



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS  
SECRETARIA DE FINANÇAS

## ESTUDO TECNICO PRELIMINAR

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 4/2024

Município de Veranópolis

Secretaria de Finanças

---

### 1. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

A contratação tem por objetivo a locação de um Sistema de Gestão de WhatsApp, com integração ao sistema de gestão municipal atualmente em uso, visando aprimorar a comunicação entre a Administração Pública e os cidadãos, com foco especial nas funções do setor de Finanças.

---

### 2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Atualmente, a comunicação entre a administração e a população apresenta limitações em agilidade e acessibilidade. A contratação de um sistema de WhatsApp automatizado possibilitará:

- Atendimento ágil e em tempo real via canal amplamente utilizado pela população.
- Redução de filas, tempo de resposta e necessidade de atendimento presencial.
- Melhoria nos processos tributários e financeiros com automação de consultas e geração de documentos.
- Integração com sistemas existentes, ampliando a eficiência sem perda de controle institucional.

---

### 3. ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO

A solução não estava prevista no Plano Anual de Contratações, mas integra-se às diretrizes de Governo Digital, Transformação Digital no Setor Público,

Transparência e Eficiência Administrativa. Promove a modernização da gestão pública e a ampliação da acessibilidade dos serviços.

---

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A plataforma contratada deverá:

- Ser baseada em API Oficial do WhatsApp (Meta), vedada a utilização de brokers ou extensões.
- Operar 24/7, via web, com acesso criptografado (HTTPS com TLS 1.2+).
- Permitir múltiplos usuários, transferências entre departamentos, criação de menus automáticos e históricos de conversa.
- Executar integrações com o sistema municipal para consultas, geração de documentos em PDF, atendimento automatizado e encaminhamento de demandas específicas do setor de finanças.
- Incluir prova de conceito (PoC) com avaliação técnica presencial.

---

#### 5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

| Item | Descrição                                       | Unidade | Quantidade | Mensal       | Total         |
|------|-------------------------------------------------|---------|------------|--------------|---------------|
| 1    | Sistema de Gestão de WhatsApp                   | un      | 1          | R\$ 3.666,67 | R\$ 44.000,00 |
| 2    | Utilização de API Oficial (tarifa por conversa) | conv.   | 60.000     |              |               |
| 3    | Usuários da plataforma                          | un      | 10         |              |               |
| 4    | Locação / Manutenção / Atualização              | Mês     | 12         |              |               |

Valor estimado anual total: R\$ 44.000 (quarenta e quatro mil reais) anuais, sendo R\$ 3.666, 67 mensais.

---

#### 6. ALTERNATIVAS DISPONÍVEIS NO MERCADO

A pesquisa de mercado identificou soluções com características semelhantes, cujos custos unitários variam conforme o volume de mensagens e recursos ofertados.

A opção pela locação do sistema mostrou-se a mais vantajosa, diante da flexibilidade, atualização contínua, suporte técnico e escalabilidade.

A compra e desenvolvimento interno não foram recomendados por falta de estrutura e profissional com conhecimento técnico necessário.

---

## 7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa foi obtida com base em cotações de mercado, análise de plataformas especializadas. Considera-se o valor compatível com a complexidade e com o escopo do serviço, incluindo suporte técnico, treinamento, implantação e operação contínua.

Abaixo segue relações de serviços similares encontrados no portal Licitacon, através do respectivo link de pesquisa.

- a) [https://portal.tce.rs.gov.br/aplicprod/f?p=50500:10:::NO:10:P10\\_ID\\_LICIT\\_ACAO,P10\\_PAG\\_RETORNO:1296005,19&cs=1Yz382y61aDL0iT4OOiel9kBTzzw](https://portal.tce.rs.gov.br/aplicprod/f?p=50500:10:::NO:10:P10_ID_LICIT_ACAO,P10_PAG_RETORNO:1296005,19&cs=1Yz382y61aDL0iT4OOiel9kBTzzw) - BRDE - BANCO REGIONAL DE DESENVOLVIMENTO DO EXTREMO SUL – Valor R\$ 80.870,40 – 23/12/2024
- b) [https://portal.tce.rs.gov.br/aplicprod/f?p=50500:10:::NO:10:P10\\_ID\\_LICIT\\_ACAO,P10\\_PAG\\_RETORNO:1211294,19&cs=18Q8jggQ4K3WupNUEc6Q2hZ7bTao](https://portal.tce.rs.gov.br/aplicprod/f?p=50500:10:::NO:10:P10_ID_LICIT_ACAO,P10_PAG_RETORNO:1211294,19&cs=18Q8jggQ4K3WupNUEc6Q2hZ7bTao) - SEFAZ - SECRETARIA DA FAZENDA DO RS – Valor R\$ 717.900,00 -
- c) [https://portal.tce.rs.gov.br/aplicprod/f?p=50500:10:::NO:10:P10\\_ID\\_LICIT\\_ACAO,P10\\_PAG\\_RETORNO:916491,19&cs=1tzSF6YFH6kjGFhQjnf8u6NPeNLA](https://portal.tce.rs.gov.br/aplicprod/f?p=50500:10:::NO:10:P10_ID_LICIT_ACAO,P10_PAG_RETORNO:916491,19&cs=1tzSF6YFH6kjGFhQjnf8u6NPeNLA) - DEMEI - DEP. MUNICIPAL DE ENERGIA – IJUÍ – Valor R\$ 45.111,24 – 10/03/2022

Vale destacar, que os valores variam conforme a estimativas de atividades realizadas pelo whatsapp e chatboot e o tamanho da operação de funcionamento.

---

## 8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

O serviço contratado permitirá:

- Comunicação automatizada entre administração e cidadãos via WhatsApp.
- Consulta a tributos (IPTU, ITBI), emissão de segunda via e certidões em PDF.
- Atendimento multicanal com distribuição por departamentos.
- Painel administrativo com gestão de atendimentos.
- Integração com sistema municipal para geração de protocolos.

- Atendimentos simultâneos e recursos de chatboot com transferência entre operadores.

## **9. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

Com base nas informações levantadas ao longo do ETP, declaramos a viabilidade de contratação da solução.

Realizadas as tarefas pertinentes ao ETP, encaminho o documento solicitando ciência e aprovação para posterior elaboração do TR.

---

Veranópolis, 15 de Maio de 2025.

---

Bernardo Seeger Schmitt Boff  
Diretor de Tecnologia e Inovação

---

Cesar Salvetti  
Secretário de Finanças

---

Cristiano Valduga Dal Pai  
Prefeito



**MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS**

RUA ALFREDO CHAVES, 366 - CNPJ 98.671.597/0001-09

VERANÓPOLIS/RS - CEP 95330-000

FONE (54) 3441 1477 - [HTTPS://WWW.VERANOPOLIS.RS.GOV.BR](https://www.veranopolis.rs.gov.br)



**CÓDIGO DE ACESSO**

5FBC56FB51144D17B62976C6BE94E3AA

**VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS**

Este documento foi assinado digitalmente/eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

Para verificar a validade das assinaturas acesse o link abaixo

<https://veranopolis.flowdocs.com.br/public/assinaturas/5FBC56FB51144D17B62976C6BE94E3AA>