

## ETP - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

O presente instrumento trata-se de ETP - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR que se refere ao estudo em verificar uma eventual contratação de **EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL QUE PERMITA A IMPLEMENTAÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO E AUTOMATIZADO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, APLICATIVO E PROVEDORES DE MENSAGENS OFICIAIS**, nos termos da Seção II, art. 10 do Decreto Municipal 1949, de 27, de fevereiro de 2023, que regulamenta a Lei Federal nº 14.133.

Segundo a Lei de Licitações 14.133, em seu art. 6º:

(...)

XX - Estudo técnico preliminar: documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução e dá base ao anteprojeto, ao termo de referência ou ao projeto básico a serem elaborados caso se conclua pela viabilidade da contratação;

(...)

Assim, passamos a explanar os seguintes levantamentos realizados:

### 1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Art. 18, § 1º, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/21: ***"I - descrição da necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público;"***

O presente documento caracteriza a primeira etapa da fase de planejamento e apresenta os devidos estudos para a contratação de solução que atenderá à necessidade abaixo especificada.

O objetivo principal é estudar detalhadamente a necessidade e identificar no mercado a melhor solução para supri-la, em observância às normas vigentes e aos princípios que regem a Administração Pública.

Objeto da contratação será a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL QUE PERMITA A IMPLEMENTAÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO E AUTOMATIZADO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, APLICATIVO E PROVEDORES DE MENSAGENS OFICIAIS.**

A Prefeitura Municipal de Campina Grande do Sul, no cumprimento de sua missão institucional de oferecer serviços públicos eficientes e acessíveis à população, tem investido na transformação digital como estratégia para modernização administrativa, transparência, gestão eficiente de recursos e aprimoramento da comunicação com os cidadãos.

Nesse contexto, identificou-se a necessidade de contratação de uma **solução tecnológica multicanal** que permita a implementação de **atendimento humano e automatizado**, integrando canais digitais oficiais como: WhatsApp, E-mail institucional, Site oficial da Prefeitura, Redes sociais (Facebook, Instagram), Chat online e assistente virtual.

A atual prestação desse serviço está a cargo da empresa **OMNICENTRAL TECNOLOGIA EIRELI**, CNPJ nº 23.109.142/0001-97, cuja vigência contratual se encerrará em **09 de agosto de 2025**.

Trata-se de solução que proporciona:

- Atendimento personalizado e responsivo em múltiplos canais;
- Registro e histórico centralizado das interações com cidadãos;
- Ferramentas de monitoramento, gestão de fila, tempo de resposta e categorização de demandas;
- Integração com sistemas internos da Prefeitura para encaminhamento de protocolos e autos de atendimento;
- Aderência plena à **LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**, garantindo segurança, consentimento e rastreabilidade das informações.

A interrupção desta solução representaria um retrocesso na modernização da gestão pública, além de causar impactos negativos como:

- Perda de continuidade e histórico dos atendimentos;
- Redução da capacidade de resposta às demandas da população;

- Dificuldades de adaptação de novos sistemas sem tempo hábil para transição;
- Risco à conformidade legal frente à LGPD e outras normativas de transparência e controle institucional.

A contratação prevê fornecimento completo de **software**, abrangendo:

- Licenciamento de uso dos softwares;
- Hospedagem dos softwares em nuvem;
- Implantação personalizada conforme os fluxos da Prefeitura;
- Capacitação de servidores públicos para operação da solução;
- Suporte técnico ativo, presencial e remoto;
- Atualizações periódicas e corretivas.

A continuidade e expansão desta solução tecnológica são estratégicas para garantir:

- Qualidade e agilidade no atendimento ao cidadão;
- Cumprimento dos princípios da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- Redução de custos operacionais com atendimento presencial;
- Fortalecimento da transparência pública e *accountability* institucional.

Necessária, portanto, a contratação de empresa especializada para prestação desses serviços, de forma organizada, com pessoal, infraestrutura e materiais adequados, sendo capaz de atender o volume da Prefeitura Municipal de Campina Grande do Sul.

## **2. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO**

Art. 18, § 1º, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/21: ***"II - 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;"***

A presente contratação está prevista no Programa de Contratação Anual - PCA 2025 do Município de Campina Grande do Sul.

## **3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

Art. 18, § 1º, inciso III, da Lei Federal nº 14.133/21: ***"III - requisitos da contratação;"***

A presente licitação visa a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de sistema de atendimento multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, incluindo implantação, treinamento, suporte técnico, aplicativo e provedores de mensagens oficiais.

