



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº [2025/15421]

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Município de Canela/RS

Secretaria Municipal de Fazenda e Desenvolvimento Econômico – SMFDE

Necessidade da Administração: Contratação de ferramenta de comunicação multicanal, enriquecimento de dados e informações cadastrais de pessoas e empresas.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

1.1. Considerando a crescente demanda por atendimento digital, célere e eficiente que a população e empresas impõem ao setor público, surge o desafio de modernizar suas plataformas de comunicação e atendimento. Diante disso, este estudo técnico preliminar tem como objetivo orientar o processo de contratação do serviço de gestão da informação para otimização dos dados cadastrais do município.

1.2. Cabe ressaltar que o município de Canela, assim como outros entes públicos, enfrenta desafios significativos quanto à inadimplência tributária e à eficiência na cobrança da dívida ativa. A Resolução nº 547/2024 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), exige que sejam demonstradas todas as medidas administrativas antes de ajuizar execução fiscal, o que impõe às prefeituras a adoção de soluções administrativas eficazes e modernas.

1.3 Diante disso, para que se possa proporcionar maior agilidade, eficiência, redução de custos, aumento de arrecadação, redução da Dívida Ativa, dentre outros benefícios, apresentamos a proposta da adoção de uma plataforma digital na modalidade de licenciamento de *Software* como Serviço (*SaaS*), visando modernizar e otimizar a gestão dos dados cadastrais do município.

2. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

2.1. A presente contratação está alinhada com os objetivos estratégicos do Município de Canela, constando no Plano Anual de Contratações para o exercício de 2026, item nº 3598.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação para a execução dos serviços deverá obedecer, no que couber, ao disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações, bem como qualquer legislação que regula a aquisição de serviços públicos por parte do Município de Canela.

3.2. A empresa contratada deverá disponibilizar *software web* através de navegadores (*browsers*), com disponibilidade integral (24 horas por dia, 7 dias por semana), sem a necessidade de instalação de *software*, podendo ser acessado por computador, *tablet* ou celular, pelos principais navegadores utilizados pelo município;

3.3. O *software* deverá ser disponibilizado sem limitação do número de usuários, com acesso por login contendo usuário e senha, bem como acesso por autenticação em duas etapas;

3.4. A empresa contratada deverá disponibilizar a solução através de *software* com conta única de forma unificada, sendo que o usuário deverá realizar a operação de login somente uma vez durante a utilização dos módulos componentes da solução, excetuada a hipótese em que a sessão tenha expirado;

3.5. Deverá permitir manutenção do cadastro de usuários e respectivos perfis de acesso, conforme módulo de utilização de cada um;

3.6. Garantir confidencialidade, privacidade e integralidade sobre qualquer informação que venha a ser informada, que seja armazenada ou tratada, incluindo contas, senhas de acesso e outros dados pessoais, em atendimento à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

3.7. Passar por Prova de Conceito (POC), para garantir a adequação da ferramenta a ser contratada com os termos do presente ETP;

3.8. Ter à disposição do Município pessoal técnico, de modo presencial ou remoto, para garantir a funcionalidade do software ora contratado;

3.8.1. Em caso de acesso remoto, deverá ser disponibilizado ferramenta que garanta que as solicitações de acesso possam ser apenas realizadas pela própria empresa contratada, não permitindo solicitações de



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

acesso remoto por pessoas que não pertençam ao time de suporte ou ao quadro funcional da empresa. Deverá ainda, garantir a criptografia dos dados trafegados pela ferramenta.

3.9. A disponibilidade do sistema deve ser de 99,9% (padrão utilizado comercialmente para sistemas *web*);

3.10. Os documentos para habilitação serão aqueles padronizados pelo Departamento de Licitações e Compras, conforme fixados ao Edital a ser realizado por eles;

3.11. A contratação deverá ser realizada por meio de licitação, na modalidade Pregão, na sua forma eletrônica, com critério de julgamento por menor preço, nos termos dos artigos 6º, inciso XLI, 17, § 2º, e 34, todos da Lei Federal nº 14.133/2021.

