



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1 SECRETARIA(S) REQUERENTE(S) DA CONTRATAÇÃO

- 1.1** Secretaria Municipal da Fazenda
- 1.2** Demais Secretarias, Fundações e Autarquias

2 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1** A presente necessidade decorre da demanda da Administração Pública Municipal por solução que possibilite a modernização, ampliação e continuidade dos canais digitais de atendimento ao cidadão, proporcionando maior disponibilidade dos serviços públicos, redução da dependência do atendimento presencial, automatização de demandas recorrentes e integração com os sistemas utilizados pelo Município.
- 2.2** A disponibilização de atendimento digital contribui para ampliar o acesso da população aos serviços públicos, permitindo respostas rápidas, padronizadas e disponíveis continuamente, independentemente do horário de funcionamento das repartições públicas, além de otimizar a utilização dos recursos humanos destinados ao atendimento.
- 2.3** Considerando que a solução atualmente utilizada encontra-se próxima do término de sua vigência contratual, torna-se necessária a realização de nova contratação, de modo a assegurar a continuidade da prestação dos serviços, bem como a evolução tecnológica da solução adotada, garantindo maior eficiência administrativa, melhoria da experiência do cidadão e continuidade do atendimento digital da Administração Pública Municipal.

3 DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PCA

- 3.1** A presente contratação encontra-se prevista no Plano Anual de Contratações – PCA do exercício de 2026, conforme Documento de Formalização da Demanda correspondente.

4 LEVANTAMENTO DE MERCADO

- 4.1** De acordo com a pesquisa de mercado as opções disponíveis para atendimento da demanda são:

I – Desenvolvimento e operação da solução pelo próprio Município: Consiste no desenvolvimento, implantação, manutenção e operação da solução utilizando equipe técnica própria da Administração. Vantagens: autonomia sobre o desenvolvimento; possibilidade de personalização integral. Desvantagens: necessidade de equipe especializada em desenvolvimento de software, inteligência artificial e integrações; necessidade de infraestrutura tecnológica própria; elevado investimento inicial; maior prazo para disponibilização da solução; custos permanentes de manutenção e evolução tecnológica. Conclusão: Alternativa considerada tecnicamente e economicamente inviável.





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- II – Contratação de solução especializada:** Consiste na contratação de empresa especializada para disponibilização de solução tecnológica completa, contemplando implantação, integração, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, treinamento e atualização contínua. Vantagens: rápida implantação; atualização tecnológica contínua; suporte especializado; maior disponibilidade dos serviços; escalabilidade; redução do investimento inicial; maior previsibilidade dos custos. Desvantagens: dependência contratual do fornecedor durante a vigência do contrato. Conclusão: Alternativa considerada tecnicamente adequada e economicamente mais vantajosa.
- III – Adesão à Ata de Registro de Preços:** Consiste na utilização de ata de registro de preços de outro órgão ou entidade pública. Após análise, verificou-se que as soluções disponíveis não contemplam integralmente as necessidades da Administração Municipal, especialmente quanto às integrações com sistemas próprios, personalização dos fluxos de atendimento, modelo de cobrança pretendido, requisitos de segurança da informação e demais especificações técnicas necessárias. Conclusão: Alternativa considerada inadequada ao atendimento integral da necessidade.
- IV – Compartilhamento ou cooperação com outros órgãos:** Consiste na utilização compartilhada de solução tecnológica pertencente a outro órgão público. Entretanto, verificou-se que essa alternativa não atende às necessidades do Município, considerando a necessidade de parametrizações específicas, integrações próprias, gestão independente da solução, suporte contínuo e autonomia administrativa. Conclusão: Alternativa considerada inviável.

5 POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

- 5.1 Escolha da Solução:** Após a análise das alternativas disponíveis para atendimento da necessidade identificada, conclui-se que a solução mais vantajosa para a Administração consiste na contratação de empresa especializada para disponibilização de solução de atendimento digital inteligente em ambiente web, integrada à API Oficial do WhatsApp Business, operando no modelo Software as a Service (SaaS), com cobrança na modalidade Pay-As-You-Go (PAYG).
- 5.2** A alternativa mostrou-se a mais adequada sob os aspectos técnico, operacional e econômico, uma vez que elimina a necessidade de investimentos elevados em infraestrutura tecnológica, desenvolvimento próprio da solução e manutenção de equipe técnica especializada para gerenciamento contínuo da plataforma.
- 5.3** Além disso, a contratação de solução especializada possibilita a utilização de tecnologia continuamente atualizada, suporte técnico especializado, manutenção corretiva e evolutiva, escalabilidade conforme o crescimento da demanda, maior disponibilidade dos serviços e redução dos riscos relacionados à obsolescência tecnológica.
- 5.4** Sob a perspectiva operacional, a solução permitirá ampliar significativamente a





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

capacidade de atendimento simultâneo aos cidadãos, automatizando demandas repetitivas, disponibilizando atendimento contínuo, padronizando as informações prestadas pelos diversos órgãos municipais e permitindo a integração com sistemas corporativos utilizados pela Administração, proporcionando maior agilidade na consulta e disponibilização de informações.

