CENTRO DE INFORMÁTICA
E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S.A.

ANEXO II: ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

I - INFORMAÇÕES GERAIS

1. Equipe de Planejamento

Nome	Cargo/função	E-mail
Bruno Leonardo Martins de Melo	Gerente de Marketing e Comunicação	brunomelo@ciasc.sc.gov.br
Rosalia Maria Cassol	Gerente Comercial	rcassol@ciasc.sc.gov.br
Tiago Fagonde de Moraes	Vice-Presidente de Mercado	tiago.m@ciasc.sc.gov.br

2. Descrição do problema a ser resolvido ou da necessidade apresentada (art. 18, § 1º, I, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

O CIASC precisa de uma plataforma integrada de CRM para centralizar e gerenciar os dados de relacionamento com clientes, especialmente os órgãos e entidades da administração pública estadual. Atualmente, as informações estão descentralizadas, dificultando o acompanhamento e a análise dos atendimentos realizados. A falta de uma solução unificada limita a eficiência e a capacidade de resposta da equipe, além de dificultar a visualização e a análise de métricas importantes para o relacionamento institucional.

3. Demonstração da previsão da contratação com o Plano Anual de Compras (art. 18, § 1º, II, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

A aquisição do CRM está prevista no Plano de Contratações Anual de 2025 da GECOM - Gerência Comercial, visto que a demanda foi identificada e priorizada em ao longo de 2024, em resposta a novas necessidades de gerenciamento de relacionamento com clientes e melhoria dos processos de atendimento.

4. Descrição dos requisitos da potencial contratação (art. 18, § 1º, III, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

A contratação requer uma plataforma CRM que inclua esta lista de requisito.

5. Estimativas das quantidades para contratação, acompanhadas de memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte (considerar interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala) (art. 18, § 1º, IV, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

Descrição	Unidade de medida	Quantidade
Licenças de Usuário para Plataforma CRM	Unidade	30

6. Levantamento mercadológico (que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar) (art. 18, § 1º, V, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

Após análise de mercado e das opções disponíveis, ficou evidente a necessidade de contratar uma solução de CRM que atenda aos requisitos operacionais, técnicos e estratégicos para o aprimoramento da gestão de relacionamentos do CIASC.

O mercado atual oferece uma ampla gama de ferramentas de CRM (como Bitrix24, Salesforce, Pipedrive, RD Station CRM, Zoho CRM, HubSpot CRM, entre outras), que possuem funcionalidades voltadas à automação de processos, integração com sistemas diversos, escalabilidade, suporte a múltiplos canais de comunicação (omni channel), e a possibilidade de personalização e relatórios avançados.

A escolha do tipo de solução a contratar se fundamenta em:

1. **Necessidade de eficiência operacional**: A ferramenta deve automatizar processos de vendas, marketing e atendimento ao cliente, reduzindo tarefas manuais e otimizando recursos internos.
2. **Capacidade de integração**: É imprescindível que a solução se conecte com os sistemas existentes no CIASC, como ERPs e plataformas de e-mail, bem como possibilite integração com APIs de sistemas futuros, com a possibilidade de acesso e escrita aos seguintes dados:
    a. **Gerenciamento de Contatos e Clientes**:
        - Informações básicas de clientes (nome, e-mail, telefone, endereço).
        - Histórico de interações com o cliente.
        - Dados de segmentação e categorização (tags, status do cliente, etc.).
    b. **Funil de Vendas e Oportunidades**:
        - Visualização do pipeline de vendas, incluindo status e etapas das negociações.
        - Dados detalhados de cada oportunidade, como valor estimado, responsável e previsões de fechamento.
    c. **Agenda e Atividades**:
        - Lista de tarefas, reuniões e compromissos vinculados aos contatos e oportunidades.
        - Atualizações de status das atividades realizadas.
    d. **Relatórios e Painéis de Controle**:
        - Acesso a relatórios predefinidos e métricas, como:
            - Taxas de conversão.
            - Tempo médio de ciclo de vendas.
            - Indicadores de desempenho por responsável.
        - Possibilidade de exportação de dados para análises externas.
    e. **Histórico de Comunicação**:
        - Registro de e-mails enviados e recebidos.
        - Histórico de chamadas telefônicas e mensagens, integrados com plataformas omnichannel.
    f. **Configurações de Integrações**:
        - Gestão de integrações ativas com outras ferramentas (ex.: ERP, marketing, plataformas de atendimento).
        - Logs de chamadas de APIs e status das integrações.
    g. **Dados de Suporte ao Cliente**:
        - Informações sobre tickets abertos, status de resolução e responsáveis.
        - Histórico de atendimentos anteriores.
    h. **Gerenciamento de Campanhas de Marketing**:
        - Listas de contatos segmentadas.

