



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE TOCANTINS
Av. Theotônio Segurado, 601 Sul, Conj, 01 Lote 19, - Bairro Plano Diretor Sul, Palmas/TO, CEP 77016-330
Telefone: (63) 3219-5600 - www.crcto.org.br E-mail: crcto@crcto.org.br

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

Área Requisitante ou Técnica: Informática CRCTO	
Responsável pela Demanda: Diego Silva Carvalho	
E-mail: informatica@crcto.org.br	Matrícula: 45

1. Justificativa da necessidade da contratação, considerando o Planejamento Estratégico:

1.1. Alinhamento ao Planejamento Estratégico e PDTI, a contratação de uma solução de atendimento automatizado via API oficial da Meta está diretamente alinhada às diretrizes de "Excelência no Atendimento ao Profissional da Contabilidade" e "Modernização da Infraestrutura Tecnológica" previstas no Plano Estratégico do Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins. A iniciativa busca transpor barreiras geográficas e operacionais, garantindo que o CRCTO cumpra seu papel institucional com eficiência e inovação.

1.2. Eficiência Operacional e Escalabilidade do Atendimento, o uso de um chatbot com automação de atendimento inicial permite a resolução imediata de demandas recorrentes (atendimento ao público, encaminhamento ao departamento e etc), sem a necessidade de intervenção humana constante. Isso resulta em disponibilidade de atendimento 24/7, permitindo que a equipe técnica do CRCTO foque em análises complexas enquanto o sistema gerencia o fluxo de triagem e suporte básico.

1.3. Conformidade com a LGPD e Segurança da Informação, diferente de soluções informais de mensagens, a utilização de uma API fornecida por parceiro homologado pela Meta garante a segurança dos dados dos profissionais contábeis, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A solução permite a rastreabilidade total dos logs de atendimento, auditoria de conversas e o armazenamento seguro de informações em conformidade com os padrões de governança pública.

1.4. Modernização da Infraestrutura e Omnichannelidade Considerando a evolução da infraestrutura de TI do Conselho para sistemas digitais, a integração do canal WhatsApp via API é o passo natural para a unificação das comunicações. O objetivo é estabelecer um canal de texto profissional que espelhe a robustez da rede de voz, centralizando a gestão dos atendimentos em uma única plataforma web.

1.5. Otimização da Jornada do Profissional da Contabilidade, a distribuição automática e o encaminhamento inteligente de atendimentos garante que a solicitação do usuário seja direcionada instantaneamente ao setor competente (Recepção, Cobrança, Registro, Fiscalização ou Desenvolvimento Profissional). Para o profissional da contabilidade, isso se traduz em redução drástica no tempo de espera e eliminação de gargalos no fluxo de informação, elevando o índice de satisfação com os serviços prestados pelo Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins.

2. Descrição sucinta do objeto:

2.1. Contratação de solução de atendimento on-line via web, integrada por meio de API ao WhatsApp e fornecida por parceiro homologado da Meta, contemplando funcionalidades de automação do atendimento inicial, bem como a distribuição e o encaminhamento de chamados por meio de chatbot.

3. Quantidade a ser contratada, quando couber, considerada a expectativa de consumo anual:

3.1. Dimensionamento de Licenças de Uso (SaaS) A contratação compreende a disponibilização de acesso à plataforma de gestão de atendimento para 20 (vinte) usuários/atendentes simultâneos do CRCTO. As licenças deverão permitir o acesso multiagente ao canal oficial, com níveis de permissão distintos (atendente, supervisor e administrador), garantindo que os setores de Registro, Fiscalização, Cobrança, Desenvolvimento Profissional e demais operem de forma integrada.

3.2. Integração de Canal Oficial (API Business) A solução deverá prever a ativação e integração de 01 (um) número de telefone institucional (63 3219-5600) junto à plataforma da Meta, por meio de parceiro homologado META. A contratação deve cobrir os custos de manutenção da conta de negócios e a garantia de verificação do selo de autenticidade para o número mencionado.

3.3. Expectativa de Volume de Mensagens (Conversas) Considerando o histórico de atendimentos manuais e a base de profissionais ativos na jurisdição do Tocantins, estima-se o seguinte consumo anual para fins de dimensionamento de nuvem e suporte:

- Conversas Iniciadas pelo Usuário (Service Conversations): Expectativa de a média mensal, 2.200, totalizando ao ano 26.400.
- Conversas Iniciadas pelo Conselho (Template Messages/Marketing/Utility): Previsão de disparo de notificações ativas para comunicados de anuidade, convocações de cursos e prazos de fiscalização, estimada em [ex: 1.000] envios mensais.

3.4. Escopo de Automação (Chatbot) Está inclusa a implementação de 01 (uma) estrutura de árvore de atendimento (URA Digital/Chatbot), capaz de realizar a triagem inicial e o direcionamento automático para as filas de atendimento dos 20 usuários previstos, sem limite de interações dentro de cada sessão de conversa iniciada.

3.5. Prazo de Vigência A estimativa de consumo e a prestação dos serviços de suporte e licenciamento referem-se ao período de 12 (doze) meses, renováveis conforme o interesse da administração e a disponibilidade orçamentária, visando a continuidade ininterrupta do serviço público prestado ao profissional contábil.

