



## GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria de Estado de Finanças - SEFIN  
Escritório de Gestão Estratégica - SEFIN-EGE

### ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

#### 1. DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Secretaria de Estado de Finanças de Rondônia (SEFIN/RO), no âmbito do Projeto de Novo Modelo de Atendimento, desenvolveu e implantou módulo próprio de mensageria ativa, integrado à sua plataforma multicanal de atendimento. Os primeiros disparos de mensagens foram realizados em 08 de dezembro de 2025, evidenciando o potencial da comunicação ativa como instrumento de aproximação entre a Administração Tributária, os contribuintes e a sociedade.

Para garantir a continuidade e a expansão dessa estratégia a partir de 2026, torna-se necessária a contratação de serviço especializado de **broker de mensageria**, que permita a integração segura, escalável e auditável da plataforma multicanal da SEFIN com o canal WhatsApp. Tal integração é essencial para assegurar a comunicação institucional ativa, tempestiva e rastreável, superando limitações de soluções manuais ou descentralizadas e conferindo maior eficiência, segurança jurídica e alcance às comunicações oficiais da Secretaria.

A ausência de um broker oficial e corporativo inviabiliza a manutenção do módulo de mensageria ativa no médio e longo prazo, além de expor a Administração a riscos operacionais, de segurança da informação e de não conformidade com a LGPD.

*Base Legal: Art. 34, inciso I do Decreto Estadual nº 28.874/2024.*

#### 2. DA SOLUÇÃO

A solução mais adequada identificada consiste na contratação do **SERPRO**, como provedor de serviço de **broker de mensageria**, por meio da plataforma **Avisa BR**, especificamente para viabilizar o envio de mensagens via WhatsApp, de forma integrada à plataforma multicanal da SEFIN.

O serviço de broker atuará como camada intermediária de comunicação, permitindo que os sistemas da SEFIN realizem disparos automáticos e ativos de mensagens institucionais, com garantia de:

- Integração via APIs seguras;
- Conformidade com os termos de uso do WhatsApp Business Platform;
- Rastreabilidade, auditoria e comprovação de entrega e leitura;
- Escalabilidade para atendimento de grandes volumes de mensagens;
- Segurança da informação e proteção de dados pessoais.

A solução não substitui o módulo de mensageria já desenvolvido pela SEFIN, mas o complementa, viabilizando sua operacionalização contínua a partir de 2026, com uso de infraestrutura homologada, governamental e aderente às normas de segurança.

### 3. DAS QUANTIDADES E DOS VALORES

As quantidades estimadas baseiam-se na projeção de mensagens ativas a serem enviadas pela SEFIN no exercício de 2026, totalizando uma estimativa de **840.000 (oitocentas e quarenta mil)** notificações mensais .

Os valores têm como referência Proposta Comercial nº 017740/2025 (SEI nº 67727068) apresentada pelo SERPRO , enquadrando-se na Faixa 04 de volumetria, conforme tabela abaixo:

ITEM	UNIDADE	OBJETO	QUANTIDADE (Mensal)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL (12 meses)
01	POR NOTIFICAÇÃO ENVIADA	AVISABR E-MAIL, APP, WHATSAPP (COM IMUNIDADE - FAIXA 04: DE 700.001 A 1.500.000)	840.000	R\$ 0,0120	R\$ 120.960,00

**Valor Global Estimado Anual:** R\$ 120.960,00 (cento e vinte mil novecentos e sessenta reais). **Memória de cálculo:** 840.000 notificações/mês x R\$ 0,0120 x 12 meses.

### 4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A solução deve atender aos seguintes requisitos mínimos:

- Disponibilidade:** Garantia de níveis de serviço (SLA) adequados, com disponibilidade de acesso igual ou superior a 98%.
- Segurança e LGPD:** A contratada deve adotar medidas de segurança técnicas e administrativas (criptografia, controle de acesso) e estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), atuando como operadora de dados conforme diretrizes da SEFIN .
- Suporte:** Atendimento e suporte técnico disponível para resolução de incidentes e dúvidas .
- Sustentabilidade:** A solução digital reduz o consumo de papel e insumos de impressão, alinhando-se a práticas de TI Verde.

### 5. DA ANÁLISE DE MERCADO

A contratação do SERPRO fundamenta-se no art. 75 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de empresa pública federal que disponibiliza solução governamental consolidada, segura e aderente às exigências legais e normativas da Administração Pública.