        - Informações sobre campanhas em andamento, incluindo dados de abertura de e-mails, cliques e conversões.
    i. **Controle de Permissões e Usuários**:
        - Listagem de usuários com permissões de acesso.
        - Dados sobre atividades realizadas por usuários específicos no CRM.
    j. **Dados de Produtos e Serviços**:
        - Informações sobre produtos/serviços ofertados, preços, estoques e condições comerciais.
3. **Escalabilidade e flexibilidade**: A solução precisa suportar o crescimento e atender a diferentes demandas, com possibilidade de expansão modular.
4. **Relatórios e análises**: A plataforma deve oferecer painéis dinâmicos e relatórios detalhados para apoiar a tomada de decisões estratégicas.
5. **Relação custo-benefício**: O investimento em uma ferramenta de CRM visa proporcionar retorno em forma de maior eficiência, satisfação do cliente e capacidade de atender às demandas do mercado com rapidez e precisão.

A contratação de uma ferramenta CRM é justificada pela necessidade de aprimorar o atendimento e relacionamento com os clientes e parceiros, bem como pela busca de maior transparência e eficiência nos processos internos. Além disso, a adoção de uma solução tecnológica de mercado, já testada e validada, permite reduzir custos de desenvolvimento próprio, aumentar a produtividade das equipes e assegurar a qualidade no gerenciamento de informações e contatos.

7. Estimativa do valor da contratação (art. 18, § 1º, VI, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

O valor estimado para a contratação anual é de R$50.000,00. Esse montante inclui a licença para 30 usuários e manutenção da plataforma, conforme o preço médio obtido no levantamento mercadológico. Eventuais custos adicionais, como treinamento, foram considerados dentro do orçamento.

8. Comparativo das soluções

Segue uma lista com ferramentas de CRM relevantes e observações sobre cada uma:

Salesforce CRM

- **Descrição**: Plataforma robusta e amplamente reconhecida no mercado, adequada para empresas de médio a grande porte.
- **Destaques**:
    - Ferramentas avançadas de automação de vendas e marketing.
    - Escalabilidade e personalização ampla.
    - Suporte a integrações com diversos sistemas e aplicativos.
    - Alto custo pode ser um impeditivo para organizações menores.

HubSpot CRM

- **Descrição**: Uma solução popular para pequenas e médias empresas, com foco em marketing e vendas.
- **Destaques**:
    - Versão gratuita com funcionalidades básicas, ideal para começar.
    - Ferramentas de automação e relatórios fáceis de configurar.
    - Integração nativa com ferramentas de marketing e redes sociais.
    - Limitações de funcionalidades em planos gratuitos.

Zoho CRM

- **Descrição**: Uma opção acessível e altamente personalizável, com recursos voltados para empresas de pequeno a médio porte.
- **Destaques**:
    - Boa relação custo-benefício.
    - Ferramentas abrangentes para automação de processos.
    - Integrações nativas com o ecossistema Zoho e outras ferramentas populares.
    - Interface pode ser menos intuitiva para novos usuários.

