

Estudo Técnico Preliminar 43/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 9079610110000355000018202584

2. Descrição da necessidade

- 2.1. O Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia (CRCRO) realiza atualmente seus atendimentos por meio de sete números institucionais vinculados ao WhatsApp Business gratuito, instalados em dispositivos móveis distribuídos entre os setores internos. Cada número é utilizado para atendimento direto aos profissionais da contabilidade e à sociedade em geral. Adicionalmente, há um número fixo institucional, também utilizado para esse fim, porém sem recursos de automação.
- 2.2. Esse modelo descentralizado de comunicação traz desafios, como: a necessidade de os usuários salvarem diversos números para se comunicar com diferentes áreas, ausência de padronização nos atendimentos; impossibilidade de automatizar triagens e informações básicas (por exemplo: emissão da guia da anuidade, consulta de situação cadastral) e baixa rastreabilidade e controle dos atendimentos realizados.
- 2.3. Em paralelo, o CRCRO também realiza disparos de e-mails institucionais com orientações, notificações e campanhas (por exemplo: cursos, eventos, descontos de anuidade), utilizando uma ferramenta gratuita de e-mail marketing que apresenta limitações relevantes, como o risco de entrega em caixa de spam, falta de segmentação avançada de público, necessidade de configuração manual de servidores e disparos; ausência de métricas de engajamento (abertura, clique, rejeição); impossibilidade de personalização adequada das mensagens.
- 2.4. Assim, diante da crescente demanda por agilidade, modernização e efetividade no atendimento aos profissionais da contabilidade e à sociedade, o Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia (CRCRO) identificou, por meio de estudos técnicos internos, a necessidade de implementar uma solução moderna e escalável de autoatendimento com inteligência artificial generativa (IA), integrada ao WhatsApp Business.
- 2.4. A centralização e automação dos canais de comunicação institucional visam proporcionar maior agilidade, padronização e efetividade nos atendimentos, contribuindo para o fortalecimento do relacionamento com os profissionais da contabilidade e para o aumento da visibilidade das ações e serviços prestados do Conselho.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Tecnologia da Informação	Leticia Emily Moronha Moura Costa

4. Necessidades de Negócio

- 4.1. Abaixo listamos as principais necessidades de negócio:
- 4.1.1. **Melhoria da comunicação interna e externa:** A implementação de um chatbot no site institucional proporcionará um atendimento rápido e eficiente, resolvendo dúvidas de forma automatizada fora do horário comercial, melhorando a experiência do usuário. Além disso, o uso de e-mail marketing permitirá uma comunicação personalizada, segmentada e mais eficaz com os profissionais, abordando temas como obrigações profissionais (anuidades, situação cadastral, eleições, etc.), eventos e iniciativas do Sistema CFC/CRCs. Internamente, o e-mail

marketing também se apresentará como uma ferramenta útil para melhorar a comunicação entre as setores, facilitando o envio de atualizações, notificações e cards relacionados às comissões, alinhando todos os colaboradores às metas e diretrizes do CRCRO.

4.1.2. Transformação digital e inovação: A adoção do chatbot e de uma plataforma profissional de e-mail marketing representará um avanço na transformação digital do CRCRO, proporcionando inovação nos canais de comunicação e interação com os públicos internos e externos. A implementação dessas ferramentas facilitará a adaptação da organização às novas demandas digitais, reforçando seu papel na modernização do setor contábil.

4.2.3. Ampliação do alcance de iniciativas de capacitação e eventos: A segmentação e a personalização das campanhas garantirão que os profissionais recebam informações relevantes e no momento adequado, o que maximizará a participação e o engajamento nas atividades do CRCRO, fortalecendo sua posição na formação profissional no setor contábil.

4.2.6. Plano de Contratações Anual: Atender às demandas registradas no Plano de Contratações Anual (PCA) do exercício de 2025, relacionadas à modernização de processos e aquisição de soluções/ferramentas tecnológicas que atendem às necessidades operacionais do CRCRO.

4.3. A contratação proposta está alinhada com os objetivos estratégicos delineados no Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs, ratificado pela Resolução CFC nº 1.543/18, e também com as diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do CRCRO para o período de 2024/2025.

4.3.1. Esses objetivos estratégicos, que visam ampliar e integrar o uso da tecnologia da informação (Objetivo nº 3), e garantir qualidade e confiabilidade nos processos e procedimentos (Objetivo n.º7), refletem diretamente a necessidade identificada para a contratação proposta.

4.4. O projeto n.º 5006 (Serviços de Telecomunicações) subsidia a presente contratação.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. Serviço de Licenciamento de Plataforma Omnichannel com Atendimento Humano e Emulação de Bot

5.1.1. Assessoria e implantação

5.1.1.1. Assessoria técnica especializada para implantação, personalização e evolução contínua da solução;

5.1.1.2. Treinamento online e/ou presencial no prazo máximo de 5 dias úteis após a implementação e, em caso de novos operadores, mediante solicitação, sem custo adicional;

5.1.1.3. Homologação e ativação do número de telefone exclusivo do CRCRO na plataforma oficial do WhatsApp Business API da Meta, garantindo o uso contínuo do número mesmo após eventual encerramento contratual.

5.1.2. Plataforma Omnichannel

5.1.2.1. Compatível com navegadores (Edge, Chrome, Firefox), desktop (Windows) e dispositivos móveis (Android e iOS), com mesmas funcionalidades;

5.1.2.2. Acesso via nuvem, com conexão segura (HTTPS);

5.1.2.3. Licenciamento para até 08 operadores e 02 supervisores/administradores, com atendimentos simultâneos e sem custo adicional;

- 5.1.2.4. Homologação e ativação do número exclusivo do CRCRO na API oficial do WhatsApp Business, com permanência do número mesmo após fim do contrato;
- 5.1.2.5. Interface otimizada para reduzir interações e agilizar o atendimento;
- 5.1.2.6. Plataforma customizável: campos, funcionalidades e integrações sob demanda;
- 5.1.2.7. Suporte contínuo à API oficial do WhatsApp Business (com atualizações constantes);
- 5.1.2.8. Garantia de disponibilidade mínima de 99,9%, em regime 24x7, com manutenção programada fora do horário comercial e aviso prévio de 24h.

5.1.3 Atendimento Humano

5.1.3.1. Funções e Regras

- 5.1.3.1.1. Visualização da fila de espera com opção de transferência entre atendentes;
- 5.1.3.1.2. Pausa de atendimento com contador e motivo;
- 5.1.3.1.3. Encerramento automático de conversas inativas (tempo configurável);
- 5.1.3.1.4. Mensagem final personalizada + pesquisa de satisfação;
- 5.1.3.1.5. Direcionamento para grupos de atendentes (com nome do operador e número de protocolo);
- 5.1.3.1.6. Geração de número de protocolo automaticamente;
- 5.1.3.1.7. Transferência entre setores e agentes;
- 5.1.3.1.8. Atendimento com envio e recebimento de texto, áudio, vídeo e imagens;
- 5.1.3.1.9. Suporte a operadores e supervisores com controle de acesso (ACL);
- 5.1.3.1.10. Armazenamento e pesquisa de histórico por termos, com filtros inteligentes;
- 5.1.3.1.11. Treinamento inicial (online/presencial) em até 5 dias úteis e treinamentos extras sem custo mediante solicitação;
- 5.1.3.1.12. Suporte técnico via e-mail, chat e telefone em horário comercial;
- 5.1.3.1.13. Atendimento remoto para emergências.

