

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ACRE

Estudo Técnico Preliminar 4/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo: 005/2026

2. OBJETO

2.1 Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução tecnológica de comunicação multicanal, integrada à API oficial do WhatsApp Business, por meio de provedores autorizados pela Meta (Business Solution Provider – BSP) ou equivalente, para fornecimento de **plataforma tecnológica em modelo SaaS (Software as a Service)** para:

- Gestão de atendimentos multicanal com foco em WhatsApp Business API (Cloud API);
- Automação de atendimento por meio de Chatbot/URA Digital;
- Integração com Inteligência Artificial (IA);
- Envio de mensagens ativas (campanhas) com uso de templates oficiais (HSM);
- Gestão, auditoria, relatórios e indicadores de desempenho.

A solução deverá contemplar implantação, parametrização, treinamento e suporte técnico contínuo.

3. Descrição da necessidade

3.1 O WhatsApp consolidou-se como principal canal digital de comunicação no Brasil. A adoção da API Oficial (Cloud API) da Meta garante:

- Estabilidade do número institucional;
- Conformidade com as políticas da Meta;
- Segurança jurídica e técnica;
- Escalabilidade para campanhas informativas;
- Redução de risco de bloqueios.

A solução permitirá:

- Modernização do atendimento institucional;
- Redução de atendimento presencial e telefônico;
- Rastreabilidade e auditoria das interações;
- Atendimento simultâneo por múltiplos servidores;
- Automação de demandas repetitivas (anuidades, certidões, fiscalizações, editais).

3.A contratação está alinhada aos princípios da eficiência, economicidade, publicidade e transformação digital previstos na Lei nº 14.133 /2021.

4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Tecnologia da Informação	ARTUR RAMOS DE ALMEIDA DA SILVA

5. Necessidades de Negócio

5.1 O CRF/AC necessita aprimorar seus canais de comunicação institucional e atendimento ao público, visando:

- Melhorar a qualidade e agilidade no atendimento aos inscritos e à sociedade;
- Reduzir a dependência de atendimento presencial e telefônico;
- Garantir maior rastreabilidade das interações;
- Possibilitar atendimento simultâneo por múltiplos servidores;
- Automatizar demandas recorrentes (ex: informações institucionais, cobranças, orientações);
- Modernizar os processos de comunicação, alinhando-se às práticas digitais da Administração Pública.

6. Necessidades Tecnológicas

6.1 Para atendimento das necessidades de negócio, a solução deverá contemplar:

- Plataforma em nuvem (SaaS), acessível via navegador web;
- Integração com API oficial do WhatsApp Business;
- Atendimento multicanal com foco em WhatsApp;
- Multiatendimento simultâneo por usuários;
- Módulo de automação (chatbot/URA digital);
- Envio de mensagens ativas (campanhas);
- Dashboard com indicadores de desempenho;
- Registro e armazenamento de histórico de interações;
- Controle de acesso por perfil de usuário;
- Conformidade com a LGPD;
- Infraestrutura segura (criptografia, backup, controle de acesso);
- Disponibilidade mínima do serviço (SLA).

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

7.1 Conectividade e Multiatendimento

- a) Utilização obrigatória da **API Oficial do WhatsApp Business (Cloud API da Meta)**, garantindo estabilidade do número institucional;
- b) Homologação e configuração do número institucional junto à Meta sob responsabilidade da contratada;
- c) Suporte a, no mínimo, 05 (cinco) usuários simultâneos, com possibilidade de expansão durante a vigência contratual;
- d) Acesso via navegador web (Google Chrome, Firefox e Edge), sem necessidade de instalação de software local;
- e) Ambiente 100% em nuvem, com acesso seguro via HTTPS e certificado SSL válido;
- f) Controle individualizado de usuários com identificação nominal;
- g) Transferência interna de atendimento entre setores e operadores;
- h) Controle de fila de atendimento e distribuição automática de conversas.