A empresa contratada também deve contemplar a cessão de uso dos softwares, hospedagem em nuvem, implantação personalizada conforme os fluxos da Prefeitura, capacitação de servidores públicos para operação da solução, suporte técnico ativo presencial e remoto e atualizações periódicas e corretivas cujas especificações serão descritas no termo de referência.

A solução deve contemplar Licença de whatsapp API Oficial (BSP), Licença de atendimento humano ilimitados, Serviço de integração e desenvolvimento.

Baseado na experiência com o contrato atual, é importante que a contratada ofereça junto a solução um aplicativo compatível com Android e iOS de maneira que o atendente possa atuar através de disponíveis móveis como smartphones e tablets.

O suporte técnico deverá ser fornecido de forma remota e presencial sem custo adicional a contratante e deve estar alinhado a uma ANS (acordo de níveis de serviço) que atenda as necessidades da Prefeitura de Campina Grande do Sul de maneira a não ocorrer a paralisação dos serviços.

As funcionalidades dos softwares deverão ser comprovadas através de uma sessão de prova de conceito, antes da homologação do contrato.

**A implantação completa da solução, incluindo a implantação, disponibilidade e configuração e funcionamento pleno dos softwares, não poderá exceder o prazo de 30 (trinta dias).**

## **4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES**

Art. 18, § 1º, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/21: ***"IV - estimativas das quantidades para a contratação, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhes dão suporte, que considerem interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala;"***

Abaixo estão listadas as quantidades a serem contratadas:

Item	Especificação	Quantidade (mês)	Quantidade de locações (12 meses)
1	LICENÇA DE ACESSO AO SISTEMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL PARA USUÁRIOS ILIMITADOS	01 Mês	12 Meses
2	LICENÇA DE WHATSAPP API OFICIAL (BSP)	01 Mês	12 Meses
3	MENSAGENS DE NOTIFICAÇÃO ATIVA (ESTIMATIVA MENSAL)	15.000 Mensagens	180.000 Mensagens
4	MENSAGENS DE ATENDIMENTO RECEPTIVO (ESTIMATIVA MENSAL)	50.000 Mensagens	600.000 Mensagens
5	SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO (POR DEMANDA)	02 Horas Técnicas	24 Horas Técnicas
6	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO DE DADOS E TREINAMENTO (ÚNICO)	01 serviço	

#### **5. LEVANTAMENTO DE MERCADO**

Art. 18, § 1º, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/21: "***V - levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar;***"

Ao analisar o mercado, constatamos que diversos órgãos públicos optaram, recentemente, pelo mesmo objeto, sendo eles: Prefeitura Municipal de Balsa Nova (Pregão nº 45/2022), Tribunal Eleitoral de Rondônia (Pregão SRP nº 90052/2024) e orçamentos com empresas do ramo da atividade a ser contratada, e ao observarmos tais contratações similares, constatamos que o objeto está adequado ao mercado e a tecnologia, havendo ampla disponibilidade de mercado.

Atualmente a Prefeitura de Campina Grande do Sul conta com a prestação deste serviço sob o mesmo formato, na qual a empresa atualmente contratada disponibiliza a solução de software de atendimento multicanal, conforme objeto deste documento e de acordo com o levantamento de mercado realizado por esta Secretaria Municipal da Tecnologia da Informação e Proteção de Dados, as opções disponíveis para atendimento da demanda são:

✓ **Solução 1: Desenvolvimento da solução pela equipe da Prefeitura:**

Neste modelo, a Prefeitura Municipal de Campina Grande do Sul assume integralmente a responsabilidade pelo desenvolvimento, implantação e manutenção da solução de atendimento multicanal, utilizando equipe técnica própria ou contratada especificamente para este fim. Aspectos avaliados:

**a) Financeiro:**

- Requer disponibilidade orçamentária imediata para contratação de equipe especializada composta por analistas de negócio, desenvolvedores de software e arquitetos de sistemas.
- Além da folha salarial, implica em investimento em infraestrutura de TI, licenciamento de ferramentas de desenvolvimento, ambiente de hospedagem e testes.

**b) Recursos Humanos:**

- Exige formação de equipe técnica robusta e multidisciplinar, incluindo especialistas em: Desenvolvimento web/mobile, UX/UI Design, Segurança da informação, Análise de dados, Infraestrutura e suporte técnico.
- A rotatividade de profissionais pode comprometer a continuidade dos serviços e gerar perda de conhecimento institucional.