O desenvolvimento ou a contratação fragmentada de soluções privadas demandaria maior esforço de integração, custos adicionais, riscos de descontinuidade e maior tempo de implantação, não se mostrando vantajoso sob os aspectos técnico, econômico e operacional.

### 6. DA JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

O objeto não será parcelado, tendo em vista que a unicidade do serviço de broker é condição essencial para garantir a integração, a confiabilidade da mensageria, a centralização da auditoria e a clara responsabilização técnica do fornecedor.

### 7. DO ALINHAMENTO COM INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL

A contratação está alinhada aos objetivos estratégicos de transformação digital da SEFIN, em especial:

- Expansão e sustentação do Novo Modelo de Atendimento;
- Fortalecimento da comunicação digital ativa com contribuintes e cidadãos;
- Modernização dos canais de relacionamento institucional.

Alinhando-se à **Resolução 5/2025**, especificamente aos objetivos estratégicos de transformação digital:

**OKR 4:** Expandir e sustentar a transformação digital da SEFIN.

**OKR 5:** Fortalecer a tecnologia da Informação para a SEFIN do futuro. A solução viabiliza a modernização do atendimento ao cidadão através de canais digitais.

## 8. DAS CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

O serviço de broker de mensageria é complementar ao módulo de mensageria ativa já desenvolvido internamente pela SEFIN, não gerando sobreposição de soluções, mas viabilizando sua operação contínua.

## 9. DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

- I – Continuidade e ampliação da comunicação ativa via WhatsApp;
- II – Maior eficiência e tempestividade nas comunicações institucionais;
- III – Fortalecimento da segurança jurídica, com comprovação de envio e leitura;
- IV – Melhoria da experiência do contribuinte e aproximação da SEFIN com a sociedade.

## 10. DAS PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO, INCLUSIVE QUANTO À CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES OU DE EMPREGADOS PARA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

Para o sucesso da contratação, a Administração deverá:

Designar equipe de fiscalização (titular e substituto) com conhecimento técnico para acompanhar os níveis de serviço, o que já está descrito desde a instrução processual no DOD e validado pelo ETP.

Disponibilizar equipe técnica da SEGIN-GETIC para acompanhar e validar as tratativas no que concerne às suas competências e atividades, entre os sistemas da SEFIN e a plataforma Avisa BR.

Definir os perfis de usuários administradores que terão acesso à plataforma.

## 11. DA DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS

A contratação possui impacto ambiental **positivo**. Ao migrar comunicações que potencialmente seriam realizadas em papel (cartas, notificações físicas) para o meio digital (e-mail/SMS), promove-se a redução do consumo de papel, toner e logística de transporte, alinhando-se às diretrizes de sustentabilidade.

## 12. DA JUSTIFICATIVA PARA EXCLUSÃO DE PARTICIPAÇÃO DE PESSOAS FÍSICAS

Justifica-se a vedação à participação de pessoas físicas dada a natureza do objeto (Serviços de Tecnologia da Informação - Plataforma SaaS Corporativa), que exige estrutura empresarial, suporte técnico estruturado, CNPJ para emissão de notas fiscais de serviço e capacidade de garantia de níveis de serviço (SLA) que são incompatíveis com a atuação de pessoa física autônoma.

## 13. DO POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Diante do exposto, conclui-se que a contratação do SERPRO como broker de mensageria para integração da plataforma multicanal da SEFIN ao WhatsApp é **tecnicamente viável, juridicamente amparada e estrategicamente necessária**, assegurando a continuidade do módulo de mensageria ativa a partir de 2026 e contribuindo para o avanço da transformação digital da Secretaria.

Porto Velho, data e hora do sistema

**DARLENE AMARAL DE SOUZA**

AFTE|Chefe de Núcleo de Atendimento ao Contribuinte - SEFIN NAC  
Gestora do Contrato

**LUCAS MOREIRA GUANABARA**

Auditor Fiscal de Tributos Estaduais - SEFIN GETIC  
Fiscal de Contrato



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Moreira Guanabara, Auditor(a)**, em 09/01/2026, às 10:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Darlene Amaral de Souza, Chefe de Unidade**, em 09/01/2026, às 10:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0067440321** e o código CRC **D9F38A66**.

**Referência:** Caso responda este(a) Estudo Técnico Preliminar, indicar expressamente o Processo nº 0030.011094/2025-51

SEI nº 0067440321