

NOTA TÉCNICA Nº 01/2026

ANÁLISE DA INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

Processo Administrativo nº 11/2026.

Interessado: Conselho Regional de Corretores de Imóveis – 19ª Região – CRECI/MT

Objeto: Contratação da plataforma E2A Talk para atendimento automatizado por Inteligência Artificial via WhatsApp e WebChat.

1. RELATÓRIO

Trata-se de processo administrativo instaurado com a finalidade de viabilizar a **contratação da plataforma E2A Talk**, solução tecnológica destinada à automação do atendimento institucional do Conselho Regional de Corretores de Imóveis da 19ª Região – CRECI/MT.

A solução contempla:

- atendimento automatizado por Inteligência Artificial;
- gestão de contatos e histórico de atendimentos;
- envio de campanhas institucionais via WhatsApp;
- integração com **API Oficial do WhatsApp**;
- integração com **sistema COFECI**;
- integração com **intranet institucional**;
- integração com **site institucional do CRECI/MT**;
- armazenamento seguro em ambiente de nuvem **Amazon Web Services (AWS)**;
- implantação, treinamento e suporte técnico continuado.

A área demandante apresentou Termo de Referência, justificativa técnica da necessidade institucional e fundamentação para a contratação direta por inexigibilidade de licitação, nos termos do art. 74 da Lei nº 14.133/2021.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A Constituição Federal estabelece, no art. 37, inciso XXI, que as contratações públicas devem ser realizadas mediante processo licitatório, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.

A Lei nº 14.133/2021, que institui o novo regime jurídico das licitações e contratos administrativos, prevê as hipóteses de contratação direta.

Nos termos do **art. 74 da Lei nº 14.133/2021**:

Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição.

A inexigibilidade ocorre quando a disputa entre fornecedores **não é possível**, seja pela singularidade do objeto, exclusividade de fornecedor ou impossibilidade de comparação objetiva entre propostas.

A doutrina administrativa e a jurisprudência dos órgãos de controle consolidaram o entendimento de que a inexigibilidade depende da demonstração simultânea de três elementos fundamentais:

- 1. Necessidade administrativa devidamente justificada;**
- 2. Singularidade do objeto contratado;**
- 3. Inviabilidade de competição.**

3. DA NECESSIDADE ADMINISTRATIVA

A contratação visa modernizar os canais institucionais de atendimento do CRECI/MT, proporcionando maior eficiência na comunicação com:

- corretores de imóveis registrados;
- empresas do setor imobiliário;
- cidadãos que buscam informações institucionais.

O uso de ferramentas de mensageria instantânea tornou-se padrão nas relações institucionais contemporâneas, especialmente por meio da plataforma WhatsApp, amplamente difundida no território nacional.

A implantação de sistema automatizado com inteligência artificial permitirá:

- ampliação da capacidade de atendimento institucional;
- padronização das respostas institucionais;
- rastreabilidade e registro dos atendimentos realizados;
- redução da sobrecarga operacional das equipes administrativas;
- melhoria da transparência e da governança da informação.

Portanto, resta demonstrada a **necessidade administrativa da contratação**.

4. DA SINGULARIDADE DA SOLUÇÃO

A solução tecnológica apresentada possui características específicas que a diferenciam das ferramentas convencionais disponíveis no mercado.

Entre os elementos que caracterizam sua singularidade, destacam-se:

- arquitetura tecnológica proprietária da plataforma E2A Talk;
- inteligência artificial treinada com base de conhecimento institucional;
- integração direta com o **sistema COFECI**;
- integração com a **intranet do CRECI/MT**;
- integração com o **site institucional**;
- utilização de **API Oficial do WhatsApp**;
- sistema avançado de campanhas com mecanismos de segurança operacional;
- atendimento híbrido com integração entre IA e atendimento humano;
- armazenamento seguro em ambiente de nuvem da **Amazon Web Services (AWS)**.

A combinação dessas funcionalidades, somada às integrações institucionais específicas, configura uma **solução tecnológica customizada às necessidades do CRECI/MT**, não sendo identificada no mercado alternativa que reproduza o mesmo conjunto de funcionalidades sem necessidade de desenvolvimento específico.

5. DA INVIABILIDADE DE COMPETIÇÃO

A inviabilidade de competição decorre da impossibilidade de estabelecer critérios objetivos que permitam a comparação direta entre fornecedores, tendo em vista a singularidade da solução tecnológica e suas integrações específicas.

A replicação da solução por outros fornecedores demandaria:

- desenvolvimento tecnológico próprio;
- criação de integrações institucionais específicas;
- treinamento de modelos de inteligência artificial com base institucional;
- customizações incompatíveis com a necessidade imediata da Administração.

Dessa forma, a realização de procedimento licitatório não atenderia ao interesse público, uma vez que não **há pluralidade de soluções equivalentes aptas a permitir competição efetiva.**

6. DO ENTENDIMENTO DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

O Tribunal de Contas da União possui entendimento consolidado acerca da inexigibilidade de licitação quando demonstrada a inviabilidade de competição.

Acórdão 1924/2015 – Plenário – TCU

“A inexigibilidade de licitação ocorre quando se demonstra a inviabilidade de competição, especialmente em razão da singularidade do objeto ou da existência de fornecedor que detenha condições específicas de fornecimento.”

Acórdão 2622/2013 – Plenário – TCU

“A contratação direta por inexigibilidade exige demonstração da inviabilidade de competição mediante justificativa técnica consistente.”

Portanto, desde que demonstrados os elementos técnicos que evidenciem a impossibilidade de competição, a contratação direta revela-se juridicamente válida.

7. DA MANIFESTAÇÃO JURÍDICA

Nos termos da **Orientação Normativa AGU nº 69/2021**, a manifestação jurídica não é obrigatória nas contratações diretas de pequeno valor, desde que atendidos os limites legais previstos na Lei nº 14.133/2021.

Referida orientação também estabelece que o mesmo entendimento pode ser aplicado às hipóteses de inexigibilidade previstas no art. 74 da Lei nº 14.133/2021, desde que observados os limites estabelecidos no art. 75, incisos I e II.

8. CONCLUSÃO

Diante da análise dos elementos constantes no processo administrativo, verifica-se que:

- há **necessidade administrativa devidamente justificada**;
- a solução tecnológica apresenta **características singulares**;
- resta demonstrada a **inviabilidade de competição**.

Assim, conclui-se que a contratação da plataforma E2A Talk encontra respaldo jurídico na hipótese de **inexigibilidade de licitação**, prevista no art. 74, caput, da Lei nº 14.133/2021, mostrando-se juridicamente possível a contratação direta.

Encaminhe-se o processo à autoridade competente para apreciação e eventual ratificação da inexigibilidade.

Cuiabá/MT, 27 de fevereiro de 2026.

Augusto Cesar da Silva
Técncio de T.I. - CRECI/MT 19ª Região