7.2 Franquia Mínima de Mensagens e Custos com a Meta

- a) A solução deverá contemplar **franquia mínima de 5.000 (cinco mil) mensagens mensais**, considerando mensagens ativas e receptivas, incluindo templates (HSM) e mensagens de sessão, conforme classificação da Meta;
- b) Todos os custos decorrentes da utilização da API Oficial do WhatsApp Business, incluindo tarifas por mensagem, sessão ou template, conforme modelo de precificação vigente da Meta, **serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada**;
- c) Não será admitida cobrança adicional ao Conselho referente a custos diretos ou indiretos de tarifação da Meta, sendo tais valores considerados incluídos no preço global contratado;
- d) Caso a Meta altere seu modelo de cobrança durante a vigência contratual, a responsabilidade pelo pagamento continuará sendo integral da contratada, sem repasse automático ao Conselho;

e) Eventual consumo superior à franquia mínima deverá estar claramente especificado na proposta comercial, com valores unitários previamente definidos.

7.3 Automação e Inteligência

- a) Módulo de Chatbot (URA Digital) para triagem inicial por menus (ex: “Digite 1 para Financeiro, 2 para Fiscalização”);
- b) Editor visual de fluxos (low-code), com versionamento e validação de inconsistências;
- c) Capacidade de integração com Inteligência Artificial (IA) para respostas automatizadas baseadas em base de conhecimento institucional;
- d) Encaminhamento automático por palavras-chave;
- e) Mensagem automática de encerramento com pesquisa de satisfação;
- f) Possibilidade de integração futura com CRM ou sistema interno do Conselho.

7.4 Gestão de Campanhas e Mensagens Ativas

- a) Módulo para envio de mensagens ativas (campanhas) para listas segmentadas;
- b) Cadastro e envio de Templates (HSM) aprovados pela Meta;
- c) Agendamento de campanhas;
- d) Segmentação de público por filtros;
- e) Relatórios de taxa de entrega, leitura e resposta;
- f) Controle de opt-in e registro de consentimento.

7.5 Gestão e Auditoria

- a) Histórico completo das conversas (texto, áudio, imagens e documentos);
- b) Armazenamento por período compatível com legislação vigente;
- c) Dashboard em tempo real com indicadores:
 - Tempo médio de espera;
 - Tempo médio de atendimento;
 - Volume por setor;
 - Avaliação de satisfação;
- d) Relatórios de produtividade por atendente;
- e) Logs de auditoria com rastreabilidade de ações.

8. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

8.1 A estimativa de demanda foi definida com base nas necessidades institucionais do CRF/AC:

- **Quantidade de solução:** 01 (uma) plataforma SaaS de comunicação multicanal;
- **Usuários simultâneos:** mínimo de 05 (cinco), com possibilidade de ampliação durante a vigência contratual;
- **Volume de mensagens:** estimativa mínima de 5.000 (cinco mil) mensagens mensais;
- **Serviços incluídos:**
 - Implantação e configuração inicial;
 - Treinamento de usuários;
 - Suporte técnico contínuo;
 - Manutenção e atualização da plataforma.

9. Previsão da contratação

9.1 Considerando que consta no Plano Anual de Contratações – PAC/2026 a contratação referente à prestação de serviços de atendimento automatizado, atualmente executada pela empresa **Moura Soluções em Tecnologia e Engenharia LTDA (Plataforma Blubasch)**;

9.2 Considerando que, no decorrer da execução contratual, verificou-se que a solução atualmente utilizada **não vem atendendo de forma satisfatória às necessidades institucionais**, especialmente no que se refere à eficiência, estabilidade e adequação às demandas operacionais do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Acre;

9.3 Considerando a necessidade de garantir a continuidade dos serviços, bem como a busca por solução mais eficiente, econômica e tecnologicamente adequada;

9.4 Considerando o disposto no **art. 18, §1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021**, que exige a demonstração da previsão da contratação no Plano de Contratações Anual;

DESPACHO:

1. **Pelo reconhecimento da insuficiência da solução atualmente contratada**, justificando a não continuidade do modelo vigente;
2. **Pela necessidade de instauração de novo processo licitatório**, visando a contratação de solução tecnológica que atenda plenamente às demandas do CRF/AC;
3. **Pela ratificação de que a contratação encontra respaldo no Plano Anual de Contratações – PAC/2026**, ainda que inicialmente vinculada a fornecedor específico, devendo ser compreendida como necessidade institucional contínua;
4. **Pela determinação de que tal justificativa seja considerada para fins de adequação do Estudo Técnico Preliminar (ETP)**, especialmente quanto à previsão no PAC, em atendimento à legislação vigente.