5.1.4. Emulação de Bot (Chatbot) com IA Generativa

5.1.4.1. Funções e Regras

- 5.1.4.1.1. Implementação contínua de chatbot com IA generativa;
- 5.1.4.1.2. Criação de árvore de atendimento via API;
- 5.1.4.1.3. Atualização da base e da IA semanalmente;
- 5.1.4.1.4. Respostas automáticas com horário, dados do usuário e número de protocolo;
- 5.1.4.1.5. Criação de menus com múltiplos níveis conforme definição do CRCRO;
- 5.1.4.1.6. Setorização de atendimento por tipo de demanda;
- 5.1.4.1.7. Bloqueio de palavras inapropriadas com base em lista configurável;
- 5.1.4.1.8. Transcrição automática de mensagens de áudio para texto;
- 5.1.4.1.9. IA treinada com base nos dados institucionais para melhorar assertividade;

5.1.4.1.10. Finalização com avaliação do atendimento.

5.1.4. Exemplos de IA Generativa

5.1.4.1. ChatGPT (OpenAI) – para conversação e respostas automáticas com contexto;

5.1.4.2. Claude (Anthropic) – suporte a linguagem natural com alto nível de segurança;

5.1.4.3. Watson Assistant (IBM) – integrado a fluxos complexos e dados corporativos;

5.1.4.4. Bard (Google) – utilizado para respostas em tempo real e integração com dados da web.

5.1.5. Integrações e Automatizações

5.1.5.1. Integração com plataformas externas via API (ex: CRM, e-mail marketing);

5.1.5.2. Gerenciador de arquivos (PDF, JPG, XML, DOC) integrado;

5.1.5.3. Cadastramento de número institucional do CRCRO diretamente na plataforma oficial;

5.1.5.4. Fluxos de atendimento por setor, pessoa ou departamento;

5.1.5.5. Relatórios gerenciais com filtros analíticos para avaliação dos atendimentos;

5.1.5.6. Monitoramento do sistema com notificação automática de falhas;

5.1.5.7. Escalonamento técnico e SLAs definidos para resolução de falhas críticas.

5.1.6. Conformidade e Segurança

5.1.6.1. Coleta e gerenciamento de opt-in e opt-out conforme LGPD;

5.1.6.2. Exclusão automática de contatos que não autorizarem;

5.1.6.3. Criptografia no armazenamento das mensagens;

5.1.6.4. Backup em nuvem com sigilo e rastreabilidade dos dados;

5.1.6.5. Garantia de confidencialidade, integridade e rastreabilidade;

5.1.6.6. Plataforma em conformidade com diretrizes da Meta/WhatsApp Business API.

5.1.7. Canais de Atendimento: WhatsApp e Web Chat

5.1.7.1. Principal canal atendido: WhatsApp via API oficial da Meta;

5.1.7.2. A plataforma é omnichannel, portanto pode ser expandida para outros canais, como:

- a) Web chat (site institucional);
- b) Facebook Messenger;
- c) Instagram Direct;
- d) E-mail (com uso complementar da IA generativa);
- e) E-mail marketing (com uso complementar da IA generativa).

5.2. E-MAIL MARKETING - COMPOSIÇÃO DA SOLUÇÃO

5.2.1. Plataforma e Infraestrutura Técnica

5.2.1.1. Plataforma compatível com Windows (via aplicativo), navegadores web e aplicativos móveis com as mesmas funcionalidades (Android e iOS);

5.2.1.2. A contratada deverá fornecer servidor de e-mail exclusivo para uso da solução de e-mail marketing do CRCRO, garantindo a integridade e o desempenho nos envios.

5.2.1.3. A plataforma deverá garantir disponibilidade mínima de 99,90% (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), exceto manutenções preventivas previamente comunicadas e realizadas fora do horário comercial, preferencialmente em fins de semana.

5.2.2. Envio de Campanhas

5.2.2.1. Capacidade de envio concomitante e consecutivo de campanhas para até 5.000 (cinco mil) endereços de e-mail, com agendamento por data e hora, bem como possibilidade de reenvio da campanha.

5.2.2.2. O prazo máximo para início dos disparos deve ser de até 1 (uma) hora após o horário programado. O prazo máximo para conclusão dos disparos é de até 24 (vinte e quatro) horas após o horário programado.

5.2.2.3. A plataforma deverá realizar controle e correção básica de e-mails inválidos, além de impedir envios para endereços previamente descadastrados (opt-out).

5.2.3. Gerenciamento de Listas

5.2.3.1. Possuir ferramenta para criação, importação, exportação e tratamento de listas de e-mails gerais e específicas, permitindo segmentação de públicos-alvo por campanhas.

5.2.4. Criação e Edição de Conteúdo

5.2.4.1. Permitir criação de campanhas com inserção de textos, códigos HTML e upload de arquivos nos formatos .JPEG, .PNG, .PDF, .GIF e .JPG.

5.2.4.2. Disponibilizar pré-visualização do conteúdo antes do disparo.

5.2.5. Relatórios e Análises

5.2.5.1. Gerar relatórios estatísticos por campanha, contendo: entregas, aberturas, cliques por link, e-mails incorretos (bounce), falhas, descadastramentos.

5.2.5.2. Os relatórios devem conter:

- a) Quantidade de e-mails não recebidos, com download em .XLS, .XLSX ou .XML
- b) Quantidade de e-mails clicados, validados, descadastrados (opt-out) e removidos
- c) Gráficos ou textos com visualizações por data e hora
- d) Relação de cliques por link
- e) Saldo residual de disparos do mês
- f) Relatórios exportáveis em .PDF, .CSV, .XLS, .XLSX ou .XML

5.2.5.3. Armazenar os relatórios gerados por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses após sua geração, durante a vigência do contrato.

5.2.6. Suporte e Atendimento

5.2.6.1. Disponibilizar canal de suporte técnico via telefone e e-mail com profissionais especializados, em horário comercial e dias úteis, durante toda a vigência do contrato.

5.2.6.2. Disponibilização de manual de uso da plataforma e vídeos explicativos, quando necessário.

5.2.7. Segurança, Sigilo e Propriedade de Dados

5.2.7.1. Garantir sigilo absoluto sobre quaisquer dados, documentos e mídias acessadas no decorrer do contrato.

5.2.7.2. Todos os resultados, relatórios e documentos elaborados ou obtidos durante a execução do contrato serão propriedade exclusiva do CRCRO, sendo vedada sua divulgação, reprodução ou reutilização sem autorização formal da contratante.

5.2.7.3. A solução contratada deve prever regras e configurações aderentes à Lei nº 13.709/2018 – LGPD, garantindo proteção aos dados pessoais utilizados.