4. Estimativa preliminar do valor da contratação, por meio de procedimento simplificado:

4.1 Considerando as propostas apresentadas por empresas atuantes no mercado, bem como os valores estimados constantes no Plano de Contratações Públicas (PNCP), apurou-se a média dos preços praticados, conforme demonstrado a seguir:

- **Implantação:** R\$ 3.348,95
- **Valor Mensal:** R\$ 2.314,63
- **Valor Anual:** R\$ 28.699,56
- **Valor Total (implantação + anual):** R\$ 32.048,51

Esses valores representam uma referência média de mercado, servindo como parâmetro para a estimativa de custos da presente contratação.

5. Indicação da data pretendida para a conclusão da contratação, a fim de não gerar prejuízos ou descontinuidade das atividades da instituição:

5.1. Prazo Estimado para Conclusão A data pretendida para a conclusão de todas as etapas do processo dispensa eletrônica, incluindo a assinatura do contrato e a emissão da Nota de Empenho, é 10 de junho de 2026. Este prazo visa garantir que a solução de atendimento via API esteja plenamente operacional antes de períodos de alta demanda do Conselho, como o encerramento de prazos de fiscalização ou programas de educação continuada.

5.2. Justificativa da Tempestividade A definição desta data justifica-se pela necessidade de:

- Mitigação de Riscos de Descontinuidade: Evitar que o canal oficial de atendimento (63 3219-5600) sofra interrupções na transição tecnológica, garantindo que o profissional da contabilidade não fique desassistido.
- Cronograma de Implementação: Prever um intervalo de 15 a 30 dias após a assinatura para a homologação do número junto à Meta e o treinamento dos 20 (vinte) atendentes do CRCTO na nova plataforma.
- Ciclo de Planejamento (PCA): Assegurar que o empenho da despesa ocorra dentro do cronograma previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) da autarquia, evitando o acúmulo de processos críticos no último trimestre do exercício financeiro.

5.3. Impactos da Inobservância do Prazo A não conclusão da contratação na data estipulada acarretará prejuízos diretos à eficiência administrativa do CRCTO, resultando em:

- Sobrecarga da central telefônica analógica e atraso no tempo médio de resposta;
- Impossibilidade de triagem automatizada (Chatbot), gerando filas de espera virtuais excessivas;
- Risco de sanções ou perda de dados em caso de uso de soluções não oficiais/homologadas que não atendem à LGPD.

6. Grau de prioridade da compra ou da contratação:

Baixo

Médio

Alto

7. Indicação da vinculação ou dependência com o objeto de outro documento de formalização de demanda para a sua execução, com vistas a determinar a sequência em que as contratações serão realizadas:

7.1. Interdependência com o Projeto de Modernização da Telefonia (VoIP/E1): A execução deste objeto possui dependência técnica direta com o processo de modernização da infraestrutura de voz da autarquia. Visto que a solução será vinculada ao número institucional (63) 3219-5600, a contratada deverá coordenar junto ao setor de TI a validação da conta junto à Meta (via recebimento de código por chamada de voz ou SMS). Portanto, a estabilidade do tronco digital e do Gateway de voz é pré-requisito para a ativação do canal oficial sem interrupções nos serviços legados.

7.2. Esta demanda está vinculada estrategicamente ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) vigente. A sequência de execução estabelece que esta ferramenta de software (SaaS) atue como a camada de interface com o usuário, dependendo da infraestrutura de conectividade (link de internet) e segurança perimetral (Firewall) já estabelecidas em DFDs de manutenção de infraestrutura de rede.

7.3. Relação com o Plano de Contratações Anual (PCA): O objeto está previsto no PCA 2026, guardando relação de complementaridade com as contratações de serviços de suporte técnico terceirizado. A sequência lógica determina que a solução de chatbot seja implementada prioritariamente para reduzir a carga de atendimentos telefônicos humanos, permitindo que as futuras demandas de pessoal técnico sejam dimensionadas de forma mais eficiente.

7.4. Integração com Sistemas de Gestão e Banco de Dados: Existe uma dependência funcional futura em relação ao sistema de gestão do Conselho. Para que o chatbot realize consultas automatizadas de débitos e emissão de certidões, a implementação desta solução de API deve preceder ou ocorrer em paralelo à abertura de webhooks e APIs de integração do software de gestão interna, garantindo a interoperabilidade dos dados.

8. Plano de Contratação Anual (PCA) / Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI):

8.1 Portaria CRCTO nº001/2026 de 12 de janeiro de 2026 - Aprova o Plano Anual de Contratações do Conselho Regional de Contabilidade do Tocantins para o exercício de 2026.

9. Projeto do Plano de Trabalho e Conta-contábil:

Projeto: 5002 -TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO Conta: 6.3.1.3.02.01.005 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

10. Indicação do membro da equipe de planejamento (identificar o Integrante Requisitante, conforme o caso):

1. Fernanda Pereira Carvalho – matrícula 04, coordenadora;
2. Dalva Macedo da Silva Costa – matrícula 03;
3. Raquel Pereira Ribeiro – matrícula 08;
4. Wilmar Ferreira Mouzinho – matrícula 09;
5. Leonardo Lopes da Silva – matrícula 149.

Palmas-TO, 23 de abril de 2026

Responsável pela ordem de Demanda

Diego Silva Carvalho

Autorizo a abertura do respectivo processo, conforme preconiza a legislação e demais normas aplicáveis.

Diretora do CRCTO

Rafaela Oliveira Simões Menezes



Documento assinado eletronicamente por **Diego Silva Carvalho, Técnico Operacional - Informática**, em 28/04/2026, às 09:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafaela Oliveira Simões Menezes, Diretora Executiva**, em 28/04/2026, às 09:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1339208** e o código CRC **78075C61**.