**c) Custo e Sustentabilidade:**

- A operação do sistema dependerá de recursos humanos dedicados e orçamento contínuo para manutenção, evolução tecnológica, capacitação profissional e atualizações.
- Sem gestão estratégica de TI, há risco de interrupções ou descontinuidade.

**d) Risco de Obsolescência:**

- A rápida evolução tecnológica exige atualização constante da solução.
- Ausência de equipe dedicada à inovação pode tornar o sistema defasado em pouco tempo.

**e) Tempo de Desenvolvimento:**

- Projetos com elevada complexidade como este podem demandar entre 12 a 24 meses até alcançar maturidade funcional, incluindo: Definição e levantamento de requisitos, Prototipação e testes, Programação e integração, Validação de segurança e desempenho.

**f) Segurança e Conformidade com a LGPD:**

- Para garantir adequação à Lei Geral de Proteção de Dados, será necessário investir em: Governança de dados pessoais, políticas de privacidade e consentimento, Auditoria, registro de acesso, anonimização e criptografia, Capacitação da equipe sobre boas práticas e responsabilidades legais.

**g) Integrações Externas:**

- A comunicação com canais oficiais, como WhatsApp Business, requer: Homologação técnica junto a provedores autorizados, Contratos para uso da API oficial, Manutenção da compatibilidade com atualizações constantes desses serviços.

**h) Manutenção Evolutiva:**

- Toda nova funcionalidade exigirá um novo ciclo completo de desenvolvimento (planejamento, programação, testes, homologação e implantação), podendo impactar na estabilidade operacional e aumentar o tempo de resposta às demandas dos cidadãos.

**i) Outras Contratações:**

- Será necessária a celebração de contratos complementares para: Serviços de nuvem ou datacenter, Ferramentas de monitoramento e análise, APIs externas (como WhatsApp Business e outros canais digitais), Sistemas de backup, contingência e segurança.

Embora ofereça independência e controle pleno, o desenvolvimento interno implica em **elevado risco operacional, prazo extenso de entrega**, alto custo e demanda técnica complexa. A dependência da equipe própria, somada à necessidade de diversas contratações complementares, compromete a escalabilidade e a sustentabilidade da solução, especialmente frente à exigência de continuidade do serviço multicanal e à evolução tecnológica do setor.

- ✓ **Solução 2: Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de sistema de atendimento multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, incluindo implantação, treinamento, suporte técnico, aplicativo e provedores de mensagens oficiais.**

Essa linha é atualmente uma solução moderna e que, comprovadamente, tem contribuído significativamente a boa gestão da instituição, no melhoramento dos processos e no gerenciamento dos recursos. Esse tipo de contratação é comumente utilizado por órgãos governamentais, sendo encontrado diversos editais de licitação/Ata de Registro de Preços e/ou Contratos Administrativos com este objeto e isso é facilmente justificado pelo fato de que esta modalidade acarreta vários benefícios para a entidade.

A contratação de empresa especializada para fornecimento de solução integrada de atendimento multicanal, com recursos de inteligência artificial, tem se consolidado como modelo moderno e eficiente, amplamente adotado por instituições públicas e privadas. Trata-se de uma alternativa estratégica que alinha tecnologia, gestão pública e qualidade no serviço prestado ao cidadão.

Nesta modalidade, a empresa contratada será responsável por fornecer uma solução completa que inclui: Atendimento humano e automatizado, Implantação técnica e parametrização da solução conforme fluxos internos da Prefeitura, Treinamento da equipe municipal para uso e gestão da plataforma, Suporte técnico contínuo, presencial e remoto, Licenciamento de aplicativos próprios de mensagens e integração com canais oficiais, como WhatsApp Business, e-mail, site institucional, redes sociais e chat online oferecendo os seguintes aspectos:

**a) Pronto para uso:**

- Contratação de um sistema homologado, testado e amplamente utilizado, o que reduz o tempo de implantação.

**b) Suporte técnico especializado:**

- Atendimento ágil e resolutivo, com monitoramento contínuo e atualizações periódicas baseado em um acordo de nível de serviços.

**c) Previsibilidade de custo:**

- Modelo de assinatura com custo fixo mensal, facilitando planejamento orçamentário e controle financeiro.