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

6.1. Não há.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Módulo	Catserv	Serviço	Quant.	Mês
CHATBOT - WHATSAPP BUSINESS API OFICIAL	20605	Serviço de disponibilização da plataforma (acesso simultâneo de usuários)	8	12
		Serviço de disponibilização da plataforma (acesso simultâneo de gestores/supervisores)	2	
		Volume de atendimentos via WhatsApp (ativo e receptivo, incluindo interação com chatbot)	6.000	
E-MAIL MARKETING	17108	Disparos em massa/notificações via e-mail marketing	30.000	12
		Criação e disparo de campanhas de e-mail marketing	Sob demanda	
		Volume estimado de e-mails gerenciados na base ativa (listas segmentadas)	até 5.000	
AMBOS OS MÓDULOS	-	Treinamentos e suporte técnico (inicial e sob demanda)	Treinamento inicial e sob demanda	

7.1. A demanda contempla 8 (oito) acessos simultâneos para operadores, destinados aos responsáveis pelos setores do CRCRO e seus respectivos assistentes, que realizam atendimentos institucionais via WhatsApp. Já os 2 (dois) acessos de supervisão ficarão sob responsabilidade do Setor de Tecnologia da Informação e da Diretoria Executiva, para fins de gestão, acompanhamento e controle da plataforma.

7.2. Atualmente, o CRCRO utiliza o app gratuito do WhatsApp Business para atendimento institucional, que não oferece exportação de estatísticas detalhadas de mensagens. É possível visualizar dados básicos como mensagens

enviadas, entregues e lidas, mas essas estatísticas são limitadas, não exportáveis e não incluem o total de mensagens recebidas. Além disso, o histórico completo só pode ser exportado de forma manual, e por chat individual.

7.2.1. A estimativa de 6.000 atendimentos receptivos mensais foi calculada com base nas informações fornecidas pelos setores que usam os números institucionais, considerando a média de interações iniciadas pelos usuários.

7.4. A estimativa de 30.000 disparos mensais para o serviço de e-mail marketing considera uma base ativa de 5.000 contatos, composta por profissionais contábeis (Anexo II), organizações contábeis (Anexo III) e e-mails institucionais dos setores e colaboradores do CRCRO, com o envio médio de 6 campanhas por mês. Esse volume contempla as campanhas principais — como as do Mutirão dos Setores de Arrecadação e Registro, os cursos e eventos do Desenvolvimento Profissional ofertados mensalmente, além dos eventos promovidos pelo Sistema CFC/CRCs —, incluindo também possíveis reenvios e segmentações específicas, garantindo a efetividade da comunicação institucional.

8. Levantamento de soluções

8.1. O mercado oferece diversas soluções tecnológicas para atendimento via chatbot integrado ao WhatsApp Business API e envio de campanhas de e-mail marketing. Essas soluções abrangem plataformas completas que incluem funcionalidades de atendimento virtual com inteligência artificial, integração com atendimento humano, além de ferramentas robustas para disparo e análise de e-mail marketing. São adaptáveis às necessidades do CRCRO, garantindo conformidade legal, segurança, e personalização conforme o perfil do órgão.

8.2. As soluções encontradas no mercado foram:

8.2.1. Chatbots com WhatsApp Business API:
Plataformas que permitem o atendimento automatizado e humano pelo WhatsApp, com suporte a IA generativa (ex: ChatGPT), gerenciamento de atendentes, filas de espera, análise de desempenho e integração com sistemas internos. Essas soluções são homologadas pela Meta e garantem a continuidade do número institucional mesmo após eventual término contratual.

8.2.2. Plataformas de e-mail marketing:
Sistemas web que possibilitam o disparo de campanhas para grandes bases de contatos, com agendamento, segmentação de públicos, controle de rejeições, relatórios detalhados de abertura, clique e descadastramento, além de ferramentas de edição por HTML e upload de mídias. Devem garantir o uso de servidores dedicados para envio exclusivo de e-mails do CRCRO e seguir as regras da LGPD.

8.2.3. Soluções integradas (chatbot + e-mail marketing):
Fornecedores que oferecem ambas as funcionalidades em uma mesma plataforma, facilitando a gestão integrada da comunicação digital, centralizando atendimentos, campanhas e análise de dados. Essas soluções são ideais para melhorar a experiência do usuário e a eficiência operacional do CRCRO.

8.3. As soluções identificadas por meio de contratações realizadas por outros órgãos foram as seguintes:

8.3.1. Dispensa de Licitação: Algumas contratações foram realizadas através de Dispensa de Licitação, nos termos do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, em razão do valor estimado ou da urgência da contratação.

8.3.2. Pregão Eletrônico: Diversos órgãos optaram pela modalidade de Pregão Eletrônico, considerando a competitividade do mercado e a possibilidade de ampliação da disputa entre fornecedores habilitados para soluções de atendimento automatizado via chatbot.

6.4. Quadro das soluções encontradas por outros órgãos e entidades públicas:

Nº Processo	Tipo de Contratação	Órgão/Entidade	Objeto
			SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO ONLINE, POR MEIO DE MENSAGENS ATRAVÉS DA

9079623110000643.000055 /2025-71	Dispensa Eletrônica Nº 30 /2025	CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PARANÁ	PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS, COM CONFIGURAÇÃO DE ATENDIMENTO AUTOMÁTICO E ENCAMINHAMENTO DE CHAMADOS DE FORMA AUTOMATIZADA (CHATBOT).
32291/2025	Dispensa Eletrônica n.º 90003/2025	CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA/MA	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS E ATENDIMENTO VIA CHATBOT NO WHATSAPP PARA O CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO MARANHÃO
000070/25	Dispensa Eletrônica n.º 040/2025	MUNICÍPIO DE CHAPADAO DO SUL	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SERVIÇO DE LOCAÇÃO MENSAL DE USO DE SISTEMA INFORMATIZADO (PLATAFORMA) DE AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS VIA WHATSAPP (CHATBOT), PERMITINDO O GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO VIA WHATSAPP E A GESTÃO DE FILAS DE ATENDIMENTO ENTRE MÚLTIPLOS OPERADORES, ALÉM DO RECEBIMENTO DE MENSAGENS E AVISOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL.
9079621110000930.000007 /2025-21	Dispensa Eletrônica n. º 90001/2025	CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MATO GROSSO SUL	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE ENVIO DE E-MAIL MARKETING COM IP DEDICADO, COM SUPORTE TÉCNICO E VALIDADE DE 12 (DOZE) MESES.
10/2025	Dispensa Eletrônica n.º 90010/2025	CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DO CEARA	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE FERRAMENTA DE E-MAIL MARKETING, FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA WEB, APLICANDO O MARKETING DIRETO, RESPEITANDO COMUNICAÇÃO NORMAS E PROCEDIMENTOS PRÉ- DEFINIDOS, ANALISANDO O RETORNO GERADO ATRAVÉS DE RELATÓRIOS E ANÁLISES GRÁFICAS GERANDO CAMPANHAS MASI OTIMIZADAS
41/2024	Dispensa Eletrônica n. º 90001/2025	CONSELHO REGIONAL DE FARMACIA DO CEARA	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE SERVIÇO DE FERRAMENTA DE E-MAIL MARKETING PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DO SETOR DE COMUNICAÇÃO DO CRF/CE
		SECRETARIA DE	Contratação de empresa para prestação de serviço automático, por meio de software com plataforma de serviço de atendimento

0056.012405.00097/2024- 26	Pregão Eletrônico n.º 90040/2025	ESTADO DE INDÚSTRIA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	automatizado de mensagens via chatbot e WhatsApp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, além do recebimento de mensagens da Administração Pública Estadual.
87568911000106-2-000142 /2025	Pregão Eletrônico n.º 24 /2025	MUNICIPIO DE CANDELÁRIA	LOCAÇÃO DE USO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE AUTOMAÇÃO DE MENSAGEM CHATBOT NO WHATSAPP.
7677/2024	Pregão Eletrônico n.º 90052/2023	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE	AQUISIÇÃO DE LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS) EM AMBIENTE DE NUVEM DE ATENDIMENTO MULTICANAL (OMINCHANNEL) COM CHATBOT INCORPORADO E INTEGRAÇÃO VIA API.

