



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Município de Nova Araçá/RS

Secretaria Municipal de Administração e Fazenda

Objeto da contratação: Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A constante evolução das tecnologias de comunicação tem transformado significativamente a maneira como a administração pública interage com a população. Nesse contexto, o WhatsApp destaca-se como um dos principais canais de comunicação, amplamente utilizado por milhões de pessoas diariamente. Para acompanhar essa tendência e atender às expectativas dos cidadãos, a contratação de uma plataforma online para atendimento via WhatsApp API é uma necessidade estratégica.

Atualmente, a Prefeitura utiliza a versão comum do WhatsApp para atendimento ao público, que na maioria dos casos, números pessoais dos servidores são usados acarretando diversas formas e meios de comunicação com população, comprometendo os princípios da impessoalidade e isonomia na forma de interagir.

A contratação da ferramenta além de ser uma necessidade estratégica para a administração é necessária para ter uma comunicação uniforme e atender os princípios acima citados, além disso fornecer um serviço mais eficiente e eficaz para população.

Nesse contexto, objeto do presente Estudo Técnico Preliminar é a Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot), juntamente com o suporte técnico e treinamento da ferramenta, para atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Nova Araçá/RS, nos termos, condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

2. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A contratação pretendida está prevista no Plano de Contratações Anual do Município de Nova Araçá/RS.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Atestado de capacidade técnica emitido por órgão da Administração Pública ou entidade privada, comprovando que a licitante foi responsável pela execução de serviços pertinentes e compatíveis



em característica, com o objeto desta licitação, devendo constar no atestado, no mínimo, o serviço de provedor ou desenvolvedor ou fornecedor da plataforma WhatsApp Business API.

O licitante disponibilizará, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação ou ainda cópia da nota fiscal do serviço objeto do atestado fornecido, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

A empresa contratada deve disponibilizar suporte técnico via e-mail, telefônico em horário comercial (8h às 17h de segunda-feira à sexta-feira) e outros, para prestação de esclarecimentos e resolução de dúvidas técnicas.

O fornecedor deverá apresentar um preço fixo, em reais, equivalente ao de mercado. Esse valor deve incluir todas as despesas, sem quaisquer ônus para a administração pública municipal. Entre as despesas inclusas estão a manutenção da plataforma, treinamento de usuários, frete, carga, descarga, tributos, e quaisquer outros custos incidentes sobre o produto.

A inclusão de todas essas despesas no preço fixo, busca-se assegurar que não haja custos adicionais, permitindo uma gestão financeira mais eficiente e transparente do contrato.

A contratação será realizada por meio de dispensa de Licitação, na sua forma eletrônica, com critério de julgamento por menor preço, no termo do artigo 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

A contratação será preferencialmente precedida de divulgação de aviso em sítio eletrônico oficial, pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis, com a especificação do objeto pretendido e com a manifestação de interesse da Administração em obter propostas adicionais de eventuais interessados, devendo ser selecionada a proposta mais vantajosa.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

A plataforma deve fornecer ambiente virtual para 10 (dez) usuários no sistema, conforme descrição abaixo:

- 5 (cinco) Usuários na Secretaria de Administração e Fazenda;
- 3 (três) Usuários na Secretaria de Saúde;
- 1 (um) Usuário na Secretaria de Educação; e
- 1 (um) Usuário na Secretaria de Obras e Agricultura.

Os quantitativos estimados para a contratação têm como parâmetro a demanda pelo sistema de comunicação em setores estratégicos da administração.



5. ALTERNATIVAS DISPONÍVEIS NO MERCADO

O setor administrativo realizou as cotações com empresas especializadas em fornecimento da solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, cuja prestação de serviços são compatíveis com as demandas da administração, informações em anexo a esse ETP.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Com base na pesquisa de preço realizada com empresas aptas a fornecer o serviço, foi estimado o valor da contratação conforme segue:

Qtd	Produto/Sistemas	Detalhe do item	Valor unitário	Subtotal
1	Ativação do Sistema	Paga uma única vez	350,00	350,00
1	Sistema Chat WhatsApp	Sistema, plataforma e AI (mensal)	249,99	249,99
10	Mensalidade	Por Usuário do Sistema (mensal)	35,90	359,00
Total				958,99

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução proposta é a Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot), juntamente com o suporte técnico e treinamento da ferramenta.