**d) Gestão integrada:**

- Painéis gerenciais, métricas de desempenho, categorização de demandas e histórico completo de atendimentos.

**e) Conformidade legal:**

- A solução a ser contratada deverá possuir mecanismos de conformidade com a LGPD, como consentimento, registro e segurança dos dados.

**f) Escalabilidade:**

- Facilidade de expansão para novos setores, canais ou volumes de atendimento sem necessidade de reestruturação técnica.

**g) Economia de tempo:**

- Elimina etapas de desenvolvimento, teste e homologação.

**h) Aderência à realidade pública:**

- Modelo amplamente utilizado por Prefeituras, Tribunais e Governos Estaduais, com jurisprudência favorável e aceitação institucional.

**i) Foco na atividade-fim:**

- Libera a equipe interna da Prefeitura para focar na gestão pública, enquanto a empresa contratada cuida da tecnologia específica que é do seu domínio.

**j) Considerações Técnicas e Administrativas:**

- A contratação da solução como serviço reduz a complexidade do projeto e transfere a responsabilidade técnica para empresa especializada.
- Os riscos operacionais são significativamente reduzidos, com garantia contratual de níveis de serviço (SLA) e entrega contínua.
- O histórico de boas práticas no setor público comprova a eficiência dessa modalidade, sendo facilmente encontradas licitações similares em diferentes esferas de governo.
- Ao garantir atendimento multicanal com suporte automatizado e humano, a Prefeitura avança na transformação digital e no aprimoramento do relacionamento com o cidadão.

**Quadro Comparativo: Desenvolvimento Próprio x Contratação de Empresa Especializada**

<b>Critério</b>	<b>Desenvolvimento com Equipe Própria</b>	<b>Contratação de Empresa Especializada</b>
<b>Prazo de Implantação</b>	Estimado entre 12 e 24 meses, considerando levantamento, desenvolvimento, testes e homologação	Implantação ágil, com sistema já validado e homologado, podendo iniciar uso em semanas
<b>Custo Inicial</b>	Alto: exige contratação de equipe, compra de servidores, licenças e infraestrutura	Menor: custos distribuídos ao longo da vigência contratual por meio de mensalidades previsíveis
<b>Custo de Manutenção</b>	Elevado: exige equipe dedicada continuamente e atualizações periódicas	Incluído no contrato: atualizações, suporte e evolução da plataforma cobertos pela empresa
<b>Recursos Humanos</b>	Demanda equipe técnica ampla e especializada; risco de rotatividade e descontinuidade	Empresa contratada já possui equipe técnica e suporte especializados disponíveis em tempo integral
<b>Continuidade Operacional</b>	Vulnerável a mudanças na gestão ou na equipe	Garantida contratualmente com SLA, suporte ativo e monitoramento contínuo
<b>Escalabilidade da Solução</b>	Requer novos ciclos de desenvolvimento para expansão	Pronta para expansão modular conforme novas necessidades da Prefeitura
<b>Segurança e LGPD</b>	Requer criação interna de políticas, criptografia, auditoria e gestão legal	Solução já estruturada com conformidade legal e mecanismos de segurança certificados
<b>Integração com Canais Oficiais</b>	Demanda homologações e contratos próprios com provedores (ex: API WhatsApp)	Inclusa na solução: integração validada e operacional com provedores oficiais
<b>Capacitação e Treinamento</b>	Requer planejamento e criação de materiais próprios	Fornecido pela empresa: treinamentos práticos, manuais e suporte direto à equipe municipal
<b>Tecnologia e Inovação</b>	Depende da capacidade local de atualização contínua	Empresa contratada assume evolução tecnológica, melhorias e inovação contínua
<b>Risco Operacional</b>	Alto: falhas técnicas, obsolescência, instabilidade do sistema	Baixo: mitigado por garantias contratuais e expertise da empresa especializada
<b>Aplicação Real na Gestão Pública</b>	Pouco comum devido à complexidade e custo elevado	Altamente adotada em diversos órgãos públicos, com jurisprudência e boas práticas consolidadas

A contratação da empresa especializada apresenta-se como a alternativa mais vantajosa sob os aspectos de prazo, custo, risco, conformidade, escalabilidade e continuidade — sendo compatível com a realidade administrativa e tecnológica da gestão pública contemporânea.