9. Análise comparativa de soluções

9.1. Solução 1 – Plataforma de Atendimento via Chatbot com WhatsApp Business API

9.1.1. Descrição: Plataformas especializadas em atendimento automatizado e humano via WhatsApp, com suporte a IA generativa, roteamento de chamadas, relatórios de desempenho e integração com APIs internas.

9.1.2. Vantagens:

9.1.2.1. Redução do tempo de resposta e da sobrecarga de atendentes.

9.1.2.2. Disponibilidade 24/7 e padronização dos atendimentos.

9.1.2.3. Aumento da resolatividade com o uso de IA.

9.1.2.4. Conformidade com as diretrizes da Meta.

9.1.3. Desvantagens:

9.1.3.1. Não contempla funcionalidades para e-mail marketing institucional.

9.1.3.2. Necessidade de contratação de solução adicional para comunicações por e-mail.

9.2. Solução 2 – Plataforma de E-mail Marketing

9.2.1. Descrição: Soluções especializadas em envio de campanhas de e-mail marketing, com funcionalidades como IP dedicado, segmentação, relatórios, agendamento, HTML personalizado.

9.2.2. Vantagens:

9.2.2.1. Alta taxa de entrega com servidores dedicados.

9.2.2.2. Monitoramento de métricas (abertura, cliques, rejeição, opt-out).

9.2.2.3. Ferramentas visuais para edição e personalização de conteúdo.

9.2.3. Desvantagens:

9.2.3.1. Não oferece canal direto de atendimento ao cidadão.

9.2.3.2. Ausência de automação no atendimento e da inteligência artificial.

9.3. Solução 3 – Plataforma Integrada (Chatbot + E-mail Marketing)

9.3.1. Descrição: Plataformas que integram o atendimento automatizado com IA via WhatsApp e funcionalidades completas de e-mail marketing numa mesma infraestrutura, centralizando a comunicação digital institucional.

9.3.2. Vantagens:

9.3.2.1. Atendimento inteligente e comunicação ativa num mesmo ambiente.

9.3.2.2. Redução de custos com múltiplos contratos e plataformas.

9.3.2.3. Facilidade de gestão técnica e administrativa.

9.3.2.4. Maior padronização e rastreabilidade das interações com os usuários.

9.3.2.5. Relatórios integrados de atendimento e engajamento por canal.

9.3.3. Desvantagens:

9.3.3.1. Oferta de mercado mais restrita (menos concorrentes).

9.3.3.2. Risco de dependência de fornecedor único.

9.4. Após análise comparativa, conclui-se que a solução Integrada de atendimento com IA via WhatsApp Business API e e-mail marketing é a alternativa que melhor atende aos requisitos funcionais, operacionais e estratégicos do CRCRO. Embora não tenham sido identificadas contratações similares com escopo unificado em outros órgãos por meio do PNCP, os elementos técnicos e os benefícios da centralização justificam a adoção da contratação de uma solução integrada, respeitados os princípios da economicidade, eficiência e interesse público.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. Conforme análise comparativa apresentada no item 9, as soluções 1 (Plataforma exclusiva de atendimento via Chatbot com WhatsApp Business API) e 2 (Plataforma exclusiva de E-mail Marketing) foram consideradas inviáveis

10.2. A inviabilidade dessas opções decorre da segmentação das funcionalidades, o que implicaria a necessidade de realizar duas contratações distintas, com fornecedores e contratos separados. Tal cenário:

10.2.1. Aumenta a complexidade da gestão contratual e dos processos administrativos;

10.2.2. Eleva os custos operacionais e de integração entre plataformas distintas;

10.3. Diante disso, tais alternativas não atendem de forma satisfatória aos critérios de economicidade, eficiência, padronização e escalabilidade previstos no planejamento institucional do CRCRO.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. A solução integrada apresenta melhor custo-benefício, além de estar alinhada com o princípio da eficiência (art. 11 da Lei 14.133/2021).

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. A solução de TIC a ser contratada consiste na implantação de uma plataforma integrada de atendimento digital omnichannel, composta por dois módulos principais:

12.1.1. Chatbot com inteligência artificial generativa (IA) integrado ao WhatsApp Business API oficial, permitindo atendimento automatizado, triagem de demandas e encaminhamento para operadores humanos;

12.1.2. Ferramenta de e-mail marketing com funcionalidades avançadas de segmentação, personalização, envio e análise de campanhas, utilizando servidor e IP dedicados.

12.2. A plataforma deverá contemplar, no mínimo, os seguintes recursos:

12.2.1. Atendimento automatizado inteligente via WhatsApp, com emulação de linguagem natural, integração com IA generativa (ex.: modelo tipo ChatGPT), menus dinâmicos e direcionamento para operadores humanos;

12.2.2. Manutenção do número institucional do CRCRO vinculado à API oficial da Meta/WhatsApp, com garantia de uso contínuo mesmo após o encerramento contratual;

12.2.3. Gestão de atendimentos em painel administrativo, com controle de filas, transferência entre setores, mensagens automáticas, transcrição de áudio, geração de protocolos e registro completo do histórico;

12.2.4. Criação e disparo de campanhas de e-mail marketing, com:

12.2.4.1. Agendamento por data e hora;

12.2.4.2. Segmentação de públicos por listas personalizadas;

12.2.4.3. Personalização de conteúdo com suporte a HTML e mídia (PDF, JPG, PNG, etc.);

12.2.4.4. Relatórios analíticos com indicadores como taxa de abertura, cliques, rejeições e descadastramentos;

12.2.4.5. Uso de servidor e IP dedicados, com garantia de entregabilidade e rastreabilidade das campanhas.

12.2.4.6. Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), incluindo mecanismos de opt-in e opt-out, criptografia de dados, controle de consentimento e política de privacidade explícita;

12.2.4.7. Interface web responsiva e centralizada, compatível com os principais navegadores (Chrome, Edge, Firefox) e com funcionalidades completas para desktop e dispositivos móveis (Android/iOS);

12.2.4.8. Treinamento técnico inicial e sob demanda, sem custo adicional, para todos os operadores e supervisores designados, incluindo manuais e vídeos explicativos;

12.2.4.9. Suporte técnico especializado em horário comercial e atendimento remoto emergencial, com atualizações contínuas da plataforma e da base da IA.

12.3. A contratação incluirá o fornecimento de infraestrutura em nuvem, com alta disponibilidade (mínimo de 99,9%), segurança, backup automático e escalabilidade.

12.4. A adoção da modalidade **Pregão Eletrônico** para a contratação de solução tecnológica de atendimento automatizado (chatbot) justifica-se pela natureza do objeto, que consiste na **aquisição de serviço comum**, conforme definido no art. 6º, inciso XIII da Lei nº 14.133/2021.

