

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

INTRODUÇÃO

O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem por objetivo subsidiar a futura contratação de uma solução tecnológica integrada, na modalidade Plataforma SaaS sob licença GPL, destinada à modernização e integração dos canais de atendimento e relacionamento da Secretaria Municipal de Finanças e Orçamento com cidadãos, contribuintes e empresas.

A iniciativa decorre da necessidade de superar deficiências estruturais nos cadastros tributários, ampliar a comunicação ativa e receptiva e disponibilizar canais digitais eficientes, de forma a fortalecer a arrecadação municipal, aprimorar a execução das ações fiscais e elevar o nível de transparência e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

O diagnóstico situacional evidencia que o modelo atual apresenta cadastros desatualizados, falta de integração entre sistemas, ausência de mecanismos automatizados de verificação de óbitos e baixo nível de automação nos processos de comunicação e cobrança. Esses fatores resultam em perdas de receita, dificuldade de notificação de contribuintes e sobrecarga nos atendimentos presenciais e telefônicos.

Diante desse cenário, a adoção de uma plataforma de gestão de relacionamento multicanal, integrada aos sistemas existentes, permitirá a atualização contínua das bases cadastrais, a automação de comunicações e processos fiscais, além da implantação de canais digitais modernos e acessíveis. A solução é estratégica para incrementar a receita própria, reduzir a inadimplência, melhorar a experiência do contribuinte e fortalecer a sustentabilidade fiscal do município.

Este ETP apresenta a análise da necessidade, os requisitos técnicos e funcionais, o levantamento de mercado, a justificativa da solução proposta, a estimativa de custos, as alternativas consideradas e a demonstração dos resultados esperados, conforme as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 14.133/2021 e pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 58/2022.

A elaboração deste documento busca garantir que a contratação seja planejada, fundamentada e orientada pelo princípio da eficiência, assegurando economicidade, inovação tecnológica e melhoria contínua na gestão pública.

Resumo Executivo

A contratação proposta visa dotar a Secretaria Municipal de Finanças e Orçamento de uma solução tecnológica moderna e integrada, capaz de unificar canais de atendimento, automatizar processos de comunicação e cobrança, e aprimorar a qualidade e confiabilidade dos cadastros tributários. Com isso, espera-se alcançar maior eficiência administrativa, aumento da arrecadação, redução de custos operacionais e melhor atendimento ao cidadão, alinhando-se às diretrizes de transformação digital e sustentabilidade fiscal do município.

1 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A Secretaria Municipal de Finanças e Orçamento identificou a necessidade de modernizar e integrar os canais de atendimento e relacionamento com cidadãos, contribuintes e empresas, visando corrigir deficiências estruturais nos cadastros tributários, ampliar a comunicação ativa e receptiva e disponibilizar canais digitais eficientes.

A ausência de ferramentas tecnológicas integradas compromete a arrecadação, dificulta a execução de ações fiscais e prejudica a transparência e a eficiência no atendimento.

O cenário atual apresenta cadastros desatualizados, ausência de dados essenciais, inexistência de mecanismos automatizados de verificação de óbitos e baixa automação dos processos de comunicação e cobrança.

Isso resulta em perdas de receita, dificuldade no envio de notificações e sobrecarga no atendimento presencial e telefônico.

A contratação de uma solução tecnológica integrada permitirá a atualização contínua das bases cadastrais, automação de processos, implantação de canais digitais e funcionalidades de comunicação multicanal, com integração aos sistemas existentes.

Essa modernização é estratégica para aumentar a receita própria, reduzir a inadimplência e melhorar a experiência do contribuinte.

O não atendimento dessa demanda implica na manutenção de ineficiências operacionais, perda de oportunidades de arrecadação, insatisfação dos cidadãos e risco de comprometimento da sustentabilidade fiscal do município

2-REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A solução deverá contemplar:

- Plataforma de gerenciamento e relacionamento com cidadãos, contribuintes e empresas, sob licença GPL, na modalidade SaaS, com integração aos sistemas existentes.
- Funcionalidades de atendimento multicanal (e-mail, chat, SMS, WhatsApp, voz), assistente virtual, gestão de cadastros, comunicação ativa e receptiva, BI, geolocalização e integração com GOV.BR.
- Recursos para enriquecimento e atualização cadastral, emissão de notificações rastreáveis, segmentação de públicos e disparo automatizado de mensagens.

- Painéis de gestão e relatórios, com exportação de dados e indicadores de desempenho.
- Serviços de instalação, migração de dados, customização, treinamento, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva.
- Hospedagem em data center com alta disponibilidade, segurança, backup e SLA mínimo de 99,8%.
- Conformidade com a LGPD e demais legislações aplicáveis

3-LEVANTAMENTO DE MERCADO

Para atender a necessidade de intensificar as ações de comunicação e cobrança de contribuintes inadimplentes, especialmente inscritos em dívida ativa, foi realizado levantamento de mercado com o objetivo de identificar soluções equivalentes no mercado nacional e técnicas estabelecidas.

