



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Descrição da necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público

- 1.1. Disponibilizar um canal de atendimento interativo digital para atendimento aos usuários, utilizando novas tecnologias para a modernização do nosso atendimento;
- 1.2. Elevar a satisfação dos usuários no atendimento;
- 1.3. Reduzir o tempo de atendimento, bem como oferecer uma comunicação mais eficiente e simples para todos que dependem ou necessitam dos serviços prestados pelo Conselho e
- 1.4. Assegurar a eficiência nos Processos Internos.

2. Demonstração da previsão da contratação no plano de contratações anual, sempre que elaborado, de modo a indicar o seu alinhamento com o planejamento da Administração.

2.1. Alinhamento com o Planejamento Estratégico

2.1.1. A contratação pretendida está alinhada ao Planejamento Estratégico 2022-2024:

- PROGRAMA FINALIDADE | Subprograma: Registro | Dimensão estratégica: Assegurar a Eficiência nos Processos Internos

3. Requisitos da Contratação

3.1. Solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada.

4. Estimativas das quantidades para a contratação, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, que considerem interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala

4.1. A estimativa das quantidades do serviço foram definidas pela necessidade de disponibilidade da ferramenta no site e portal 24 horas por dia, todos os dias da semana, no período de 12 (doze) meses.



5. Levantamento de mercado que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar

5.1. Identificação das soluções:

5.1.1. Em pesquisa realizada em contratos celebrados por órgãos públicos e levando em consideração um levantamento das soluções disponíveis no mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação, foi possível constatar que, para o atendimento da presente necessidade, destaca-se os seguintes cenários:

Cenário	Descrição
1	Desenvolvimento de uma solução própria pelo DTI do Crea-MS
2	Contratação de empresa especializada para fornecimento e gerenciamento da solução

5.2. Cenário 1: Desenvolvimento de uma solução própria pelo DTI do Crea-MS

5.2.1. No Cenário1, o desenvolvimento, suporte, manutenção e melhoria de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços e Projetos fica a cargo da equipe pertencente ao Departamento de Tecnologia da Informação do Crea-MS. Considerando os seguintes itens: Desenvolvimento do software; Suporte técnico; Instalação, parametrização e treinamentos, estima-se a disponibilidade de no mínimo 5 (cinco) empregados e um período 36 meses para elaborar a solução de forma adequada e aderente aos requisitos detalhados no item 3. Além disso, é necessário também disponibilidade financeira para arcar com custos para a ferramenta e de pessoal.

5.2.2. Considerando que precisamos da ferramenta em um prazo muito curto, bem como que a equipe do DTI já está comprometida com o desenvolvimento, manutenção e melhorias do portal de serviços do Crea-MS, tornando este cenário inviável.

5.3. Cenário 2: Contratação de empresa especializada para fornecimento e gerenciamento da solução

5.3.1. Neste Cenário, refere-se à contratação de empresa especializada para fornecimento de plataforma ou software para realização de atendimento, com 12 (doze) operadores conforme especificações:

- a) Web Service com Hospedagem, suporte e manutenção;
- b) Whatsapp API (oficial) com até 3,5 mil atendimentos receptivos mensais;
- c) Canal de atendimento no site, Whatsapp, Instagram, Portal de Serviços do Crea-MS e Ticket/inbox ou similares;
- d) Pacote com pelo menos 1 mil disparos via Whatsapp para conversas e campanhas ativas;

- e) Treinamento para os operadores dos Departamentos;
- f) Criação de até 5 classificações de atendimento;
- g) Criação de até 4 departamentos;
- h) Instalação/Criação, atualização, configuração e organização da plataforma ou software;
- i) Integração com ERP para consulta de boletos e processos em nosso Portal de Serviços;
- j) Relatórios para gerenciamento de produtividade, pausas, horários e tempo de atendimento de cada usuário da equipe, localização de informações de um atendimento e avaliação sobre os Atendimentos (geral e por atendente).

6. Estimativa do valor da contratação acompanhada dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, que poderão constar de anexo classificado, se a Administração optar por preservar o seu sigilo até a conclusão da licitação

6.1. Com base no levantamento das propostas recebidas, chegou-se a uma cotação média no valor R\$ 41.556,67 (quarenta e um mil, quinhentos e cinquenta e seis reais e sessenta e sete centavos). As propostas apresentadas foram as seguintes:

Fornecedores	Unidade	Quantidade	Valor total
MOVIDESK SA.	Mês	12	R\$ 34.640,00
INSITE SERVIÇOS E COMÉRCIO LTDA	Mês	12	R\$ 29.030,00
BLIP INTERMEDIações PROFISSIONAIS LTDA	Mês	12	R\$ 61.000,00

7. Descrição da solução com um todo, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso

7.1. Considerando a necessidade de garantir a continuidade de um canal de atendimento automatizado e de comunicação eficiente aos profissionais e às empresas, registrados no sistema, bem como, a todos que dependem ou necessitam dos serviços prestados pelo Conselho;

7.2. Considerando que o uso de canal de atendimento automatizado, já é rotina para grande parte daqueles que utilizam os serviços deste Crea-MS, porque oferece resposta a curto prazo, acesso 24 (vinte e quatro) horas a manuais e alguns serviços online, evitando prejuízos de tempo;

7.3. Considerando, também, que parte do atendimento é robotizado, fato que facilita o acesso aos serviços online, auxilia na redução da demanda de atendimentos presenciais e telefônicos, bem como reduz gastos financeiros com a disponibilização de pessoal para realização manual



desses serviços;

7.4. Neste sentido, é importante destacar que a escolha do cenário 2: a contratação de empresa especializada, é a melhor solução para dar continuidade e pleno funcionamento de um canal de atendimento online (chatbot), recurso fundamental para garantir uma comunicação eficaz, possibilitando um diálogo de forma síncrona por meio de mensagens de texto, permitindo sanar às dúvidas dos usuários num curto tempo de resposta, acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, descartando muitas vezes os atendimentos presenciais e telefônicos, resultando em maior celeridade, melhoria da qualidade de informação e aumento da confiabilidade, sem prejuízos ao andamento dos serviços finalísticos do Conselho.

8. Justificativa para o parcelamento ou não da contratação

8.1. Não foi adotado o parcelamento da solução em itens, visto tratar-se de uma contratação como foco a prestação de serviços de acesso à plataforma de atendimento automatizado. Por se tratar de itens que são elaborados em conjunto, e componentes de um projeto referentes a uma obra específica, de modo que a segregação prejudicaria a correta prestação do serviço.

9. Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis

9.1. Pretende-se com o uso da ferramenta de chatbot melhorar a experiência do usuário na interação com o Crea-MS, possibilitando um autoatendimento e análise/gestão de dados de atendimento; centralizar os canais de atendimento em apenas uma ferramenta; contribuir para uma comunicação uniforme; diminuir o repasse de ligações e a interrupção da demanda administrativa. Resultando, de forma geral, em melhoria e agilidade dos processos.

10. 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

10.1. Não se faz necessárias tais providências.

11. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

11.1. Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para a contratação pretendida.



12. Descrição dos possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras, incluídos requisitos de baixo consumo de energia e de outros recursos, bem como logística reversa para desfazimento e reciclagem de bens e refugos, quando aplicável

12.1. A contratação pretendida, por si só, não causa impactos ambientais significativos, uma vez que se trata de um processo digital que não envolve diretamente a utilização de recursos naturais ou a geração de resíduos. No entanto, é importante considerar o contexto em que consequências indiretas que podem surgir, podendo estas se manifestarem. A instalação, a manutenção e as atualizações de software podem exigir a transferência de dados pela internet e o download de novas versões, o que pode resultar em maior consumo de energia e uso de recursos de rede. Portanto, deve-se buscar medidas para minimizá-los, como o uso de servidores eficientes e a otimização dos processos de atualização.

14. Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina

14.1. Diante do exposto no presente estudo técnico preliminar, declara-se que a contratação é viável, necessária e adequada a este Conselho.

Campo Grande - MS, 18 de março de 2024.

Eliene Batista Gonçalves da Silva
Gerente do Departamento de Atendimento e Registro





Documento assinado eletronicamente por **Eliene Batista Gonçalves da Si, Gerente**, em **18/03/2024**, às **16:19**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015](#)