12.5. A modalidade eletrônica, amplia a competitividade, assegura maior transparência e promove melhores condições de preço e qualidade, uma vez que permite a participação de fornecedores de todo o território nacional por meio de sistema eletrônico. Trata-se também de um modelo aderente às diretrizes de governança pública e à política de transformação digital da Administração, promovendo eficiência e economicidade.

12.6. Adicionalmente, o Pregão Eletrônico é a modalidade recomendada pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 94/2022, em seu art. 25, Parágrafo único, para contratações de soluções de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação).

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 51.928,20

13.1. A estimativa de valor da contratação da solução integrada (chatbot com inteligência artificial e e-mail marketing) foi baseada em pesquisa de preços realizada diretamente no Banco de Preços, conforme metodologia prevista na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

13.2. A pesquisa seguiu os critérios estabelecidos no art. 5º, § 1º da referida normativa, priorizando os incisos I e II, com foco em valores praticados em contratações similares no setor público e em valores de mercado obtidos por meio da ferramenta oficial do Governo Federal.

13.3. A ferramenta utilizada para essa pesquisa foi o Banco de Preços, conforme Anexo I, incluindo o método matemático aplicado e os valores globais obtidos.

13.4. Com base nos dados obtidos, o valor estimado global da contratação é de R\$ 51.928,20 (cinquenta e um mil, novecentos e vinte e oito reais e vinte centavos), com a seguinte composição por módulo:

LOTE 01					
Item	Serviço	CATSERV	Quantidade	Valor Mensal Estimado	Valor Anual Estimado
1	Assistente Virtual (Chatbot)	20605	12 meses	R\$ 3.774,50	R\$ 45.294,00
2	E-mail Marketing	17108	12 meses	R\$ 552,85	R\$ 6.634,20
	Total:			R\$ 4.327,35	R\$ 51.928,20

13.5. A proporcionalidade entre os módulos contratados (chatbot e e-mail marketing) foi respeitada na definição dos percentuais de participação financeira, conforme quadro acima, considerando o impacto funcional e estratégico de cada solução para os objetivos institucionais do CRCRO.

13.6. O valor total anual e mensal trata-se de estimativa, podendo sofrer variações durante o período de utilização dos serviços.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. A escolha por uma solução integrada de atendimento digital, composta por chatbot com inteligência artificial generativa (IA) integrado ao WhatsApp Business API e por uma plataforma de e-mail marketing profissional, fundamenta-se na necessidade de centralizar, padronizar e modernizar os canais de comunicação institucional do CRCRO, com vistas à superação dos seguintes problemas identificados no cenário atual:

14.1.1. Fragmentação dos canais de atendimento, com uso de múltiplos números de WhatsApp, dificultando a gestão e impactando negativamente a experiência dos usuários;

14.1.2. Ausência de padronização nos fluxos de atendimento e baixa escalabilidade operacional;

14.1.3. Impossibilidade de automação para dúvidas frequentes, emissão de guias e fornecimento de orientações básicas;

14.1.4. Falta de rastreabilidade e relatórios gerenciais, comprometendo o controle e a tomada de decisão;

14.1.5. Limitações técnicas da atual ferramenta gratuita de e-mail marketing, que não permite segmentação por público-alvo, sofre com baixa entregabilidade (mensagens indo para spam) e não oferece métricas adequadas para análise de desempenho das campanhas.

14.2. A adoção da solução integrada, conforme descrito no item 12, proporciona os seguintes benefícios técnicos e operacionais:

14.2.1. Atendimento automatizado e inteligente 24 horas por dia, 7 dias por semana, com triagem baseada em IA e encaminhamento fluido para atendimento humano quando necessário;

14.2.2. Redução no tempo médio de resposta e ampliação da capacidade de atendimento simultâneo;

14.2.3. Melhor gestão das demandas recebidas, com classificação automática, geração de relatórios e acompanhamento por indicadores de desempenho;

14.2.4. Campanhas de e-mail mais eficazes, com segmentação, agendamento, personalização e rastreamento de métricas como taxa de abertura, cliques e rejeição;

14.2.5. Conformidade com a LGPD, com uso de servidores dedicados, consentimento ativo e gestão segura dos dados dos usuários;

14.2.6. Adoção de práticas já validadas por outros conselhos e órgãos públicos, conforme demonstrado nas contratações listadas no item 8.4.

14.3. A unificação dos canais de comunicação digital em uma única plataforma tecnicamente robusta traz ganhos significativos em interoperabilidade, eficiência, segurança e sustentabilidade técnica, além de facilitar o suporte contínuo e reduzir riscos de incompatibilidade entre sistemas distintos.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. Do ponto de vista econômico, a adoção da solução integrada (chatbot + e-mail marketing) apresenta melhor relação custo-benefício em comparação à contratação segmentada das soluções, conforme analisado no item 9:

15.1.1. Redução de custos com múltiplos contratos e fornecedores distintos;

15.1.2. Menor demanda por recursos humanos para configurar, gerenciar e manter sistemas separados;

15.1.3. Otimização de recursos orçamentários ao contratar em lote, com ganho de escala;

15.1.4. Potencial redução de atendimentos telefônicos e presenciais, gerando economia operacional;

15.1.5. Maior eficiência nas campanhas de comunicação, com melhor retorno e engajamento do público-alvo.

15.2. Adicionalmente, a solução integrada permite ao CRCRO realizar contratação única, assegurando a competitividade do certame e a economicidade esperada. A manutenção de um número único institucional para o WhatsApp, mesmo após o encerramento contratual, também evita gastos futuros com migração ou reinstalação de serviços.

16. Servidor dedicado de e-mail

16.1. A contratação de servidor dedicado para envio de e-mail marketing é essencial para garantir alta entregabilidade, evitando bloqueios e classificação como spam do domínio *crcro.org.br.

16.2. Um servidor exclusivo assegura o desempenho dos disparos, melhora a reputação do remetente e oferece maior controle sobre as listas, alinhado às melhores práticas e à LGPD. Essa infraestrutura suporta o volume estimado de envios em massa e garante a eficiência da comunicação institucional do CRCRO.

17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

17.1. Atendimento automatizado 24/7 com respostas rápidas e linguagem natural.

17.2. Canal único de WhatsApp, com padronização e encaminhamento inteligente para atendimento humano.

17.3. Redução de tarefas repetitivas e melhora na gestão do tempo e da fila de atendimento.

17.4. Envio de e-mails segmentados, com relatórios de engajamento e personalização por perfil.

17.5. Alinhar-se ao Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs, ratificado pela Resolução CFC nº 1.543/18.

17.6. Atender às demandas registradas no Plano de Contratações Anual (PCA) - 2025; e

17.7. Apoiar a introdução de novas tecnologias que possam melhorar os processos operacionais e estratégicos do CRCRO, promovendo inovação e adaptação às necessidades emergentes do mercado.

18. Providências a serem Adotadas

18.1. Realizar o processo de seleção da solução, conforme os requisitos detalhados neste documento, incluindo a análise das propostas recebidas, avaliação técnica e financeira, e escolha do fornecedor.