**A adoção da Solução 2 representa a alternativa mais vantajosa** considerando os critérios de economicidade, continuidade dos serviços, aderência legal, controle institucional, escalabilidade e qualidade técnica. Trata-se de uma contratação alinhada à realidade da Administração Pública contemporânea, capaz de proporcionar resultados imediatos e sustentáveis ao longo do período contratual.

## 6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Art. 18, § 1º, inciso VI, da Lei Federal nº 14.133/21: **"VI - 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;"**

Esta Secretaria Municipal da Tecnologia da Informação e Proteção de Dados solicitou orçamentos para diversas empresas do ramo de atividade objeto do presente ETP, no entanto, foram realizadas várias pesquisas em entidades públicas, sendo elas:

ITEM / VALOR MENSAL	Quantidade/mês	Wetalk Tecnologia	Omnicentral	Contrato do Tribunal Regional de Rondônia	Contrato do Município de Balsa Nova	Valor médio
LICENÇA DE ACESSO AO SISTEMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL PARA USUÁRIOS ILIMITADOS	12	R\$ 1.550,00 (mês) <b>R\$ 18.600,00</b> (12 meses)	R\$ 1.500,00 (mês) <b>R\$ 18.000,00</b> (12 meses)	x	R\$ 4.460,00 (mês) <b>R\$ 53.520,00</b> (12 meses)	R\$ 2.503,33/mês R\$ 30.039,96 (12 meses)
LICENÇA DE WHATSAPP API OFICIAL (BSP)	12	R\$ 900,00(mês) <b>R\$ 10.800,00</b> (12 meses)	R\$ 700,00(mês) <b>R\$ 8.400,00</b> (12 meses)	R\$ 500,00/mês <b>R\$ 6.000,00</b> (12 meses)	R\$ 730,00/mês <b>R\$ 8.760,00</b> (12 meses)	R\$ 707,50/mês R\$ 8.490,00 (12 meses)
MENSAGENS DE NOTIFICAÇÃO ATIVA (ESTIMATIVA MENSAL)	15.000/m 180.000/a	R\$ 0,39 (unidade) R\$ 5.833,33 (mês) <b>R\$ 70.200,00</b> (12 meses)	R\$ 0,35 (unidade) R\$ 5.250,00 (mês) <b>R\$ 63.000,00</b> (12 meses)	R\$ 0,10(unidade) R\$ 1.500,00 (mês) <b>R\$ 18.000,00</b> (12 meses)	x	R\$ 0,28 (unidade) R\$ 4.200,00/mês R\$ 50.400,00 (12 meses)
MENSAGENS DE ATENDIMENTO RECEPTIVO (PASSIVA) (ESTIMATIVA MENSAL)	50.000/m 600.000/a	R\$ 0,04 (unidade) R\$ 2.000,00/mês <b>R\$ 24.000,00</b> (12 meses)	R\$ 0,03 (unidade) R\$ 1.500,00 (mês) <b>R\$ 18.000,00</b> (12 meses)	x	R\$ 0,04 (unidade) R\$ 2.000,00/mês <b>R\$ 24.000,00</b> (12 meses)	R\$ 0,04 (unidade) R\$ 1.833,33/mês R\$ 21.999,96 (12 meses)
SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO (POR DEMANDA)	24 (vinte e quatro) horas	R\$ 150,00/hora R\$ 300,00/mês <b>R\$ 3.600,00</b> (12 meses)	R\$ 250,00/hora R\$ 500,00/mês <b>R\$ 6.000,00</b> (12 meses)	R\$ 49,00/hora R\$ 98,00/mês <b>R\$ 1.176,00</b> (12 meses)	R\$ 100,00/hora R\$ 200,00/mês <b>R\$ 2.400,00</b> (12 meses)	R\$ 137,25(hora) R\$ 274,50/mês R\$ 3.300,00 (12 meses)
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO DE DADOS E TREINAMENTO (ÚNICO)	01 SERVIÇO	R\$ 3.500,00	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 2.500,00	R\$ 4.000,00
<b>Valor total (12 meses)</b>						<b>R\$ 114.229,92 + R\$ 4.000,00 = R\$ 118.229,92</b>

A fim de dar mais celeridade na contratação, com a conclusão e expedição de todos os documentos da fase interna, pertinentes a esta Secretaria Municipal da Tecnologia da Informação e Proteção de Dados, solicitaremos apoio do Setor de Compras e Licitações para que componha a cesta de preços da contratação e estime de forma mais acertada o valor estimado da contratação total será de **R\$ 118.229,92 (Cento e dezoito mil, duzentos e vinte e nove reais e noventa e dois centavos)** correspondente ao período de 12 (doze) meses.

## 7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Art. 18, § 1º, inciso VII, da Lei Federal nº 14.133/21: **"VII - descrição da solução como um todo, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso;"**

Esta Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação e Proteção de Dados, com base no levantamento de mercado acima, entende que a melhor solução para atender as necessidades da Administração é a **"Solução 2"**, que trata da contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de sistema de atendimento multicanal que permita a implementação de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, incluindo implantação, treinamento, suporte técnico, aplicativo e provedores de mensagens oficiais. A solução também deve contemplar a cessão de uso mensal dos softwares, hospedagem dos softwares em nuvem, implantação personalizada conforme os fluxos da Prefeitura, capacitação de servidores públicos para operação da solução, suporte técnico ativo, presencial e remoto e atualizações periódicas e corretivas.

A descrição completa da solução, como: Especificações dos serviços, exigências relacionadas à manutenção e ao suporte e demais especificações e condições, estarão pormenorizadas no documento Termo de Referência – TR, a ser elaborado por esta Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação e Proteção de Dados e que será anexado no Edital da Licitação.

#### **8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO**

Art. 18, § 1º, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/21: ***"VIII - justificativas para o parcelamento ou não da contratação;"***

No presente caso, **não há como haver o parcelamento do objeto em itens diferentes**, considerando o manual "Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de locação de aparelhos de ponto eletrônico". Dessa forma, os itens serão agrupados e a contratação será realizada em lote único.

Sabe-se que no fornecimento de itens com diferentes finalidades, onde o mercado atua de forma segmentada, como regra, o parcelamento traz uma maior competitividade com tendência de obtenção de melhores preços. Todavia, a natureza similar dos objetos licitados permite centralizar o gerenciamento dos serviços fornecidos, evitando o desperdício de recursos humanos e materiais na gestão e fiscalização de múltiplos contratos, buscando assim, a eficiência e governança nas contratações públicas, bem como alcançando o preço mais vantajoso à administração por meio da economia de escala.

**A licitação por agrupamento é mais eficiente do ponto de vista técnico, pois trata-se de uma solução fornecida de forma integrada e completa pelo fornecedor, pela necessidade de plena compatibilidade dos componentes envolvidos, fazendo-se jus, portanto, a necessidade de um fornecedor único (global).**

Ainda, o agrupamento dos itens visa a tornar mais atrativo o certame e buscar maior economicidade para a Administração, com redução dos custos decorrentes da gestão de contratos.

Diante disso, para aquisição de que trata o objeto deste Estudo Técnico Preliminar, **opta-se pelo agrupamento de itens**, por serem de mesma natureza gerencial.

#### **9. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO**

Art. 18, § 1º, inciso IX, da Lei Federal nº 14.133/21: ***"IX - demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis;"***

A contratação da solução tecnológica especializada visa proporcionar avanços significativos na gestão pública municipal, principalmente no âmbito do atendimento ao cidadão, da eficiência administrativa e da conformidade legal. A seguir, detalham-se os principais benefícios esperados:

**a) Melhoria na Qualidade do Atendimento ao Cidadão**

- Atendimento ágil, eficiente e personalizado, com suporte humano e agentes automatizados.
- Redução de tempo de espera e aumento na resolutividade das demandas.

**b) Comunicação Multicanal Integrada**

- Disponibilização de canais diversos e oficiais, como WhatsApp Business, site institucional, e-mail, redes sociais e chat online.
- Atendimento centralizado e consistente, independente do canal utilizado pelo cidadão.

**c) Eficiência Operacional e Gerencial**

- Automatização de processos repetitivos e padronização dos fluxos de atendimento.
- Relatórios gerenciais, indicadores e dashboards em tempo real para monitoramento de desempenho.
- Redução de custos operacionais com estruturas de atendimento presencial.

**d) Transparência e Governança Pública**

- Registro e rastreabilidade dos atendimentos, promovendo maior transparência nas ações da Administração.
- Acesso facilitado a dados para prestação de contas, auditorias e controle social.

**e) Conformidade com a LGPD**

- Estrutura completa de gestão de dados pessoais, incluindo consentimento, anonimização, criptografia e auditoria de acessos.
- Garantia de privacidade e segurança da informação, conforme exigido pela legislação vigente.

