



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

Processo Administrativo: 31/2026

Objeto: Contratação de plataforma de turismo digital inteligente, incluindo aplicativo móvel, site institucional e assistente virtual baseado em WhatsApp Business Platform com inteligência artificial.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

As administrações municipais necessitam de uma solução tecnológica integrada que promova o turismo local, ofereça informações atualizadas sobre pontos de interesse (públicos e privados) e estabeleça um canal de comunicação direto e moderno com visitantes e munícipes.

A contratação justifica-se pela:

- Ausência atual de ferramenta digital unificada para gestão e divulgação turística;
- Necessidade de atender ao crescente uso de dispositivos móveis e do WhatsApp como principal meio de comunicação;
- Obrigação de fornecer informações acessíveis, em conformidade com a Lei de Acessibilidade e com a LGPD;
- Demanda por dados precisos (horários, localização, comodidades) que auxiliem o planejamento do visitante.

A solução deverá contemplar:

- Aplicativo para smartphones (Android/iOS) e site exclusivo;
- Assistente virtual 24/7 via WhatsApp Business Platform, com IA conversacional;
- Cadastro e gestão de 40 pontos de interesse (turísticos, lazer, órgãos públicos);
- Ferramentas de comunicação proativa (notificações, disparos segmentados);
- Geração de QR Codes para guia de turismo digital.

2. ÁREA REQUISITANTE E DEMANDANTE

Área demandante: Municípios Consorciados.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 Requisitos funcionais



1. **Plataforma digital (app/site):**

- Disponibilidade para computadores, smartphones e tablets.
- Carrossel de imagens promocionais.
- Seções: “Conheça nossa história”, “Eventos Culturais”, “Conheça a gestão”, “Meu Município”.
- Envio de 20 notificações mensais aos munícipes cadastrados.
- Painel administrativo para cadastro e edição de pontos de interesse, com suporte a 40 pontos iniciais (detalhamento conforme Anexo I).
- QR Code de acesso para cada ponto cadastrado.

2. **Assistente virtual (WhatsApp):**

- Número dedicado de WhatsApp Business, integrado à Cloud API da Meta.
- Atendimento conversacional 24/7 com IA.
- Suporte multilíngue (português, inglês, espanhol).
- Implementação de WhatsApp Flows para perfilamento do visitante, consentimento LGPD, geração de roteiros e coleta de NPS.
- Geração de roteiros personalizados com links de geolocalização.

3. **Gestão e conformidade:**

- Isolamento de dados (multitenant) para gestão independente do município.
- Registro de consentimento explícito nos termos da LGPD.
- Dashboard com indicadores de uso, perfil dos visitantes, categorias mais acessadas e NPS.
- Exportação de dados em CSV/XLSX.

3.2 **Requisitos não funcionais**

- Conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

4. **LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES DE MERCADO**

Foram consideradas três alternativas:



Alternativa	Descrição	Vantagens	Desvantagens
1 – Desenvolvimento sob medida	Contratação de empresa para construir solução do zero.	Total controle sobre especificidades.	Longo prazo, risco de obsolescência, necessidade de equipe dedicada.
2 – Plataforma SaaS pronta (comercial)	Contratação de solução já existente no mercado com funcionalidades pré-definidas.	Implantação rápida, suporte incluso, atualizações constantes.	Menos flexibilidade para customizações.
3 – Solução híbrida (SaaS com customização via API)	Aquisição de plataforma SaaS que permite integrações com sistemas municipais (ex.: ticketeria) e customização de fluxos.	Agilidade + possibilidade de adaptações.	Modelo de preço pode variar conforme integrações.

Conclusão preliminar: A alternativa **2 ou 3** mostra-se mais vantajosa, pois reduz riscos de execução e garante manutenção contínua, alinhando-se às melhores práticas de contratações públicas para soluções de tecnologia da informação.

5. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO

Foi realizada pesquisa de preços junto ao Banco de Preços Públicos e domínios amplos, em conformidade com a IN nº 65/2021.

5.1 Preços referenciais (mensais)

Fonte	Órgão / Fornecedor	Valor unitário mensal
PNCP	Prefeitura de Brodowski – Contrato 45301652000102-1-000734/2025	R\$ 2.246,95



Fonte	Órgão / Fornecedor	Valor unitário mensal
PNCP	Prefeitura de Pedregulho – Contrato 45318466000178-1-000144/2025	R\$ 1.748,60
Domínio amplo	Fiverr – Serviço de desenvolvimento de app de city tour	R\$ 2.627,45
Média aritmética		R\$ 2.207,67

A pesquisa foi realizada em 25/03/2026, abrangendo contratos atuais e ofertas de mercado, refletindo valores compatíveis com o objeto.

5.2 Valor total estimado para 12 meses

- **Mensalidade:** R\$ 2.207,67
- **Valor total (12 meses):** R\$ 26.492,04

O valor inclui implantação, hospedagem, suporte técnico, manutenção evolutiva e as funcionalidades descritas. Eventuais integrações adicionais (ex.: ticketeria) poderão ser tratadas por termo aditivo com justificativa e pesquisa complementar.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO SERVIÇO (SOFTWARE AS A SERVICE)

A contratação será realizada no modelo de **plataforma como serviço (SaaS)**, com as seguintes características:

- Fornecimento de acesso à plataforma por meio de ambiente na nuvem;
- Atualizações e correções de segurança realizadas pela contratada;
- Suporte técnico e treinamento inclusos;
- Vigência inicial de 12 meses, prorrogável conforme interesse da administração.

A contratada será responsável por:

- Disponibilizar os ambientes de homologação e produção;
- Efetuar a carga inicial de dados (40 pontos de interesse);
- Configurar os WhatsApp Flows e a integração com a Meta;



- Garantir conformidade com a LGPD e demais normas aplicáveis.

A contratante fornecerá:

- Conteúdos textuais, imagens, vídeos e demais informações dos pontos de interesse;
- Aprovação dos templates de mensagens (HSM) junto à Meta, quando necessário;
- Indicação de servidor para acompanhamento do contrato.

7. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

A solução é indivisível, pois os módulos (aplicativo, site, assistente WhatsApp) são interdependentes para o funcionamento integrado. O parcelamento comprometeria a eficiência e a interoperabilidade da plataforma. Portanto, **não se recomenda o parcelamento**.

8. RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a contratação, espera-se:

- Aumento da atratividade turística do município;
- Melhoria da experiência do visitante por meio de informações precisas e em tempo real;
- Ampliação do canal de comunicação entre gestão municipal e cidadãos;
- Conformidade com as diretrizes de cidades inteligentes e inovação;
- Otimização da gestão de dados turísticos e redução de atendimentos presenciais desnecessários.

9. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

- Aprovação do Estudo Técnico Preliminar pela autoridade competente.
- Elaboração do Termo de Referência e do edital de licitação.
- Definição da modalidade licitatória adequada
- Instauração do procedimento para contratação

10. CONCLUSÃO

Diante da necessidade de modernização da infraestrutura turística digital, da viabilidade técnica e econômica demonstrada pela pesquisa de preços, e da adequação às exigências legais, **conclui-se pela contratação da solução descrita**, com valor estimado mensal de **R\$ 2.207,67** e vigência inicial de 12 meses.



Montenegro, 24 de março de 2026.

Claiton Jair Muller