18.2. Planejar e realizar treinamentos para todos os colaboradores que utilizarão o sistema, incluindo gestores e responsáveis, a fim de garantir a correta utilização das funcionalidades do sistema e a conformidade com as normas legais.

18.3. Disponibilização de manuais detalhados, vídeos explicativos e outros materiais de apoio (como FAQs e tutoriais) para garantir o pleno entendimento e a utilização eficaz do sistema pelos colaboradores.

19. Contratação e Planejamento

19.1. A presente contratação está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) de 2025, constando no Item 72, Projeto 5006 – Comunicação e Telecomunicações, estando vinculada à Conta Contábil 6.3.1.3.02.01.038 – Telemarketing.

20. Declaração de Viabilidade

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

20.1. Justificativa da Viabilidade

20.1. A viabilidade da contratação da solução integrada de atendimento digital para o CRCRO é justificada pela necessidade de modernização dos canais institucionais de comunicação, com foco na centralização, automação e padronização dos atendimentos. Atualmente, o atendimento é fragmentado, com uso de múltiplos números de WhatsApp e ferramentas gratuitas de e-mail marketing, o que dificulta o controle, reduz a eficiência e compromete a experiência do usuário.

20.2. A adoção de uma plataforma com chatbot integrado ao WhatsApp Business API e ferramenta profissional de e-mail marketing permitirá automatizar interações, padronizar respostas, garantir rastreabilidade e gerar relatórios analíticos em tempo real. Além disso, trará maior segurança jurídica com a conformidade à LGPD, melhorando o relacionamento com o público e otimizando a gestão das demandas, especialmente em períodos de alta demanda ou campanhas institucionais.

20.3. A solução contribui para maior eficiência operacional, aprimoramento da comunicação com os profissionais da contabilidade e a sociedade, e alinhamento às melhores práticas adotadas por outros conselhos e órgãos públicos.

21. 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](#).

LETICIA EMILY MORONHA MOURA COSTA

Equipe de planejamento



Assinou eletronicamente em 23/06/2025 às 17:43:03.

GABRIELA GARCIA DA SILVA

Equipe de Planejamento



Assinou eletronicamente em 23/06/2025 às 17:45:57.

ALISOM BRITO DOS SANTOS

Equipe de Planejamento



Assinou eletronicamente em 23/06/2025 às 19:27:25.

VIVEN ANE MEDEIROS REBELO LIMA

Diretora Executiva



Assinou eletronicamente em 24/06/2025 às 10:41:09.

JAIR GENOR BEVILAQUA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 24/06/2025 às 10:47:28.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Relatório da cotação - banco de preços.pdf (592.82 KB)
- Anexo II - profissionais contábeis.pdf (8.03 KB)
- Anexo III - organizações contábeis.pdf (8.28 KB)



Relatório de Cotação: Assistente virtual (Chatbot) e e-mail marketing

Pesquisa realizada entre 15/01/2025 16:32:10 e 17/06/2025 21:55:20

Relatório gerado no dia 18/06/2025 09:12:03 (IP: 45.179.215.118)

Em conformidade com a Instrução Normativa Nº 65 de 07 de Julho de 2021 (Lei nº 14.133).

Método Matemático Aplicado: Média Aritmética dos preços obtidos - Preço calculado com base na média aritmética de todos os preços selecionados pelo usuário para aquele determinado Item.

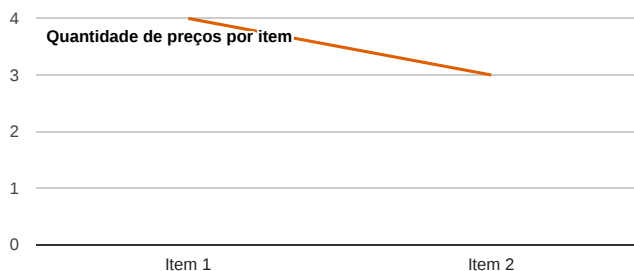
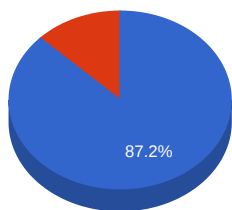
Conforme Instrução Normativa Nº 65 de 07 de Julho de 2021 (Lei nº 14.133), no Artigo 3º, "A pesquisa de preços será materializada em documento que conterá: INC V-Método matemático aplicado para a definição do valor estimado."

Item	Preços	Quantidade	Preço Estimado	Percentual	Preço Estimado Calculado	% Valor Global	Total
LOTE 1: Lote 01 (2 itens)						Valor Lote: R\$ 51.928,20	
1) Assistente virtual (Chatbot)	4	12 Serviços	R\$ 3.774,50 (un)	-	R\$ 3.774,50	87,2%	R\$ 45.294,00
2) E-mail marketing	3	12 Serviços	R\$ 552,85 (un)	-	R\$ 552,85	12,8%	R\$ 6.634,20

Valor Global: R\$ 51.928,20

Valor do item em relação ao total

- 1) Assistente...
- 2) E-mail mar...



Detalhamento dos Itens



Item 1: Assistente virtual (Chatbot)			
Preço Estimado: R\$ 3.774,50 (un)	Percentual: -	Preço Estimado Calculado: R\$ 3.774,50	Média dos Preços Obtidos: R\$ 3.774,50

Quantidade	Descrição	Observação
12 Serviços	Sem franquia de contatos	

Preço (Compras Governamentais) 1: Preço do Fornecedor Vencedor R\$ 3.500,00

Inc. I Art. 5º da IN 65 de 07 de Julho de 2021 (Lei nº 14.133)

Órgão: MUNICIPIO DE SAO MIGUEL ARCANJO / 2.2025 - SECRETARIA DE ADMINISTRACAO	Data: 25/02/2025 11:03
Objeto: O presente objeto constitui na Contratação de empresa especializada para fornecimento e locação mensal de software/plataforma de atendimento e automação de mensagens via WhatsApp (chatbot), permitindo o gerenciamento completo de atendimentos, a distribuição de filas entre múltiplos operadores e o envio de notificações e avisos da Administração Pública Municipal.	Modalidade: Inexigibilidade
	SRP: NÃO
Descrição: SERVIÇO - Implantação de software/plataforma de atendimento e automação de mensagens via WhatsApp (chatbot), permitindo o gerenciamento completo de atendimentos, a distribuição de filas entre múltiplos operadores e o envio de notificações e avisos da Administração Pública Municipal.	Identificação: 46634333000173-1-000122/2025
	Lote/Item: 1/1
	Ata: N/A
	Homologação: 25/02/2025 00:00
	Fonte: https://www.gov.br/pncp/pt-br
	Quantidade: 1
	Unidade: SERVIÇOS
	UF: SP

CNPJ	Razão Social do Fornecedor	Valor da Proposta Final
29.598.940/0001-06	NIMBUS SOFTWARE LTDA -	R\$ 3.500,00
VENCEDOR		
Marca:		
Fabricante: Fabricante não informado		
Modelo:		
Descrição: Descrição não informada		
Estado:	Cidade:	Endereço:
PR	Cascavel	R PARANA, 379
Nome de Contato:		Telefone:
Jocimar		(45) 3224-5603
Email:		jocimar@lobussoftware.com.br

Preço (Compras Governamentais) 2: Preço do Fornecedor Vencedor R\$ 3.800,00

Inc. I Art. 5º da IN 65 de 07 de Julho de 2021 (Lei nº 14.133)