**f) Redução de Riscos Institucionais**

- Mitigação de falhas operacionais, interrupções e perdas de continuidade, através de suporte técnico especializado e garantia contratual.
- Atualizações contínuas e correções automáticas promovidas pela empresa contratada.

**g) Modernização Administrativa**

- Alinhamento com práticas modernas de gestão pública digital.
- Fortalecimento da imagem institucional da Prefeitura como entidade inovadora e comprometida com a excelência no serviço público.

A contratação da solução especializada representa um passo estratégico na transformação digital do município, promovendo ganhos diretos em eficiência, legalidade, acessibilidade e transparência. Com ela, a Prefeitura de Campina Grande do Sul consolida um modelo de gestão voltado ao cidadão, à sustentabilidade institucional e à excelência nos serviços públicos.

**10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS**

Art. 18, § 1º, inciso X, da Lei Federal nº 14.133/21: "***X - 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;***"

Após o encerramento do julgamento do certame e havendo um vencedor definitivo, esta Secretaria Municipal da Tecnologia da Informação e Proteção de Dados procederá com todas as providências necessárias para celebração do contrato, como:

- Reunião de Kick-off para alinhamento entre equipe da Prefeitura e empresa contratada;
- Definição dos requisitos para entendimento dos fluxos, canais existentes e necessidades específicas a serem implantadas pela contratada;
- Planejamento Técnico para definição da parametrização da solução com base nos requisitos e estrutura interna;
- Agendamento de capacitação e treinamento dos usuários (servidores públicos);
- Verificação do suporte técnico e prazos de atendimento;
- Proporcionar para que a Contratada possa desempenhar seus serviços dentro das normas do contrato;
- Comunicar à Contratada toda e qualquer ocorrência que interfira na ordem de serviço de execução, após assinatura do Contrato;

Mais detalhes acerca das providências a serem adotadas antes e depois da celebração do contrato estarão pormenorizadas no documento da fase interna Termo de Referência – TR.

**11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

Art. 18, § 1º, inciso XI, da Lei Federal nº 14.133/21: "***XI - contratações correlatas e/ou interdependentes;***"

Identificamos que não há contratações correlatas com o presente objeto para sua completa prestação.

**12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS**

Art. 18, § 1º, inciso XII, da Lei Federal nº 14.133/21: "***XII - descrição de 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;***"

Deverão ser observados os 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, conforme previsto no inciso XII do § 1º do art. 18 da Lei Federal nº 14.133/21.

Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destaca-se: Lei Federal nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), regulamentada pelo Decreto Federal nº 10.936/2022.

### **13. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS**

A participação de empresas em consórcio não implica necessariamente incremento de competitividade, podendo, eventualmente, ter o efeito oposto, limitando a concorrência, devido a diminuição do número de empresas de porte interessadas por integrarem um mesmo consórcio (Acórdãos 1.072/2005, 1.591/2005, 1.417/2008 e 1.165/2012, do Plenário, e 2.813/2004 e 4.206/2014, da Primeira Câmara).

O consórcio tem como razão de ser o aumento da competitividade, pois viabiliza comunhão de esforços entre duas ou mais empresas que, sozinhas, ou não atenderiam às exigências habilitatórias da licitação ou não conseguiria executar o objeto licitado.

Contudo, quando aglutinadas em consórcio, elas conseguem cumprir com estas exigências.

No entanto há que se ressaltar que o objeto desta contratação **não** demanda aglutinação de competências conexas o que justificaria a união de empresas.

### **14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE**

Art. 18, § 1º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/21: ***"XIII - posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina."***

Pelo exposto acima, esta Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação e Proteção de Dados, por meio de sua equipe de planejamento, abaixo assinado, declara que a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO MULTICANAL QUE PERMITA A IMPLEMENTAÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO E AUTOMATIZADO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, APLICATIVO E PROVEDORES DE MENSAGENS OFICIAIS possui viabilidade técnica, operacional, socioeconômica e ambiental, sendo ainda devidamente demonstrado no presente Estudo Técnico Preliminar - ETP, que a contratação almejada, atenderá as necessidades desta Administração.

### **15. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO**

Campina Grande do Sul, 22 de julho de 2025.

**Eline Hiroki Oliveira**

Secretaria Municipal da Tecnologia da Informação e Proteção de Dados

**Danilo Gustavo Taverna**

Secretaria Municipal da Tecnologia da Informação e Proteção de Dados

**Alexandre Capilé Batista**

Secretário Municipal da Tecnologia da Informação e Proteção de Dados