4. ESTIMATIVA DE QUANTIDADES

4.1. Os valores de implantação e de treinamento deverão estar diluídos no preço das locações. Ainda, deverá haver período de carência, sem pagamentos, de no mínimo 2 (dois) meses a contar da ordem de início, a fim de garantir a completa implantação do software, compartilhamento de bancos de dados com sistemas fazendários e treinamento de servidores, antes de se iniciarem as cobranças dos valores acordados.

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Locação de <i>software</i> na modalidade de licenciamento de <i>Software</i> como Serviço (<i>SaaS – Software as a Service</i>), contemplando interação multicanal, enriquecimento de dados e informações cadastrais de pessoas e empresas.	Mês	14*

* O pagamento do preço ocorrerá de modo mensal, em 12 parcelas sucessivas, sendo 2 meses estipulados como carência para implantação e treinamento no sistema.

5. ALTERNATIVAS DISPONÍVEIS NO MERCADO

5.1. Em consulta aos principais sites de pesquisa de preços, como PNCP e Licitacon, identificou-se que há uma gama variada de serviços cujos objetos podem até apresentar alguma semelhança, contudo, podem não se tratar do mesmo serviço descrito neste ETP;

5.2. Observa-se uma variação bastante grande, principalmente no quesito valor da contratação, o que se supõe é que a variação é devida a critérios como população, diversidade dos serviços contratados, implantação da ferramenta, dentre outros;

5.3. Também foi recepcionada por esta Secretaria, proposta encaminhada pela empresa Muove Brasil S.A., que fornece a ferramenta denominada GOVE, anexada a este estudo;

5.4. Os contratos referentes às consultas relacionadas no item 6 deste estão anexadas a este estudo.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

6.1. Estima-se para a contratação almejada o valor total de **R\$ 171.184,46** (Cento e setenta e um mil, cento e oitenta e quatro reais e vinte e quarenta e seis centavos). Tal valor baseia-se na média aritmética da pesquisa de preços apresentada no Anexo I deste Estudo Técnico Preliminar;

6.2. Vislumbra-se que tal valor é compatível com o praticado pelo mercado correspondente, observando-se o disposto no Decreto Municipal n.º 10.004/2023, que “Regulamenta a Lei 14.133/2021, de 1º de abril de 2021, que dispõe sobre licitações e contratos administrativos, no município de Canela”.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

7.1. O *software* pretendido deverá entre outras funcionalidades:

7.1.1. Acesso simultâneo aos servidores;

7.1.2. Não estar limitado à quantidade de usuários;

7.1.3. Sistema totalmente *online* sem a necessidade de instalação de equipamentos físicos ou *softwares* adicionais para o funcionamento e utilização;

7.1.4. Acesso individualizado, escalonável e permissionado ao servidor conforme a sua função departamental;

7.1.5. Conferir segurança através de senha criptografada ao usuário;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 7.1.6. Confidencialidade nas informações de terceiros tratadas pelo *software*;
- 7.1.7. Monitoramento de eventos e rastreabilidade de uso do *software* pelos usuários através de *LOGS*;
- 7.1.8. **COMUNICAÇÃO MULTICANAL**: disparo de mensagens em massa, de forma segmentada, automatizada e personalizada por e-mail, SMS e *WhatsApp*;
- 7.1.9. **ATENDIMENTO VIRTUAL**: interface de atendimento virtual por *WhatsApp* disponível 24 horas por dia com robô de atendimento otimizado por IA que emita documentos automaticamente.
- 7.1.10. **SEGURANÇA**: possuir ferramenta de *timeout* (caso o usuário permaneça após 15 (quinze) minutos em inatividade, por segurança, a solução deverá encerrar a sessão de uso do usuário) e senha criptografada no banco de dados.
- 7.2. A critério da SMFDE, o *software* poderá ter integração com os sistemas internos da Prefeitura, especificamente os módulos fazendários de arrecadação e de dívida ativa. Poderão ser exportadas as bases municipais para o uso e enriquecimento dos dados de contato diretamente no *software* descrito neste ETP. O enriquecimento será com informações de comunicação entre o ente público e o contribuinte, a fim de melhorar a comunicação e agilizar o processo de comunicação e cobrança de dívidas do contribuinte para com o município.
- 7.3. A comunicação multicanal permite o alcance de mensagens informativas, lembretes e cobranças entre o poder público e o contribuinte, proporcionando uma comunicação mais ágil e efetiva com o cidadão.
- 7.4. A empresa detentora do *software* deverá oferecer, além do suporte, a capacitação e reciclagem aos usuários do sistema, sempre que solicitado pela contratante.
- 7.5. A solução será do tipo *SaaS (Software as a Service)*, baseada em nuvem sem a necessidade de baixar ou instalar aplicativo para a sua utilização.
- 7.6. A Contratada deverá enviar, ao longo da execução do objeto, os bancos de dados para que sejam subidas (*upload*) as informações ao banco de dados do ente fazendário. Idêntica situação ocorrerá com as ferramentas de comunicação multicanal (e-mail, SMS e *Whatsapp*), cujos *backups* deverão ser entregues pela fornecedora, ao fim do contrato, em arquivo legível, para fins de arquivamento dos dados.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

- 8.1. O objeto da presente contratação refere-se à aquisição de uma solução tecnológica integrada, que contempla os serviços de plataforma de comunicação multicanal (e-mail, SMS e *WhatsApp*), enriquecimento de dados cadastrais, gestão de campanhas de cobrança e atendimento digital automatizado.
- 8.2. A contratação de uma ferramenta única se mostra viável, uma vez que a divisão das funcionalidades comprometeria a eficiência, a segurança da operação, a continuidade do serviço e a eficácia no alcance dos objetivos pretendidos, que estão diretamente ligados à automação dos processos de notificação e cobrança dos contribuintes inscritos em dívida ativa. Além disso, o mercado fornecedor deste tipo de solução prática a comercialização do serviço de forma global, com precificação única e vinculada ao uso completo da plataforma, não sendo interessante a contratação fracionada dos serviços isoladamente.

9. RESULTADOS PRETENDIDOS

- 9.1. Pretende-se, com o presente processo licitatório, assegurar a seleção da proposta apta a gerar a contratação mais vantajosa para o Município. Almeja-se, igualmente, assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição, bem como evitar contratação com sobrepreço ou com preço manifestamente inexequível e superfaturamento na execução do contrato.
- 9.2. A contratação decorrente do presente processo licitatório exigirá da contratada o cumprimento das boas práticas de sustentabilidade, contribuindo para a racionalização e otimização do uso dos recursos, bem como para a redução dos impactos ambientais.
- 9.3. Outrossim, os resultados esperados com a implantação deste sistema incluem o enriquecimento dos dados de contato entre a prefeitura e os cidadãos, permitindo uma comunicação mais eficiente, tanto em caráter informativo quanto na cobrança de tributos e taxas de forma ágil e informatizada. O sistema utilizará tecnologias amplamente adotadas pela população, como *WhatsApp*, e-mail, SMS, entre outros.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

10. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

10.1. Para a contratação pretendida não haverá necessidade de providências prévias no âmbito da Administração.

10.2. A SMFDE indicará servidores para atuarem como gestor e fiscais do contrato.

10.3. Ademais, para que a pretendida contratação tenha sucesso, é preciso que outras etapas sejam concluídas, quais sejam:

10.3.1. Elaboração de minuta do edital;

10.3.2. Realização de certificação de disponibilidade orçamentária;

10.3.3. Designação em Portaria de pregoeiro, equipe de apoio, agente de contratação (conforme o caso);

10.3.4. Elaboração de minuta do contrato;

10.3.5. Encaminhamento do processo para análise jurídica;

10.3.6. Análise da manifestação jurídica e atendimento aos apontamentos constantes no parecer, mediante Nota Técnica com os ajustes indicados;

