

# Estudo Técnico Preliminar 188/2025

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 188/2025

## 2. Descrição da necessidade

Permitir o funcionamento dos serviços de contato via plataforma WhatsApp de forma autorizada pela Meta Platforms, o serviço será integrado a plataforma Ominichannel já contratada pelo Município, permitindo a gestão de filas de atendimento e atendimento automatizado via ChatBot. Os serviços aqui contratados poderão s

## 3. Área requisitante

| Área Requisitante                            | Responsável                |
|--|----------------------------|
| Superintendência de Tecnologia da Informação | Luciano da Silveira Roepke |

## 4. Necessidades de Negócio

As necessidades de negócio serão detalhadas no Termo de Referência e seus anexos.

## 5. Necessidades Tecnológicas

As necessidades de negócio serão detalhadas no Termo de Referência e seus anexos.

## 6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

As necessidades de negócio serão detalhadas no Termo de Referência e seus anexos.

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

| Descrição                   | Quantidade | Unidade     |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Serviços de Broker WhatsApp | 12         | Serviço/Mês |

## 8. Levantamento de soluções

Considerando que este serviço somente pode ser fornecido por fornecedores homologados pelo fabricante não foram identificadas soluções alternativas.

## 9. Análise comparativa de soluções

Considerando que este serviço somente pode ser fornecido por fornecedores homologados pelo fabricante não foram identificadas soluções alternativas.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Considerando que este serviço somente pode ser fornecido por fornecedores homologados pelo fabricante não foram identificadas soluções alternativas.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

Foi realizada pesquisa de mercado conforme preconizado pela instrução normativa nº 73, de 5 de agosto de 2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública municipal.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A descrição completa dos itens encontra-se no Termo de Referência.

## 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 50.232,24

O custo estimado total da contratação é de R\$ 50.232,24.

## 14. Justificativa técnica da escolha da solução

Considerando a crescente necessidade de modernização e eficiência na comunicação institucional, propõe-se a contratação de um serviço de Broker para integração com WhatsApp, ferramenta amplamente utilizada pela população, com objetivo de otimizar atendimentos, ampliar acesso às informações e facilitar a integração entre o Município de Santa Maria e os cidadãos.

O serviço de Broker WhatsApp automatizará atendimentos viabilizando o uso de chatbots para atendimento inicial, triagem de demandas e fornecimento de informações automáticas, reduzindo tempo de resposta e aumentando a eficiência da equipe. Este serviço facilita a gestão centralizada de múltiplas conversas e relatórios de atendimento promovendo maior controle e transparência sobre as interações.

A contratação de um Broker homologado garante que a comunicação siga os padrões de segurança, privacidade e conformidade exigidos pela Meta (WhatsApp), mitigando riscos jurídicos e de segurança da informação.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

Atendimento dos requisitos técnicos e redução de custos.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

1. Agilidade no atendimento em geral;
2. Automatização para dúvidas e outros contatos frequentes, sem inteiração humana;
3. Centralização dos canais de atendimento em ferramenta única;
4. Comunicação dos Sistemas Computacionais com o WhatsApp e outras ferramentas de mensagem instantânea.

## 17. Providências a serem Adotadas

Não se verifica a necessidade de providências específicas a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato, nem quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente da organização.

## 18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**SABRINA MEDIANEIRA DA SILVA AVILA**

Analista de Sistemas



Assinou eletronicamente em 30/04/2025 às 09:21:01.