A plataforma de atendimento digital deve ser fornecida com integração à API oficial do WhatsApp, ficando a contratada responsável pelos trâmites, custos e obrigações junto à Meta para garantir o funcionamento adequado do serviço prestado. Além disso, a contratada deve prestar serviços técnicos de homologação, implementação, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento da ferramenta, conforme especificações estabelecidas no Termo de Referência. O sistema deve operar via web em um site responsivo, acessível a partir de computador.

A plataforma deve permitir o atendimento de vários clientes simultaneamente no WhatsApp. Além disso, deve incluir automação com inteligência artificial (chatbot) para triar o fluxo inicial da conversa antes de direcionar o usuário a um atendente humano, com um menu de opções para mensagens iniciais.

O sistema deve permitir a criação de menus de perguntas e respostas iniciais, mensagens pré-configuradas, chatbot com respostas programadas baseadas em palavras de comando, transferência para o setor de atendimento conforme o assunto e enquetes de atendimento. Deve também possibilitar o envio e recebimento de arquivos de áudio, imagens, PDF e textos, além de conter



um mecanismo de busca por número de contatos, assunto da conversa, data da conversa, protocolo de atendimento, entre outros.

A plataforma deve gerar relatórios de acompanhamento dos quantitativos de atendimentos, bem como relatórios de desempenho para medir a efetividade do atendimento e o desempenho de todos os departamentos.

A contratada deve fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da ferramenta, conforme o Termo de Referência, cabendo à contratante apenas o gerenciamento da solução contratada. Deve também permitir o backup das informações (conversas e atendimentos), com periodicidade definida pela fiscalização, e a exportação dos dados da plataforma sem perda de informações, sendo as conversas exportáveis em formato comercial, consumíveis em outras plataformas.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Não se aplicam na presente demanda, tendo em vista que não é necessário o agrupamento dos itens já que o objeto será licitado em item único, contemplo o objeto de forma global.

9. RESULTADOS PRETENDIDOS

Primeiramente, a implementação da plataforma irá garantir uma comunicação mais rápida e eficiente com a população, automatizando respostas e agilizando o atendimento. Além disso, a integração com sistemas de gestão automatizará processos importantes, como consultas de status de pedidos e agendamentos, aumentando a eficiência operacional.

Os serviços técnicos de implantação, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento da ferramenta assegurarão que a plataforma funcione de maneira otimizada e contínua, adaptando-se às necessidades crescentes e evolutivas da administração pública municipal. Por fim, a utilização ferramenta garantirá conformidade com os padrões de segurança exigidos, protegendo os dados dos usuários e garantindo a integridade das operações realizadas.

Pretende-se com a presente contratação a melhor solução para a necessidade da Administração, através da 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.

10. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Para que a pretendida contratação tenha sucesso, é preciso que outras etapas sejam concluídas, quais sejam:

- i) realização de certificação de disponibilidade orçamentária;



- ii) elaboração de minuta do contrato;
- iii) encaminhamento do processo para análise jurídica;
- iv) análise da manifestação jurídica e atendimento aos apontamentos constantes no parecer, se houver, com os ajustes indicados;
- v) publicação e divulgação do estudo técnico preliminar, termo de referência e anexos;
- vi) resposta a eventuais pedidos de esclarecimentos e/ou impugnação, caso aplicável;
- vii) realização da contratação, com suas respectivas etapas;
- viii) realização de empenho; e
- ix) assinatura e publicação do contrato.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Para a presente aquisição não é necessária uma contratação correlata ou interdependente.

12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Não se observam impactos ambientais diretos ou potenciais com a contratação pretendida, devido às características dos materiais que compõem os itens envolvidos.

13. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Com base na justificativa e nas especificações técnicas constantes neste Estudo Técnico Preliminar e seus anexos, e na existência de planejamento orçamentário para subsidiar esta contratação, entendemos que a presente contratação é viável e a melhor solução para a necessidade desta administração, atendendo aos padrões e preços de mercado.

Nova Araçá/RS, 27 de maio de 2025.

GRACIELA FRASSON

Secretária Municipal da Administração e Fazenda

VIABILIDADE DECLARADA PELA AUTORIDADE SUPERIOR:

DATA: ____/____/20____

Henrique Occhi Peretti
Prefeito Municipal