As estratégias de pesquisa incluíram:

- Consulta no Licitacon do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul;
- Consulta ao Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);
- Análise de contratações anteriores em outros municípios;
- Pesquisa direta com fornecedores;

Tempo de implantação: 20 dias

Pontos fortes: Alta disponibilidade, escalabilidade, integração nativa.

Limitações: Dependência de conectividade.

Riscos e mitigação: Risco de indisponibilidade mitigado por SLA e redundância.

Requisitos legais/regulatórios relevantes: LGPD, normas de segurança da informação.

Quando escolher: Quando se deseja solução completa e terceirizada.

Variações contratuais possíveis: Ajuste de módulos e usuários.

Difere das demais por: Escopo completo, com aquisição da solução e hospedagem em nuvem.

4 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução consiste em plataforma SaaS sob licença GPL, com módulos integrados de atendimento multicanal, gestão de cadastros, BI, geolocalização e automação de comunicações.

Inclui instalação, migração de dados, customização, treinamento inicial e anual, suporte técnico remoto e presencial, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, hospedagem em data center com alta disponibilidade e segurança.

Atende à LGPD e integra-se aos sistemas existentes, permitindo gestão centralizada e eficiente do relacionamento com cidadãos e contribuintes.

5-ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

O quantitativo foi definido considerando a necessidade de implantação inicial abrangente e a continuidade operacional durante 12 meses, garantindo suporte e evolução da solução, conforme tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD.
1	LICENÇA SAAS GPL; MÓDULOS INTEGRADOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL; GESTÃO DE CADASTROS; BI; GEOLOCALIZAÇÃO; AUTOMAÇÃO DE COMUNICAÇÕES; HOSPEDAGEM DATA CENTER; SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL; MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA; TREINAMENTO ANUAL	MES	12.0

6-ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

Metodologia: pesquisa de preços de mercado para soluções SaaS de gestão multicanal com funcionalidades equivalentes, considerando licenças, hospedagem, suporte e manutenção.

Valor unitário estimado: R\$ 6.500,00/mês.

Cálculo: R\$ 6.500,00 x 12 meses = R\$ 78.000,00.

Valor global estimado: R\$ 78.000,00.

Item	Descrição dos serviços	Unidade	Quant.	Valor Unit.	Valores Totais
01	LICENÇA SAAS GPL; MÓDULOS INTEGRADOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL; GESTÃO DE CADASTROS; BI; GEOLOCALIZAÇÃO; AUTOMAÇÃO DE COMUNICAÇÕES; HOSPEDAGEM DATA CENTER; SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL; MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA; TREINAMENTO ANUAL	Mensal	12	R\$ 6.500,00	R\$ 78.000,00
Valor Total					R\$ 78.000,00

7–JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO

O objeto é tecnicamente indivisível, pois os módulos e serviços são interdependentes para garantir a funcionalidade plena da solução.

A fragmentação comprometeria a integração e a eficiência operacional. Justifica-se a contratação global.

8–CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Interdependência com contratos de sistemas de arrecadação e gestão tributária, que deverão ser integrados à nova plataforma.

9–ALINHAMENTO COM PAC

Atualmente a demanda não consta no Plano de Contratações Anual (PCA).

Justifica-se sua inclusão em virtude da relevância para o atendimento ao interesse público.

O setor requisitante promoverá a atualização do PCA para contemplar esta contratação.

10 - DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Espera-se aumento da eficiência na comunicação e atendimento, redução de custos operacionais, incremento na arrecadação pela melhoria dos cadastros e automação de cobranças, maior satisfação dos cidadãos e transparência nas ações da Administração.

11–PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

- Designação de gestor e fiscais do contrato.
- Disponibilização de infraestrutura de rede e equipamentos para treinamento.
- Levantamento e organização das bases de dados para migração.
- Adequação de políticas internas à LGPD.

12–IMPACTOS AMBIENTAIS

A solução reduz o uso de papel e deslocamentos presenciais, contribuindo para menor emissão de CO².

Está em conformidade com normas ambientais e promove práticas sustentáveis.

13–VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação é tecnicamente viável, economicamente vantajosa e atende plenamente à

necessidade de modernização e integração dos canais de atendimento e relacionamento, com benefícios diretos para a eficiência administrativa e a satisfação do cidadão.

Alegrete, 04 de fevereiro de 2026

Cristiane Moraes da Costa

Responsável pela elaboração: