 2 foram obtidos por meio de pesquisa de preços, utilizando-se como referência contratações similares realizadas pela Administração Pública; para os Itens 3, 4 e 5, foram utilizados os valores de referência vigentes divulgados pela Meta Platforms para as respectivas categorias de mensagens.

5 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

5.1 Objeto: Contratação de empresa especializada e homologada pela plataforma *WhatsApp Business API* para fornecimento de solução integrada de atendimento *online*, por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via *WhatsApp* e *Webchat*, mediante utilização de *chatbot*.

5.2 Quantidade: Conforme tabela do item 4.

5.3 Prazo de início da prestação do serviço: o início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento efetivo da ordem de compra empenhada e expedida pelo IPPA. A contratada deverá confirmar o recebimento da ordem de compra empenhada em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, via *e-mail.*

5.4 Local de prestação do serviço: O serviço será prestado remotamente, devido à natureza do objeto.

5.5 Escolha do fornecedor: A forma de escolha do fornecedor será por Pregão Eletrônico, com o critério de Maior Desconto Global e realização de Prova de Conceito (PoC). O vencedor deverá celebrar contrato administrativo com o IPPA.

5.6. Previsão da contratação: é previsto que a celebração do contrato ocorra em outubro de 2026.

6 PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

6.1 Não será adotado para o objeto em questão o parcelamento da contratação, tendo em vista que o mesmo atende o disposto do art. 40, § 3º da Lei 14.133/2021.

7 RESULTADOS PRETENDIDOS

7.1. Otimizar a comunicação institucional do IPPA com seus segurados e demais usuários, promovendo maior celeridade, organização, acessibilidade e transparência no atendimento ao público;

7.2. Aprimorar o fluxo interno de informações entre os setores do Instituto, possibilitando o encaminhamento mais eficiente das demandas recebidas pelos canais de atendimento e reduzindo o tempo de resposta ao usuário;

7.3. Melhorar a qualidade do atendimento ao segurado, disponibilizando canal virtual para prestação de informações, orientações e esclarecimentos, reduzindo a necessidade de deslocamento presencial à sede do IPPA e ampliando a rastreabilidade das interações realizadas;

7.4. Promover a modernização dos canais institucionais de atendimento, mediante a utilização de ferramenta baseada em inteligência artificial integrada a aplicativo de mensagens instantâneas, alinhando o IPPA às atuais práticas de comunicação digital da Administração Pública.

8 PROVIDÊNCIAS ANTERIORES À CONTRATAÇÃO

8.1 A celebração de contrato/ata com a Contratada e a execução do contrato/ata deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo (s) fiscal (is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato/ata, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. Demais cláusulas de gestão do contrato poderão ser encontradas pormenorizadas no contrato/ata.

8.2. Será designada para a fiscalização do contrato a servidora Lucia Fabiane Dias de Azevedo, e em caráter de substituição o servidor Alécio da Silva, conforme Portaria nº 070/2026;

8.3. Será designada para a gestão do contrato a servidora Valdívia Cabral de Souza, e em caráter de substituição o servidor Alécio da Silva, conforme Portaria nº 070/2026 e suas alterações;

8.4. As designações acima poderão sofrer alterações durante a execução do contrato, mediante ato próprio do Presidente do IPPA;

8.5. Demais cláusulas de gestão do contrato serão pormenorizadas no edital;

8.6. Será solicitada consultoria técnica à empresa PC 10 MANUTENÇÃO DE MAQUINAS E EQUIP. DE INFORM. (CNPJ 07.148.369/0001-95) para a definição das especificações técnicas do objeto no Termo de Referência, conforme o Contrato nº 004/2023, celebrado entre a empresa e o IPPA;

9 CONTRATAÇÕES CORRETALAS OU INTERDEPENDENTES

9.1 Verifica-se a existência de contratação correlata referente ao desenvolvimento do novo sítio eletrônico institucional do IPPA, atualmente em fase de instrução/planejamento da contratação. Embora ambas as soluções possam operar de forma independente, possuem caráter complementar, na medida em que o *chatbot* institucional poderá utilizar informações, conteúdos, links e serviços disponibilizados no portal eletrônico, contribuindo para a ampliação dos canais digitais de atendimento e comunicação com os segurados e demais usuários do Instituto.

10 POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

10.1 A Contratada deverá atender as legislações federais, estaduais e municipais ambientais no que couber, no que se refere a produção e entrega do objeto.

10.2 Demais cláusulas relativas a impactos ambientais poderão ser encontradas pormenorizadas no contrato/ata, quando houver.

11 SOLICITANTE

SOLICITANTE	RESPONSÁVEL
Instituto da Previdência Social dos Servidores Públicos de Palhoça	Allan Pyetro de Melo de Souza

Palhoça, data da assinatura digital

KETLYN DA SILVA:07278534909

Assinado de forma digital por KETLYN DA SILVA:07278534909

KETLYN DA SILVA
EQUIPE DE APOIO