



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
Secretaria Municipal da Fazenda

São Leopoldo, 05 de setembro de 2024.

Memorando nº 47/2024

De: SEMFA – Gabinete do Secretário

Para: SECOL – Secretaria Municipal de Compras e Licitações

Assunto: ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

INTRODUÇÃO

Este documento caracteriza a primeira etapa da fase de planejamento e apresenta os estudos necessários para a contratação de uma empresa especializada em licenciamento de software para serviços de atendimento eletrônico. O objetivo principal é atender às necessidades de modernização e eficiência da Administração Pública, utilizando recursos de Chatbot via WhatsApp, Chat, Instagram e Facebook, além de soluções de assinatura eletrônica e modelador de processos, com suporte técnico, manutenção, implantação, parametrização e treinamento de uso do sistema.

1 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A Prefeitura de São Leopoldo busca modernizar e otimizar seus processos administrativos e de atendimento ao público. Para isso, é necessário contratar uma solução integrada que inclua:

- Atendimento eletrônico por meio de Chatbots em múltiplos canais (WhatsApp, Chat, Instagram, Facebook).
- Solução de assinatura eletrônica para a formalização digital de documentos.
- Modelador de processos para automatização e gestão eficiente dos fluxos de trabalho internos. Essa solução deve contribuir para a eficiência operacional, redução de custos e melhoria do atendimento ao cidadão.

2 - PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A contratação deste software está prevista no Plano Anual de Contratações da Prefeitura de São Leopoldo, alinhando-se às diretrizes de modernização e digitalização dos serviços públicos. Esta aquisição é uma prioridade no plano estratégico de inovação tecnológica da administração.

3 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A solução deve atender aos seguintes requisitos:

- **Chatbots Multicanais:** Ferramenta de atendimento automatizado com integração nativa a WhatsApp, Chat, Instagram e Facebook, capaz de responder de forma autônoma e encaminhar para atendimento humano quando necessário.
- **Assinatura Eletrônica:** Suporte a assinaturas eletrônicas em diferentes níveis (simples, avançada e qualificada), com autenticações via reconhecimento facial, certificado digital, entre outros.
- **Modelador de Processos:** Capacidade de criar e gerenciar fluxos de trabalho, com interface intuitiva de drag and drop, sem necessidade de programação (no-code).
- **Integrações e API:** A solução deve oferecer API REST para integração com outros sistemas utilizados pela administração pública, utilizando o formato JSON.

São Leopoldo, Berço da Colonização Alemã no Brasil.



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
Secretaria Municipal da Fazenda

- **Suporte Técnico e Treinamento:** Serviço de suporte técnico, manutenção, implantação, parametrização e treinamento de uso do sistema, garantindo a plena operacionalidade da solução.

4 - ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Espera-se que a solução seja utilizada por diversos departamentos da administração, com potencial de atender milhares de interações diárias através dos Chatbots, além de gerenciar centenas de processos internos e a assinatura eletrônica de documentos em larga escala.

5 - LEVANTAMENTO DE MERCADO

Foi realizado um levantamento preliminar no mercado, identificando soluções que oferecem as funcionalidades necessárias para atender às demandas da Prefeitura de São Leopoldo. As opções analisadas incluem sistemas com ampla capacidade de escalabilidade, suporte multicanal, e integração com os sistemas existentes na administração pública.

6 - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa preliminar do valor da contratação foi calculada com base em cotações de mercado, considerando os custos de licenciamento, suporte técnico, e treinamento.

7 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução deve integrar recursos de atendimento eletrônico, assinatura eletrônica e modelagem de processos em uma única plataforma, proporcionando um ambiente unificado e eficiente para a gestão dos serviços públicos. A solução deve ser flexível, segura, e fácil de usar, garantindo que todos os servidores públicos possam utilizá-la de forma eficaz.

8 - JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO

A solução proposta não será parcelada, pois todos os módulos (Chatbot, Assinatura Eletrônica, Modelador de Processos) são interdependentes e devem funcionar de maneira integrada para garantir a eficiência desejada.

9 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Os principais resultados esperados incluem a melhoria na qualidade do atendimento ao cidadão, a automatização e otimização dos processos internos, e a segurança e validade jurídica das transações e documentos digitais, contribuindo para a modernização da administração pública.

10 - PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Antes da formalização do contrato, será necessário preparar os servidores para a nova tecnologia por meio de orientações específicas, além de realizar ajustes nos sistemas de TI existentes para garantir a integração com a nova solução.

11 - CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Esta contratação complementa outras iniciativas de modernização da infraestrutura tecnológica da prefeitura, sem interferir negativamente em outras contratações em andamento.



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LEOPOLDO
Secretaria Municipal da Fazenda

12 - IMPACTOS AMBIENTAIS

A solução contribuirá significativamente para a redução do consumo de papel, promovendo práticas sustentáveis e alinhando-se às diretrizes ambientais da administração pública.

13 - VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação da solução integrada para atendimento eletrônico, assinatura eletrônica e modelagem de processos é tecnicamente viável, atendendo aos requisitos necessários para a modernização e eficiência dos serviços prestados pela Prefeitura de São Leopoldo.

14 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: Os recursos orçamentários destinados ao pagamento do contrato em questão correrão sob as seguintes rubricas do Orçamento Municipal do Exercício de 2024:

Dotação: 2024/107 – Prefeitura Municipal de São Leopoldo

Programa de Trabalho: 05.02.04.129.0013.2203 – Manutenção Diretoria de Receita e Arrecadação Pública

Elemento da Despesa: 3.3.90.40.00.00.00.00 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ

Rubrica do Item: 3.3.90.40.06.00.00.00 - Locação de Software

Recurso: 0500 – Outros Recursos não Vinculados de Impostos

15 – Em anexo, seguem:

4.1 Pedido de Compra 2024/2286;

4.2 Termo de Referência;

4.3 Justificativa de Preços/Orçamentos/Estudo Técnico Preliminar.

Sem mais, nos colocamos a disposição para outras quaisquer informações que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

JANAINA GONÇALVES DA SILVA
Diretora de Arrecadação
(Gestor do Contrato)

MARCIO DE DEUS
Diretor Dívida Ativa
(Fiscal do Contrato)

EDUARDO ANTÔNIO PETERS
Secretário Municipal da Fazenda