10.3.7. Publicação e divulgação do edital e anexos;

10.3.8. Resposta a eventuais pedidos de esclarecimentos e/ou impugnação, caso aplicável;

10.3.9. Realização do certame, com suas respectivas etapas;

10.3.10. Assinatura e publicação do contrato; e

10.3.11. Realização de empenho;

10.4. Deverá ser comunicado ao Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação – DMTI, para:

10.4.1. Analisar a conformidade do software aqui desenhado com os produtos disponíveis no mercado;

10.4.2. Proceder com a disponibilização de número telefônico para o cadastro de *Whatsapp*;

10.4.3. Proceder com a liberação de endereço de e-mail oficial em seu domínio e dados para conexão através de protocolo SPF, para ser utilizado à ferramenta de comunicação através de e-mail;

10.4.4. Preparar Prova de Conceito (POC), cuja obrigação deverá constar no Edital, para garantir a adequação das ferramentas a serem contratadas com o que foi desenhado no presente ETP.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

11.1. Este estudo não identificou a necessidade de realizar contratações acessórias para a perfeita execução do objeto, uma vez que todos os meios necessários para a aquisição/operacionalização dos serviços podem ser supridos apenas com a contratação ora proposta.

11.2. Os serviços que se pretende, portanto, são autônomos e prescindem de contratações correlatas ou interdependentes.

12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

12.1. A solução requerida, apesar de se utilizar de fontes de energia e equipamentos de informática em sua disponibilização, por ser utilizado de tecnologia em Nuvem de internet e pelo compartilhamento de infraestrutura tende a minorar os impactos ambientais trazendo medidas positivas quanto a sua utilização por eliminar o uso de papel em suas atividades, além de não necessitar de deslocamento para a entrega das comunicações.

12.2. Orientações complementares acerca da sustentabilidade da prestação almejada poderão ser repassadas pela fiscalização competente.

13. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

13.1. O presente estudo identifica a contratação como viável, conforme a fundamentação apresentada, uma vez que a proposta busca aprimorar os processos de comunicação na Administração Pública, em especial à Fazenda Municipal. A iniciativa visa promover eficiência, incentivar o uso de tecnologias inovadoras e impulsionar o mercado para o desenvolvimento de novas soluções que otimizem processos e agilizem o atendimento às demandas da gestão pública, gerando um retorno mensurável e positivo para o cidadão.

13.2. Sugerimos que esta contratação seja através de um pregão eletrônico, submetida a vencedora a empresa vencedora do certame à Prova de Conceito (POC).



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Canela, 10 de fevereiro de 2026.

JOSÉ CARLOS DONCATTO
Secretário Municipal de Fazenda e Desenvolvimento Econômico

GLEIVSTONE MACEDO DE AZEVEDO
Agente Administrativo
Matrícula 10091



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO I

PESQUISA DE PREÇOS

CONTRATANTE	CONTRATADO	CNPJ CONTRATADO	VALOR CONTRATADO
Itapiranga/SC	Muove Brasil S.A.	21.870.040/0001-64	R\$ 121.508,52
Gramado/RS	Muove Brasil S.A.	21.870.040/0001-64	R\$ 127.200,00
São José do Norte/RS	Muove Brasil S.A.	21.870.040/0001-64	R\$ 161.603,28
Canela/RS (Proposta)	Muove Brasil S.A.	21.870.040/0001-64	R\$ 170.613,00
Mineiros/GO	Suprir Serviços Ltda.	37.154.465/0001-07	R\$ 192.500,00
Lajeado/RS	Muove Brasil S.A.	21.870.040/0001-64	R\$ 253.681,96
Mediana de Valores			R\$ 166.108,18
Média Aritmética de Valores			R\$ 171.184,46

* Pesquisa de Preços concluída em 09/02/2026.

** Fontes: https://pncp.gov.br/app/editais?q=&status=recebendo_proposta&pagina=1
<https://www.portaldecompraspublicas.com.br/>

Canela, 10 de fevereiro de 2026.

GLEIVSTONE MACEDO DE AZEVEDO
Agente Administrativo
Matrícula 10091