10. Levantamento de soluções

10.1 Foram analisadas soluções disponíveis no mercado capazes de atender às necessidades do CRF/AC, identificando-se as seguintes alternativas:

a) Soluções baseadas em API oficial do WhatsApp (SaaS)

Plataformas em nuvem fornecidas por empresas especializadas, com integração à API oficial do WhatsApp Business, permitindo multiatendimento, automação, envio de campanhas e gestão de interações.

b) Soluções baseadas em WhatsApp Web não oficial

Ferramentas que utilizam conexões não oficiais, com menor custo, porém com riscos de instabilidade, bloqueio de número e ausência de suporte oficial.

c) Desenvolvimento de solução própria

Criação de sistema interno para atendimento digital, exigindo equipe técnica especializada, maior custo e tempo de desenvolvimento.

11. Análise comparativa de soluções

11.1 Após análise das alternativas, verificou-se que:

- Soluções não oficiais apresentam riscos operacionais e jurídicos;
- Desenvolvimento próprio é economicamente inviável;
- Soluções SaaS com API oficial apresentam melhor custo-benefício, segurança e escalabilidade.

12. Registro de soluções consideradas inviáveis

12.1 No levantamento de mercado, foram identificadas alternativas tecnológicas que, após análise técnica e operacional, foram consideradas inviáveis para atendimento às necessidades do CRF/AC, conforme detalhado a seguir:

1 Soluções baseadas em WhatsApp Web (não oficial)

Descrição:

Ferramentas que utilizam automação sobre o WhatsApp Web, sem integração com a API oficial.

Motivos da inviabilidade:

- Risco de bloqueio do número institucional;
- Ausência de suporte oficial;
- Instabilidade na conexão;
- Não conformidade com as políticas da Meta;
- Riscos à continuidade do serviço.

2 Desenvolvimento de solução própria

Descrição:

Criação de sistema interno para gerenciamento de atendimento digital.

Motivos da inviabilidade:

- Necessidade de equipe técnica especializada;
- Alto custo de desenvolvimento e manutenção;
- Maior tempo de implantação;
- Riscos técnicos e operacionais;
- Baixa economicidade em comparação com soluções SaaS disponíveis.

3 Soluções sem integração com API oficial do WhatsApp

Descrição:

Plataformas que não utilizam a API oficial ou operam com integrações indiretas.

Motivos da inviabilidade:

- Limitação de funcionalidades;
- Falta de escalabilidade;
- Risco de interrupção do serviço;
- Insegurança jurídica e técnica.

4 Solução previamente analisada (Plataforma Blubasch 4.0)

Descrição:

Plataforma apresentada ao Conselho para avaliação preliminar.

Motivos da inviabilidade:

- Não atendimento integral às necessidades institucionais;
- Limitações em funcionalidades essenciais (automação, gestão integrada e comunicação);
- Inadequação ao escopo desejado pelo Conselho.

13. Análise comparativa de custos (TCO)

13.1 A análise de custo total de propriedade (TCO) considera todos os custos diretos e indiretos envolvidos na aquisição, implantação e operação da solução ao longo de sua vida útil.

Foram avaliadas as seguintes alternativas:

1 Solução SaaS com API oficial do WhatsApp (Recomendada)

Custos envolvidos:

- Mensalidade da plataforma;
- Taxas de mensagens (conforme uso);
- Implantação inicial (quando aplicável);

- Treinamento;

Vantagens:

- Baixo investimento inicial;
- Custos previsíveis;
- Atualizações inclusas;
- Suporte técnico contínuo;
- Alta escalabilidade;

Estimativa TCO (12 meses):

Médio e controlado, com melhor custo-benefício.

2 Desenvolvimento de solução própria

Custos envolvidos:

- Contratação de equipe técnica (desenvolvedores);
- Infraestrutura (servidores, hospedagem);
- Manutenção contínua;
- Atualizações e correções;

Desvantagens:

- Alto custo inicial;
- Alto custo de manutenção;
- Maior risco técnico;
- Longo prazo de implantação;

Estimativa TCO (12 meses):

Elevado (significativamente superior às demais opções).

3 Soluções não oficiais (WhatsApp Web)

Custos envolvidos:

- Baixo custo inicial;
- Mensalidades reduzidas;

Desvantagens:

- Risco de bloqueio do número;
- Instabilidade operacional;
- Ausência de suporte;
- Possível perda total do investimento;

Estimativa TCO (12 meses):

Baixo inicialmente, porém com **alto risco de custo indireto**.

COMPARATIVO RESUMIDO

Solução	Custo Inicial	Custo Mensal	Risco	TCO
SaaS (API oficial)	Baixo	Médio	Baixo	Melhor custo-benefício
Desenvolvimento próprio	Alto	Alto	Médio	Elevado
Não oficial	Baixo	Baixo	Alto	Arriscado

4 A solução baseada em **Software como Serviço (SaaS)**, integrada à API oficial do WhatsApp Business, apresenta o **menor custo total de propriedade (TCO)** ao longo do tempo, considerando:

- Redução de custos operacionais;
- Eliminação de investimentos em infraestrutura;
- Atualizações e suporte inclusos;
- Maior segurança e confiabilidade;

5 A análise considerou não apenas os custos diretos, mas também os custos indiretos, riscos operacionais e impacto na continuidade do serviço.”

Dessa forma, configura-se como a alternativa **mais vantajosa para a Administração Pública**, sob os aspectos econômico, técnico e operacional.

14. Descrição da solução de TIC a ser contratada

14.1 A solução a ser contratada consiste no fornecimento de plataforma tecnológica de comunicação multicanal, em modelo **Software como Serviço (SaaS)**, destinada ao atendimento das necessidades institucionais do CRF/AC.

14.2 A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web, com acesso remoto via navegador, sem necessidade de instalação local, contemplando integração com a API oficial do WhatsApp Business, por meio de provedores autorizados (Business Solution Provider – BSP) ou equivalente.

Características da solução

A plataforma deverá contemplar, no mínimo:

- Atendimento multicanal com foco em WhatsApp;
- Multiatendimento simultâneo por usuários;
- Gestão centralizada de conversas;
- Registro e armazenamento de histórico de interações;
- Automação de atendimento (chatbot);
- Envio de mensagens ativas (campanhas e notificações);
- Painel gerencial com relatórios e indicadores de desempenho;
- Controle de acesso por perfil de usuário;

A solução deverá atender aos seguintes requisitos:

- Utilização da API oficial do WhatsApp Business;
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Criptografia de dados em trânsito e em repouso;
- Controle de acesso e autenticação de usuários;
- Registro de logs de atividades;
- Disponibilidade mínima do serviço conforme SLA estabelecido;

A contratação deverá incluir:

- Implantação e configuração da solução;
- Treinamento dos usuários;
- Suporte técnico contínuo durante a vigência contratual;
- Manutenção e atualizações da plataforma;

A solução deverá suportar:

- Mínimo de 05 (cinco) usuários simultâneos;
- Possibilidade de expansão durante a vigência contratual;
- Volume estimado de mensagens conforme demanda institucional;

Modelo de contratação

- Prestação de serviço contínuo;
- Remuneração por mensalidade (SaaS);
- Vigência inicial de 12 meses, podendo ser prorrogada;

14.3 A solução descrita atende integralmente às necessidades de negócio e tecnológicas identificadas, sendo adequada sob os aspectos de viabilidade técnica, econômica e operacional, conforme os estudos realizados no presente ETP.

15. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 9.199,58

14.1 A estimativa de custo da contratação foi elaborada com base em pesquisa de mercado, formalizada por meio de mapa comparativo contendo propostas de fornecedores especializados em soluções de comunicação multicanal, em modelo Software como Serviço (SaaS), integradas à API oficial do WhatsApp Business.

VALORES APURADOS (CONFORME PLANILHA)

Com base nas cotações obtidas:

- **Valor médio de implantação:** R\$ **1.037,18**
- **Valor médio mensal:** R\$ **680,20**
- **Valor médio anual:** R\$ **8.162,40**

MEMÓRIA DE CÁLCULO

A estimativa considerou:

- Média dos valores apresentados por fornecedores (Zenvia, Cognitalk, Letalk, Worktalk e Arkon Conecta);
- Planos com capacidade mínima de usuários e funcionalidades compatíveis com a necessidade do órgão;
- Inclusão de custos de implantação e mensalidade;

VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

Considerando a vigência inicial de 12 meses:

Valor total estimado: R\$ 8.162,40 (oito mil cento e sessenta e dois reais e quarenta centavos)

Valor total com implantação: R\$ 9.199,58 (estimado)

CRITÉRIO ADOTADO

A definição do valor estimado observou:

- Média aritmética dos preços coletados;
- Compatibilidade com soluções similares disponíveis no mercado;
- Atendimento aos requisitos técnicos definidos no ETP;

OBSERVAÇÕES

- O valor mensal pode variar conforme o volume de mensagens trafegadas;
- Custos adicionais poderão ocorrer conforme uso excedente;
- A estimativa possui caráter referencial, podendo ser ajustada na fase de contratação;

A estimativa demonstra que a contratação é **economicamente viável**, apresentando valores compatíveis com o mercado e adequados às necessidades institucionais do CRF/AC.

16. Justificativa técnica da escolha da solução

16.1 A escolha da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) adotada neste Estudo Técnico Preliminar fundamenta-se na análise das alternativas disponíveis no mercado, considerando aspectos técnicos, operacionais e econômicos.

16.2 Após o levantamento de soluções e a análise comparativa, verificou-se que a contratação de plataforma de comunicação multicanal, em modelo **Software como Serviço (SaaS)**, integrada à API oficial do WhatsApp Business, apresenta-se como a alternativa mais adequada para atendimento das necessidades institucionais do CRF/AC.

A decisão baseou-se nos seguintes fatores:

Adequação às necessidades do órgão

A solução atende integralmente às demandas de comunicação institucional, permitindo atendimento simultâneo, automação de processos e melhoria na interação com o público.

Viabilidade técnica

A utilização de plataforma SaaS elimina a necessidade de infraestrutura própria, garantindo:

- Implantação rápida;
- Alta disponibilidade do serviço;
- Atualizações automáticas;
- Suporte técnico contínuo;

Segurança e conformidade

A adoção da API oficial do WhatsApp Business assegura:

- Conformidade com as políticas da plataforma;
- Redução de riscos de bloqueio;
- Maior estabilidade operacional;
- Atendimento às normas de proteção de dados (LGPD);

Viabilidade econômica (TCO)

Conforme análise de custo total de propriedade (TCO), a solução apresenta:

- Menor custo global ao longo do tempo;
- Redução de investimentos iniciais;
- Previsibilidade orçamentária;

Escalabilidade e flexibilidade

A solução permite:

- Ampliação de usuários conforme necessidade;
- Ajuste do volume de uso;
- Evolução contínua da ferramenta sem custos estruturais elevados;

Comparação com alternativas

As demais soluções foram descartadas pelos seguintes motivos:

- **Soluções não oficiais:** riscos operacionais e jurídicos;
- **Desenvolvimento próprio:** alto custo e baixa eficiência;

Alinhamento com a Administração Pública

A solução escolhida está em conformidade com os princípios estabelecidos na Lei nº 14.133, especialmente:

- Economicidade;
- Eficiência;
- Planejamento;
- Vantajosidade;

17. Justificativa econômica da escolha da solução

17.1 A escolha da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em modelo **Software como Serviço (SaaS)**, fundamenta-se na análise de viabilidade econômica realizada com base em pesquisa de mercado e na avaliação do custo total de propriedade (TCO).

Análise dos custos

Conforme levantamento de mercado e mapa comparativo elaborado, verificou-se que a solução apresenta:

- **Valor médio mensal:** R\$ 680,20
- **Valor médio anual:** R\$ 8.162,40
- **Valor estimado com implantação:** R\$ 9.199,58

Tais valores demonstram compatibilidade com os preços praticados no mercado para soluções de características semelhantes.