- 5.5 Sob o aspecto econômico, o modelo de contratação baseado em Software as a Service (SaaS), aliado à cobrança na modalidade Pay-As-You-Go (PAYG), mostra-se mais eficiente por permitir que a Administração arque apenas com os recursos efetivamente utilizados, evitando investimentos iniciais elevados, reduzindo custos relacionados à aquisição de infraestrutura, licenciamento, atualização tecnológica e manutenção de ambientes próprios, além de proporcionar maior previsibilidade e racionalização das despesas públicas ao longo da execução contratual.
- 5.6 A solução também se mostra alinhada aos princípios da eficiência, economicidade, inovação, continuidade do serviço público e transformação digital da Administração Pública, contribuindo para a melhoria da experiência do cidadão, redução do atendimento presencial, otimização da força de trabalho dos servidores públicos e fortalecimento dos canais digitais de relacionamento entre o Município de Palhoça e a população.
- 5.7 Dessa forma, conclui-se que a contratação da solução proposta representa a alternativa que melhor atende ao interesse público, reunindo os requisitos necessários de desempenho, segurança, disponibilidade, escalabilidade e sustentabilidade econômica para assegurar a continuidade e a evolução dos serviços digitais prestados pela Administração Municipal.

6 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 6.1 **Objeto:** Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de autoatendimento inteligente via WEB, com assistente virtual (emulação humana) integrada ao WhatsApp Business por meio da API oficial. A solução deve operar no modelo PAYG (pay-as-you-go) e contemplar integração com sistemas da Prefeitura, além dos serviços de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento, conforme especificações do Termo de Referência.
- 6.2 A solução deverá disponibilizar plataforma de atendimento digital inteligente em ambiente web, integrada à API Oficial do WhatsApp Business, permitindo:
- automatização de atendimentos;
 - construção e manutenção de fluxos conversacionais;
 - integração com sistemas corporativos;
 - transferência do atendimento para operadores humanos quando necessário;
 - geração de relatórios gerenciais;
 - monitoramento dos atendimentos;
 - suporte técnico especializado;





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- manutenção corretiva e evolutiva;
- treinamento dos usuários;
- disponibilização contínua da solução durante toda a vigência contratual.

6.3 A solução deverá observar os requisitos técnicos que serão detalhados no Termo de Referência.

7 ESTIMATIVA DE QUANTIDADE E VALOR DA CONTRATAÇÃO

Item	Qtde.	Unid. Medida	Especificação	Preço Max Mensal (R\$)	Preço Max Anual. Total (R\$)
01	12	MÊS	Serviço Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) com a construção e desenvolvimento dos fluxos conversacionais, integração com sistemas (API), IA e alterações posteriores	R\$ 1.811,40	R\$ 21.736,80
02	12	MÊS	Serviço Perfis de Acesso (Até 100 usuários)	R\$ 1.213,33	R\$ 14.559,96
03	12	MÊS	Pacote de interações com, pelo menos, até 100.000 conversas mensais	R\$ 4.695,05	R\$ 56.340,60
04	01	SERV	Serviço de Migração e Implantação	R\$ 23.966,33	R\$ 23.966,33
Total				R\$ 116.603,69	

7.1 JUSTIFICATIVA DO ORÇAMENTO DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da presente contratação foi elaborada em observância ao disposto no art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021, buscando assegurar a compatibilidade do orçamento com os valores praticados no mercado para soluções de natureza semelhante. Para a composição do orçamento estimado, foi realizada pesquisa de preços por meio de ferramenta especializada de consulta a contratações públicas homologadas, a qual consolida informações provenientes de bases oficiais, tais como o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), Portal de Compras Públicas e Licitanet, permitindo a identificação de objetos compatíveis com a presente contratação. A pesquisa foi realizada no período de 06/07/2026 a 07/07/2026, utilizando como metodologia a média aritmética dos preços obtidos, em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021. A pesquisa contemplou contratações públicas com características semelhantes ao objeto pretendido, abrangendo os serviços de implantação da solução, disponibilização do Assistente Virtual Inteligente (Chatbot), fornecimento de perfis de acesso e pacote de até





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

100.000 (cem mil) conversas mensais, sendo obtidos preços de referência suficientes para formação do orçamento estimado.

Como resultado da pesquisa, foram apurados os seguintes valores estimados:

Item	Valor estimado
Serviço de Assistente Virtual Inteligente (Chatbot)	R\$ 21.736,80
Serviço de Perfis de Acesso (até 100 usuários)	R\$ 14.559,96
Pacote de até 100.000 conversas mensais	R\$ 56.340,60
Serviço de Migração e Implantação	R\$ 23.966,33
Valor Global Estimado	R\$ 116.603,6

Registra-se que os valores praticados no contrato atualmente vigente do Município de Palhoça não foram utilizados como parâmetro para composição do orçamento estimado, tendo em vista que a presente contratação possui escopo substancialmente ampliado, especialmente quanto ao quantitativo de perfis de acesso, que passará de 10 (dez) para até 100 (cem) usuários, além da ampliação das funcionalidades, integrações e requisitos técnicos da solução, circunstâncias que inviabilizam a comparação direta entre as contratações.