CNPJ: 89.421.259/0001-10	Data: 08/11/2024 11:16
Órgão: FUNDACAO HOSPITALAR SANTA TEREZINHA DE ERECHIM	Modalidade: Dispensa
Objeto: Implementação de whatsApp chatbot personalizado para a FHSTE.	SRP: NÃO
Descrição: Implementação chatbot personalizado - Implementação chatbot personalizado	Identificação: 89421259000110-1-000085/2024
	Lote/Item: 1/1
	Ata: N/A
	Homologação: 05/11/2024 00:00
	Fonte: https://www.gov.br/pncp/pt-br
	Quantidade: 1
	Unidade: unidade
	UF: RS



CNPJ	Razão Social do Fornecedor	Valor da Proposta Final
41.713.318/0002-88 *VENCEDOR*	JOAO PEDRO SORGATTO GAMIN	R\$ 3.800,00
Marca: Fabricante: Fabricante não informado Modelo: Descrição: Descrição não informada Endereço: ,		

Preço (Compras Governamentais) 3: Preço do Fornecedor Vencedor
R\$ 4.000,00
Inc. I Art. 5º da IN 65 de 07 de Julho de 2021 (Lei nº 14.133)

CNPJ: 24.772.162/0001-06	Data: 07/11/2024 10:00
Órgão: MUNICIPIO DE NOVA MUTUM / 1 - PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA MUTUM - MT	Modalidade: Pregão - Eletrônico
Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SISTEMA DE INTEGRAÇÃO DE WHATSAPP (CHABOT) COM GERENCIAMENTO DE SETORES, PARA SUPRIR AS NECESSIDADES DAS SECRETARIAS MUNICIPAIS	SRP: NÃO
Descrição: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA E HOMOLOGADA PELO WHATSAPP BUSINESS API, PARA O SERVIÇO DE AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS E CHATBOT NO WHATSAPP. - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA E HOMOLOGADA PELO WHATSAPP BUSINESS API, PARA O SERVIÇO DE AUTOMAÇÃO DE MENSAGENS E CHATBOT NO WHATSAPP.	Identificação: 24772162000106-1-000256/2024
	Lote/Item: 1/1
	Ata: N/A
	Homologação: 10/12/2024 00:00
	Fonte: https://www.gov.br/pncp/pt-br
	Quantidade: 12
	Unidade: Mês
	UF: MT

CNPJ	Razão Social do Fornecedor	Valor da Proposta Final
19.697.300/0001-08 *VENCEDOR*	PENTAGONO DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA	R\$ 4.000,00
Marca: Fabricante: Fabricante não informado Modelo: Descrição: Descrição não informada		
Estado: MT	Cidade: Nova Mutum	Endereço: RUA DAS PRIMAVERAS, 129N
	Telefone: (65) 3308-4720	Email: comercial@pentagono.info

Preço (Compras Governamentais) 4: Preço do Fornecedor Vencedor
R\$ 3.798,00
Inc. I Art. 5º da IN 65 de 07 de Julho de 2021 (Lei nº 14.133)

CNPJ: 82.894.098/0001-32	Data: 16/10/2024 09:00
Órgão: CONSELHO REGIONAL DOS CORRETORES DE IMÓVEIS DE SANTA CATARINA	Modalidade: Pregão Eletrônico
Objeto: Contratação de empresa especializada em sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, tanto receptivo quanto ativo, na modalidade SaaS (Software as a Service), com acesso seguro HTTPS para os atendentes, pelo período de 06 (seis) meses, incluindo os serviços de implantação, treinamento, suporte e assistência técnica [...].	SRP: NÃO
Descrição: Software como Servico - Saas - Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot.	Identificação: NºPregão:900092024 / UASG:926804
CatSer: 26077 - Software como Servico - Saas	Lote/Item: /1
	Ata: N/A
	Homologação: 16/12/2024 09:21
	Fonte: www.gov.br/compras/pt-br
	Quantidade: 1
	Unidade: UN
	UF: SC



CNPJ	Razão Social do Fornecedor				Valor da Proposta Final
23.109.142/0001-97	OMNICENTRAL TECNOLOGIA EIRELI				R\$ 3.798,00
VENCEDOR					
Marca:					
Fabricante: Fabricante não informado					
Modelo:					
Descrição: Descrição não informada					
Estado:		Cidade:	Endereço:	Telefone:	Email:
PR		Colombo	R PIRAI DO SUL, 39	(41) 9697-0873	pessoal@morona.com.br

Item 2: E-mail marketing

Preço Estimado: R\$ 552,85 (un) Percentual: - Preço Estimado Calculado: R\$ 552,85 Média dos Preços Obtidos: R\$ 552,85

Quantidade	Descrição	Observação
12 Serviços	Sem excedentes	

Preço (Compras Governamentais) 1: Preço do Fornecedor Vencedor R\$ 542,53

Inc. I Art. 5º da IN 65 de 07 de Julho de 2021 (Lei nº 14.133)

CNPJ:	26.963.660/0002-42	Data:	30/08/2024 14:59
Órgão:	FUNDACAO NACIONAL DE ARTES FUNARTE	Modalidade:	Dispensa
Objeto:	Contratação de empresa especializada em serviço contínuo de envio, monitoramento e gestão de e-mail marketing/mala direta, incluindo a apresentação de relatórios, estatísticas de campanhas, suporte e assistência técnica.	SRP:	NÃO
Descrição:	Consultoria e Assessoria - Marketing Serviço de Implementação de e-mail marketing - Consultoria e Assessoria - Marketing Serviço de Implementação de e-mail marketing	Identificação:	26963660000161-1-000080/2024
		Lote/Item:	1/2
		Ata:	N/A
		Homologação:	30/08/2024 00:00
		Fonte:	https://www.gov.br/pncp/pt-br
		Quantidade:	1
		Unidade:	UNIDADE
		UF:	RJ

CNPJ	Razão Social do Fornecedor				Valor da Proposta Final
23.248.665/0001-14	HOMEMURBANO EIRELI				R\$ 542,53
VENCEDOR					
Marca:					
Fabricante: Fabricante não informado					
Modelo:					
Descrição: Descrição não informada					
Estado:	Cidade:	Endereço:	Nome de Contato:	Telefone:	Email:
RJ	Barra do Pirai	RUA DOUTOR MORAIS BARBOSA, 210	Bruno	(21) 98402-1020	email@brunoalvarenga.com

Preço (Compras Governamentais) 2: Preço do Fornecedor Vencedor R\$ 573,49

Inc. I Art. 5º da IN 65 de 07 de Julho de 2021 (Lei nº 14.133)



CNPJ: 04.812.509/0001-90	Data: 08/08/2024 14:21
Órgão: Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	Modalidade: Dispensa
Objeto: Contratação de de plataforma, em nuvem, para gerenciamento de comunicação via e-mail, personalização e automação de e-mail marketing, monitoramento de entrega, assim como abertura e criação de relatórios analíticos	SRP: NÃO
Descrição: Software como Serviço - Saas - Plataforma, em nuvem, de e-mail marketing	Identificação: Dispensa de Licitação Nº 90021/2024 / UASG: 925866
CatSer: 26077 - Software como Serviço - Saas	Lote/Item: /1
	Ata: N/A
	Homologação: 27/08/2024 12:48
	Fonte: www.gov.br/compras/pt-br
	Quantidade: 12
	Unidade: UNIDADE
	UF: AM