Vantajosidade econômica

A solução escolhida apresenta vantagens econômicas relevantes:

Redução de custos iniciais

- Dispensa aquisição de infraestrutura própria;
- Elimina investimentos em servidores e licenças permanentes;

Previsibilidade orçamentária

- Pagamento por mensalidade;
- Facilidade de planejamento financeiro;

Redução de custos operacionais

- Manutenção inclusa no serviço;
- Atualizações automáticas sem custos adicionais;
- Suporte técnico contínuo;

Comparação com alternativas

Em comparação com outras soluções analisadas:

- **Desenvolvimento próprio:**
Apresenta custo significativamente superior, tanto na implantação quanto na manutenção;
- **Soluções não oficiais:**
Embora possuam menor custo inicial, apresentam alto risco de interrupção, podendo gerar prejuízos financeiros e operacionais;

Relação custo-benefício

A solução SaaS integrada à API oficial do WhatsApp Business apresenta a melhor relação custo-benefício, considerando:

- Funcionalidades oferecidas;
- Segurança e confiabilidade;
- Continuidade do serviço;
- Atendimento integral às necessidades do órgão;

18. Sobre o parcelamento

18.1 Nos termos da Lei nº 14.133, a Administração deve avaliar a possibilidade de parcelamento do objeto, com vistas à ampliação da competitividade e à obtenção da proposta mais vantajosa.

Após análise técnica do objeto, conclui-se pela **não adoção do parcelamento**, pelos motivos a seguir expostos:

1. Natureza integrada da solução

A solução a ser contratada consiste em plataforma de comunicação multicanal em modelo SaaS, que engloba:

- Licenciamento de uso da plataforma;
- Implantação e configuração;
- Suporte técnico;
- Manutenção e atualizações;

Tais elementos são **interdependentes e indissociáveis**, compondo uma solução única.

2. Risco de incompatibilidade técnica

O parcelamento poderia resultar na contratação de diferentes fornecedores para partes da solução, o que poderia gerar:

- Problemas de integração entre sistemas;
- Falhas na comunicação entre módulos;
- Dificuldade de responsabilização;

- Comprometimento da continuidade do serviço;

3. Perda de economicidade

A contratação de forma parcelada pode acarretar:

- Aumento de custos operacionais;
- Duplicidade de encargos (suporte, implantação, gestão);
- Menor poder de negociação com fornecedores;

4. Dificuldade na gestão contratual

A existência de múltiplos contratos para uma única solução implicaria:

- Maior complexidade na fiscalização;
- Risco de conflitos entre fornecedores;
- Dificuldade na apuração de responsabilidades;

5. Vantajosidade da contratação em lote único

A contratação de forma integrada:

- Garante compatibilidade total da solução;
- Facilita a gestão e fiscalização;
- Assegura maior eficiência operacional;
- Proporciona melhor relação custo-benefício;

Diante do exposto, conclui-se que o **não parcelamento da contratação** é a medida mais adequada, por razões técnicas e econômicas, assegurando a eficiência, a economicidade e a adequada execução do objeto, em conformidade com a Lei nº 14.133.

19. Benefícios a serem alcançados com a contratação

19.1 A contratação da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em modelo **Software como Serviço (SaaS)**, integrada à API oficial do WhatsApp Business, proporcionará melhorias significativas nos processos de comunicação institucional do CRF /AC.

1 Melhoria na qualidade do atendimento

- Atendimento mais rápido e eficiente ao público;
- Redução do tempo de resposta;
- Padronização das informações prestadas;

2 Ampliação dos canais de comunicação

- Disponibilização de atendimento digital via WhatsApp;
- Facilidade de acesso pelos usuários;
- Maior alcance da comunicação institucional;

3 Aumento da produtividade interna

- Possibilidade de atendimento simultâneo por múltiplos usuários;
- Redução de retrabalho;
- Otimização das rotinas administrativas;

4 Automação de processos

- Implementação de chatbot para demandas recorrentes;
- Respostas automáticas para dúvidas frequentes;
- Redução da sobrecarga da equipe;

5 Segurança e confiabilidade

- Utilização de API oficial do WhatsApp;
- Redução de riscos de bloqueio;
- Maior estabilidade do serviço;
- Conformidade com a LGPD;

6 Melhoria na gestão e controle

- Registro e armazenamento de histórico de atendimentos;
- Disponibilização de relatórios e indicadores;
- Apoio à tomada de decisão;

7 Eficiência econômica

- Redução de custos operacionais;
- Eliminação de investimentos em infraestrutura própria;
- Melhor aproveitamento dos recursos públicos;

A contratação proporcionará ganhos significativos em eficiência, qualidade do atendimento, controle operacional e economicidade, contribuindo diretamente para a modernização dos serviços prestados pelo CRF/AC, em conformidade com os princípios estabelecidos na Lei nº 14.133.