Dessa forma, conclui-se que o valor estimado da contratação foi obtido com base em pesquisa de mercado realizada a partir de contratações públicas semelhantes, refletindo os preços atualmente praticados pela Administração Pública e atendendo aos princípios da economicidade, eficiência e vantajosidade previstos na Lei Federal nº 14.133/2021.

8 JUSTIFICATIVA PARA ME/EPP

- 8.1 O objeto constante deste estudo NÃO aplica-se aos benefícios previstos para ME/EPP.
- 8.2 A realização de licitações exclusivas para Microempresa e Empresas de Pequeno Porte está prevista na Lei Complementar 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/2014 e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 2.209/2017. Ambos dispositivos legais determinam que os órgãos e as entidades contratantes deverão realizar processo licitatório destinado exclusivamente à participação de microempresas e empresas de pequeno porte nos itens de contratação cujo valor seja de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).
- 8.3 Em atendimento ao disposto na Lei Complementar nº 123/2006, que estabelece normas





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (ME/EPP) nas contratações públicas, avaliou-se a possibilidade de aplicação dos benefícios previstos nos processos de contratação.

- 8.4** No entanto, neste caso específico, o tratamento diferenciado não é aplicável, tendo em vista que:
- 8.4.1 O objeto da contratação não comporta fracionamento ou cota reservada, conforme o art. 48, §3º, da LC nº 123/2006;
 - 8.4.2 A natureza do objeto é de alta complexidade técnica, não havendo viabilidade de execução exclusiva por ME ou EPP;
 - 8.4.3 Após análise do objeto, conclui-se que não se mostra tecnicamente recomendável o parcelamento da solução ou a aplicação de reserva de cotas para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.
 - 8.4.4 A solução pretendida constitui serviço tecnológico integrado, envolvendo plataforma única de atendimento digital, integração com sistemas municipais, utilização da API Oficial do WhatsApp Business, inteligência artificial, implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção evolutiva.
 - 8.4.5 A divisão da contratação poderia comprometer a integração da solução, dificultar a responsabilização contratual, aumentar riscos operacionais e prejudicar a continuidade do atendimento ao cidadão.
 - 8.4.6 Assim, entende-se inaplicável, para esta contratação, o tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006.
 - 8.4.7 Dessa forma, justifica-se a não aplicação do tratamento diferenciado previsto na LC nº 123/2006, devendo o processo seguir conforme as disposições gerais de contratação pública.

9 RESULTADOS PRETENDIDOS

9.1 Com a contratação pretende-se:

- assegurar a continuidade do atendimento digital do Município;
- ampliar a disponibilidade dos serviços públicos aos cidadãos;
- reduzir o volume de atendimentos presenciais e telefônicos;
- aumentar a capacidade de atendimento simultâneo;
- padronizar as informações fornecidas aos usuários;
- reduzir o tempo médio de resposta;
- proporcionar atendimento disponível continuamente;
- integrar o atendimento aos sistemas municipais;
- disponibilizar indicadores gerenciais para apoio à gestão;
- promover maior eficiência administrativa e melhor experiência aos cidadãos.

10 PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

10.1 Não será adotado parcelamento, considerando que os serviços possuem natureza integrada, sendo tecnicamente recomendável sua execução por um único fornecedor, nos termos do art. 40, §3º, da Lei nº 14.133/2021.

11 PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS PELA SECRETARIA REQUERENTE

11.1 Antes da contratação deverão ser adotadas as seguintes providências:

- elaboração do Termo de Referência;
- realização da pesquisa de preços;
- reserva da dotação orçamentária;
- identificação dos sistemas que serão integrados à solução;
- levantamento dos fluxos de atendimento que serão automatizados;
- definição dos responsáveis pela gestão da solução em cada órgão participante;
- designação do gestor e fiscais do contrato;
- adoção das providências necessárias para formalização do procedimento licitatório.

12 CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

12.1 (X) Não se identificam contratações correlatas ou interdependentes.

13 POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

13.1 A solução possui baixo impacto ambiental, por tratar-se predominantemente de prestação de serviços em ambiente digital.

13.2 Ainda assim, a contratada deverá observar a legislação ambiental vigente, adotar boas práticas de eficiência energética em sua infraestrutura tecnológica, promover a redução do consumo de recursos naturais e, sempre que aplicável, utilizar procedimentos ambientalmente sustentáveis na execução contratual.

14 CONTRATO

14.1 É necessário contrato?

(X) SIM OU () NÃO

Palhoça/SC, 13 de julho de 2026.

PEDRO PAULO DOS PASSOS FREITAS

Secretaria Municipal da Fazenda