CNPJ		Razão Social do Fornecedor				Valor da Proposta Final
23.248.665/0001-14		HOMEMURBANO EIRELI				R\$ 573,49
VENCEDOR						
Marca:						
Fabricante: Fabricante não informado						
Modelo:						
Descrição: Descrição não informada						
Estado:	Cidade:	Endereço:	Nome de Contato:	Telefone:	Email:	
RJ	Barra do Pirai	RUA DOUTOR MORAIS BARBOSA, 210	Bruno	(21) 98402-1020	email@brunoalvarenga.com	

Preço (Compras Governamentais) 3: Preço do Fornecedor Vencedor

R\$ 542,53

Inc. I Art. 5º da IN 65 de 07 de Julho de 2021 (Lei nº 14.133)

CNPJ: 26.963.660/0002-42	Data: 17/07/2024 15:04
Órgão: MINISTÉRIO DA CULTURA	Modalidade: Dispensa
Fundação Nacional de Arte	SRP: NÃO
Objeto: Contratação de empresa especializada em serviço contínuo de envio, monitoramento e gestão de e-mail marketing/mala direta, incluindo a apresentação de relatórios, estatísticas de campanhas, suporte e assistência técnica.	Identificação: Dispensa de Licitação Nº 90123/2024 / UASG: 403201
Descrição: Consultoria e Assessoria - Marketing - Serviço de Implementação de e-mail marketing.	Lote/Item: /2
CatSer: 17108 - Consultoria e Assessoria - Marketing	Ata: Link Ata
	Homologação: 26/07/2024 17:50
	Fonte: www.gov.br/compras/pt-br
	Quantidade: 1
	Unidade: UNIDADE
	UF: RJ

CNPJ		Razão Social do Fornecedor				Valor da Proposta Final
23.248.665/0001-14		HOMEMURBANO EIRELI				R\$ 542,53
VENCEDOR						
Marca:						
Fabricante: Fabricante não informado						
Modelo:						
Descrição: Descrição não informada						
Estado:	Cidade:	Endereço:	Nome de Contato:	Telefone:	Email:	
RJ	Barra do Pirai	RUA DOUTOR MORAIS BARBOSA, 210	Bruno	(21) 98402-1020	email@brunoalvarenga.com	





Extrato de fontes utilizadas neste relatório

ATENÇÃO - O Banco de Preços é uma solução tecnológica que atende aos parâmetros de pesquisa dispostos em Leis vigentes, Instruções Normativas, Acórdãos, Regulamentos, Decretos e Portarias. Sendo assim, por reunir diversas fontes governamentais, complementares e sites de domínio amplo, o sistema não é considerado uma fonte e, sim, um meio para que as pesquisas sejam realizadas de forma segura, ágil e eficaz.

Fontes utilizadas nesta cotação:

1 - Compras.gov.br

www.gov.br/compras/pt-br

Data: 17/06/2025 19:21:26

Acessar a fonte [aqui](#)

2 - Portal Nacional de Contratações Públicas

<https://www.gov.br/pncp/pt-br>

Data: 17/06/2025 21:52:24

Acessar a fonte [aqui](#)



Anexo 1

MEMORIAL DE CÁLCULO

Item 1 - Assistente virtual (Chatbot):

Preço (Compras Governamentais) 1: Preço do Fornecedor Vencedor

CNPJ	Valor da Proposta Inicial	Valor da Proposta Final
1 29.598.940/0001-06	R\$ 3.500,00	R\$ 3.500,00
1. Seleção do valor do fornecedor vencedor: 3500.00		
2. Valor Calculado: R\$ 3.500,00		

Preço (Compras Governamentais) 2: Preço do Fornecedor Vencedor

CNPJ	Valor da Proposta Inicial	Valor da Proposta Final
1 41.713.318/0002-88	R\$ 3.800,00	R\$ 3.800,00
1. Seleção do valor do fornecedor vencedor: 3800.00		
2. Valor Calculado: R\$ 3.800,00		

Preço (Compras Governamentais) 3: Preço do Fornecedor Vencedor

CNPJ	Valor da Proposta Inicial	Valor da Proposta Final
1 19.697.300/0001-08	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00
1. Seleção do valor do fornecedor vencedor: 4000.00		
2. Valor Calculado: R\$ 4.000,00		

Preço (Compras Governamentais) 4: Preço do Fornecedor Vencedor

CNPJ	Valor da Proposta Inicial	Valor da Proposta Final
1 23.109.142/0001-97	R\$ 3.800,00	R\$ 3.798,00
1. Seleção do valor do fornecedor vencedor: 3798.00		
2. Valor Calculado: R\$ 3.798,00		

Item 2 - E-mail marketing:

Preço (Compras Governamentais) 1: Preço do Fornecedor Vencedor

CNPJ	Valor da Proposta Inicial	Valor da Proposta Final
1 23.248.665/0001-14	R\$ 542,53	R\$ 542,53
1. Seleção do valor do fornecedor vencedor: 542.53		
2. Valor Calculado: R\$ 542,53		



Preço (Compras Governamentais) 2: Preço do Fornecedor Vencedor

CNPJ	Valor da Proposta Inicial	Valor da Proposta Final
1 23.248.665/0001-14	R\$ 1.092,50	R\$ 573,49
1. Seleção do valor do fornecedor vencedor: 573.49		
2. Valor Calculado: R\$ 573,49		

Preço (Compras Governamentais) 3: Preço do Fornecedor Vencedor

CNPJ	Valor da Proposta Inicial	Valor da Proposta Final
1 23.248.665/0001-14	R\$ 600,00	R\$ 542,53
1. Seleção do valor do fornecedor vencedor: 542.53		
2. Valor Calculado: R\$ 542,53		

Tipo Situação	Categoria	Situação	Quantidade
O	CONTADOR	ATIVO	3.512
	TOTAL		3.512
	TÉCNICO EM CONTABILIDADE ATIVO		770
	TOTAL		770
	TOTAL REGISTROS		4.282
T	CONTADOR	ATIVO	119
	TOTAL		119
	TÉCNICO EM CONTABILIDADE ATIVO		69
	TOTAL		69
	TOTAL REGISTROS		188
	TOTAL GERAL		4.470
Fim de Relatório			

Tipo Situação	Categoria	Situação	Quantidade
O	SOC.PROF.	ATIVO	47
	TOTAL		47
	SOC.MISTA	ATIVO	4
	TOTAL		4
		ATIVO	2
	TOTAL		2
	SOCIEDADE EMPRESÁRIA	ATIVO	153
	TOTAL		153
	SOCIEDADE SIMPLES PURA	ATIVO	8
	TOTAL		8
	SOCIEDADE SIMPLES LTDA	ATIVO	17
	TOTAL		17
	EMPRESÁRIO(INDIVIDUAL)	ATIVO	285
	TOTAL		285
	MEI	ATIVO	7
	TOTAL		7
	SOCIEDADE LIMITADA	ATIVO	258
	TOTAL		258
	TOTAL REGISTROS		781
	TOTAL GERAL		781
Fim de Relatório			