20. Providências a serem Adotadas

20.1 Para viabilizar a contratação e garantir a adequada implementação da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), deverão ser adotadas as seguintes providências pelo CRF/AC:

1. Providências administrativas

- Formalização da demanda e aprovação do Estudo Técnico Preliminar (ETP);
- Elaboração e aprovação do Termo de Referência;
- Inclusão da contratação no Plano de Contratações Anual (quando aplicável);
- Verificação de dotação orçamentária;
- Definição da equipe de planejamento e fiscalização do contrato;

2. Providências tecnológicas

- Disponibilização de infraestrutura mínima para acesso à solução (internet e navegadores atualizados);
- Levantamento e cadastro dos usuários que utilizarão o sistema;
- Definição dos fluxos de atendimento e uso da ferramenta;

3. Capacitação e preparação da equipe

- Participação dos usuários no treinamento a ser fornecido pela contratada;
- Definição de responsáveis pelo uso e gestão da plataforma;
- Orientação interna quanto ao uso adequado da ferramenta;

4. Providências relacionadas à segurança da informação

- Adequação dos procedimentos internos à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Definição de perfis de acesso e responsabilidades;
- Estabelecimento de boas práticas no tratamento de dados pessoais;

5. Providências para execução contratual

- Acompanhamento da implantação da solução;
- Designação formal de fiscal e gestor do contrato;
- Monitoramento do cumprimento dos níveis de serviço (SLA);
- Avaliação periódica da qualidade do serviço prestado;

6. Providências contínuas

- Monitoramento do uso da ferramenta;
- Ajustes nos fluxos de atendimento conforme necessidade;
- Avaliação de necessidade de expansão de usuários ou funcionalidades;

21. Contratações Correlatas

21.1 Não há contratações correlatas ou interdependentes diretamente vinculadas ao objeto desta contratação.

Ressalta-se, contudo, que a solução poderá, futuramente, integrar-se a outros sistemas institucionais do CRF/AC, sem prejuízo de sua plena funcionalidade de forma autônoma.

22. Impactos Ambientais

22.1 A contratação da solução em modelo Software como Serviço (SaaS) apresenta impactos ambientais reduzidos, tendo em vista que:

- Dispensa a aquisição de infraestrutura física local;
- Reduz o consumo de energia elétrica;
- Minimiza a necessidade de equipamentos e descarte de resíduos tecnológicos;

Dessa forma, a solução contribui para práticas sustentáveis na Administração Pública.

23. Declaração de Viabilidade

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

23.1. Justificativa da Viabilidade

Com base nos estudos realizados neste Estudo Técnico Preliminar (ETP), conclui-se que a contratação de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em modelo **Software como Serviço (SaaS)**, integrada à API oficial do WhatsApp Business, é **viável sob os aspectos técnico, operacional e econômico**.

A viabilidade da contratação está fundamentada nos seguintes pontos:

- **Atendimento às necessidades institucionais:**
A solução atende integralmente às demandas de comunicação e atendimento do CRF/AC;
- **Viabilidade técnica:**
A tecnologia proposta é amplamente utilizada, estável e adequada ao ambiente institucional;
- **Viabilidade operacional:**
A solução é de fácil implantação, com suporte técnico e possibilidade de utilização pelos servidores sem necessidade de infraestrutura adicional;
- **Viabilidade econômica:**
Os custos estimados estão compatíveis com o mercado, conforme pesquisa realizada, apresentando boa relação custo-benefício;
- **Aderência à legislação:**
A contratação está alinhada às diretrizes da Lei nº 14.133, especialmente quanto aos princípios da economicidade, eficiência e planejamento;

24. 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](#).

MARCILEIA VILA NOVA

Pregoeiro



Assinou eletronicamente em 25/03/2026 às 17:54:53.

ARTUR RAMOS DE ALMEIDA DA SILVA

Técnico de Informática

LARISSA BOTELHO DOS SANTOS

Autoridade competente