Pipedrive

- **Descrição**: Focado em pequenas e médias empresas, especialmente em equipes de vendas.
- **Destaques**:
    - Simplicidade e facilidade de uso na gestão do funil de vendas.
    - Recursos básicos de automação e análise de desempenho.
    - Integrações disponíveis com outras plataformas de marketing.
    - Não possui funcionalidades tão robustas para marketing ou suporte omni channel.

RD Station CRM

- **Descrição**: Solução brasileira voltada para pequenas e médias empresas, com forte integração ao RD Station Marketing.
- **Destaques**:
    - Ferramentas de automação de marketing e vendas integradas.
    - Custo acessível, especialmente para empresas nacionais.
    - Funcionalidades limitadas para grandes empresas ou operações mais complexas.

Bitrix24

- **Descrição**: Plataforma multifuncional com funcionalidades que vão além de um CRM tradicional.
- **Destaques**:
  - Recursos adicionais como gestão de projetos, intranet e suporte omni channel.
  - Custo-benefício atrativo para organizações que buscam uma solução completa.
  - Ferramentas de integração e personalização robustas.
  - Pode ter uma curva de aprendizado maior devido à quantidade de funcionalidades.

Microsoft Dynamics 365

- **Descrição**: Solução da Microsoft para grandes organizações, com foco em vendas, marketing e atendimento.
- **Destaques**:
  - Integração nativa com o ecossistema Microsoft (Office 365, Teams, etc.).
  - Funcionalidades avançadas de análise e inteligência artificial.
  - Custo elevado, mais adequado para grandes empresas.

9. Descrição da solução escolhida (art. 18, § 1º, VII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

A solução necessária é uma plataforma de CRM que integra funcionalidades essenciais para a gestão de clientes, comunicação, automação de processos e análise de dados, atendendo aos requisitos listados previamente. O contrato será anual, e incluirá suporte técnico e atualizações para garantir a eficiência operacional do CIASC. A solução será implantada de maneira unificada, sem parcelamento, assegurando a integração completa entre as áreas envolvidas e a adoção plena dos recursos oferecidos pela ferramenta.

10. Justificativas para o parcelamento ou não da contratação (art. 18, § 1º, VIII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

A contratação não será parcelada, pois a implantação da plataforma CRM necessita de uma solução única e centralizada para atender integralmente às necessidades do CIASC.

11. Contratações correlatas e/ou interdependentes (art. 18, § 1º, XI, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Nenhuma contratação correlata é necessária para a implantação inicial da plataforma CRM. Caso surjam necessidades de treinamento específico para equipes, serão organizadas ações internas conforme o avanço do uso da plataforma.

12. Providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato (art. 18, § 1º, X, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

- Cronograma de implantação
- Definição de lista de usuários
- Definição de personalização da ferramenta
- Cronograma de treinamento

13. Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras (art. 18, § 1º, XII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Nenhum impacto ambiental relevante é esperado para a contratação de uma plataforma de CRM digital.

14. Resultados pretendidos (*art. 18, § 1º, IX, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)*

Os principais resultados incluem centralização de contatos e das informações de clientes, aumento na agilidade do atendimento, melhora na experiência do cliente e disponibilidade de métricas detalhadas para tomadas de decisão mais assertivas.

15. Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina (art. 18, § 1º, XIII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

A contratação de uma plataforma de CRM é adequada e razoável para atender à necessidade de integração de informações, proporcionando melhorias significativas nos processos de atendimento e gerenciamento de clientes do CIASC.

16. Vantajosidade comercial da contratação. (No caso de soluções que visam atender diretamente a produtos ou clientes do CIASC é OBRIGATÓRIO)

A contratação é vantajosa para o CIASC, pois possibilita a centralização e automação dos processos de atendimento e gestão de clientes, otimizando recursos e ampliando a capacidade de resposta às demandas dos órgãos públicos atendidos. As melhorias que serão proporcionadas ao processo reforçarão de maneira clara o custo-benefício do investimento na aquisição da ferramenta.

gov.br
Documento assinado digitalmente
DIOGO WESSLING QUINTINO
Data: 14/08/2026 19:04:04-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br