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**	**MÉDIA VALOR UNITÁRIO (R$)**	**MÉDIA VALOR TOTAL (R$)**
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, corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento.	12	MES	R$1.734,52	R$20.814,24
02	Customização da solução de atendimento *online*.	360	HORA TEC.	R$142,8400	R$51.422,4000
03	Mensagem marketing	304.800	UN.	R$0,564	R$171.907,20

04	Mensagem utilidade	304.800	UN.	R$0,070	R$21.336,00
05	Mensagem autenticação	17.640	UN.	R$0,064	R$1.128,96
06	Mensagem serviço	304.800	UN.	R$0,070	R$21.336,00
VALOR TOTAL ESTIMADO (R$)					R$287.944,80

VALOR TOTAL ESTIMADO: R$ 287.944,80 (duzentos e oitenta e sete mil, novecentos e quarenta e quatro reais e oitenta 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 horas técnicas de 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 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 em 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$ 0,070 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;

4.3.6. ITEM 06: 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 serviço, 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$ 0,070 por mensagem, optou-se pela adoção, para fins de dimensionamento da contratação, de quantitativo equivalente ao estimado para as mensagens de utilidade, totalizando 304.800 (trezentas e quatro mil e oitocentas) mensagens**.**

4.4. Os Itens 2, 3, 4, 5 e 6 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 de todos os itens foram obtidos por meio de pesquisa de preços, utilizando-se como referência contratações similares realizadas pela Administração Pública;

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 Menor Preço 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

gov.br
Documento assinado digitalmente
ENEDIR NEIDE VALENTE MARTINS
Data: 03/11/2026 15:09:02-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

ENEDIR NEIDE VALENTE MARTINS
EQUIPE DE APOIO