SECRETARIA DA FAZENDA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

INTRODUÇÃO

O objeto da Contratação de software na modalidade SAAS de gerenciamento e de modernização do relacionamento do setor público com cidadãos e empresas, contemplando funcionalidades de gestão de contatos, de relacionamento ativo e receptivo autônomo via múltiplos canais digitais e de caixa postal eletrônica oficial para atender a Secretaria Municipal da Fazenda do Município de Caçador - SC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento: O presente documento caracteriza a primeira etapa da fase de planejamento e apresenta os devidos estudos para a contratação.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A Secretaria Municipal de Fazenda do Município de Caçador - SC busca a contratação de uma solução de software de inteligência e gestão de dados na modalidade Software como Serviço (SAAS), com o objetivo de otimizar os processos administrativos e tributários da Prefeitura. A contratação visa modernizar e melhorar a eficiência da gestão tributária, promover a transparência nas operações fiscais e garantir um atendimento mais ágil e eficaz aos contribuintes. A necessidade surge da carência de um sistema robusto e integrado para o saneamento de dados, gestão de cadastros de contribuintes (imobiliários, mobiliários e avulsos), automatização de processos fiscais e comunicação eficiente com os contribuintes.

A contratação de uma solução SAAS permitirá à Secretaria Municipal da Fazenda realizar o saneamento de dados cadastrais, corrigindo e validando informações desatualizadas ou inconsistentes. Isso inclui cadastros de imóveis, estabelecimentos comerciais e pessoas físicas e jurídicas, promovendo maior precisão nas informações fiscais. A solução também visa garantir a atualização contínua dos cadastros imobiliários e mobiliários, com informações completas e consistentes, essenciais para a correta emissão e cobrança de tributos municipais.

Além disso, permitirá a integração de diversas bases de dados da Prefeitura, criando um Cadastro Integrado Municipal, que facilita a identificação dos contribuintes e possibilita uma comunicação mais eficaz e direta com os mesmos. Outro ponto crucial é a automação de processos, permitindo automatizar atividades repetitivas, como a atualização cadastral, emissão de relatórios fiscais e gestão de tributos municipais, liberando recursos humanos para atividades mais estratégicas, como fiscalização e análise de dados.

A plataforma SAAS também incluirá ferramentas de comunicação digital, permitindo a comunicação massiva e segmentada com os contribuintes, por meio de notificações automáticas, alertas de pendências fiscais e boletins informativos, o que reduzirá custos e aumentará a eficiência da comunicação. Outra funcionalidade importante será a implementação de atendimento robotizado via chatbot, que permitirá aos contribuintes resolver questões simples de forma autônoma, agilizando o atendimento e otimizando o uso de recursos humanos.

A solução de software deverá garantir a segurança dos dados armazenados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras normativas legais, garantindo que as informações dos contribuintes sejam tratadas de maneira segura e responsável. Além disso, o sistema deve oferecer uma interface amigável e intuitiva, garantindo que os servidores da Secretaria Municipal da Fazenda consigam realizar as operações de maneira eficiente, e contar com suporte técnico contínuo, para garantir o bom funcionamento do sistema.

A contratação dessa solução de software permitirá à Secretaria Municipal da Fazenda melhorar a gestão tributária, otimizar o relacionamento com os contribuintes, garantir a conformidade fiscal e proporcionar um atendimento ágil e eficiente à população. Além disso, proporcionará uma administração fiscal mais moderna,

transparente e eficiente, resultando em maior arrecadação, redução de custos operacionais e uma gestão pública mais eficiente.

2. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) de 2025, registrado no Plano Nacional de Contratações Públicas (PNCP) sob o ID do item: 20 – 15741 – INFORMÁTICA - LOCAÇÃO (SOFTWARE), podendo ser acessado em: https://pncp.gov.br/app/pca/83074302000131/2025/1

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 Características Gerais do Software:

3.1.1. A ferramenta permite que usuários distintos podem acessar o software de maneira simultânea;

3.1.2. A ferramenta é acessível via web através de navegadores (browsers), sem a necessidade de instalar software, podendo ser acessado por computador, tablet ou celular pelos seguintes navegadores: Internet Explorer, Chrome, Safari ou Mozilla Firefox;

3.1.3. A ferramenta permite acesso utilizando e-mail e senha;

3.1.4. A ferramenta dispõe de permissionamento de usuários para cada um dos seus quatro módulos.

3.2. Gerenciamento de usuários:

3.2.1. Possibilidade de cadastro de novos usuários utilizando as seguintes informações: nome do usuário, e-mail, telefone, função e órgão/secretaria;

3.2.2. Possibilidade de edição de usuários existentes;

3.2.3. Possibilidade de exclusão de usuários existentes;

3.2.4. Possibilidade de recuperação de senha esquecida através de e-mail;

3.2.5. A ferramenta está disponível em regime de 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano;

3.2.6. A ferramenta dispõe de serviços de suporte técnico para solução de problemas e dúvidas na utilização do software entre 08:00 e 17:00 de segunda-feira à sexta feira (exceto feriados nacionais);

3.2.7. A ferramenta faz a contagem de sessões de usuários ativos de WhatsApp a partir do conceito definido pela própria Meta/Face;

3.2.8. Sessões são conversas de texto realizadas entre o bot ou atendente e um número de WhatsApp dentro de um período de 24 horas;

3.2.9. As sessões não têm limites (máximo ou mínimo) de caracteres a serem trocados entre o bot ou atendente e o número de WhatsApp.

3.3. Módulos do Software:

3.3.1. Cadastro;

3.3.2. Interface de gestão de contatos;

3.3.3. A ferramenta permite a listagem e visualização em interface gráfica de todos os cadastros de pessoa física (CPF) e cadastros nacionais de pessoas jurídicas (CNPJ) cadastradas nos diversos cadastros municipais;

3.3.4. A ferramenta permite a visualização de todos os e-mails, números de telefone e endereços associados a cada CPF e CNPJ encontrados nas bases coletadas;

3.3.5. A ferramenta permite a visualização das origens (ou seja, a fonte de informação) de cada email, telefone e endereço associado a um CPF ou CNPJ;

3.3.6. A ferramenta permite adicionar manualmente novos CPFs e CNPJs na base de cadastro disponível no software;

3.3.7. A ferramenta permite adicionar manualmente novas informações de contato, como email, telefone e endereço, para cada CPF e CNPJ na base de cadastro disponível no software;

3.3.8. A ferramenta permite definir e-mail e telefone principal de cada CPF ou CNPJ na base de cadastro disponível no software;

3.3.9. A ferramenta dispõe de regra de priorização e identificação de telefone e e-mail a partir de regras de negócio;

3.3.10. A ferramenta permite Inscrever e retirar e-mails e telefones da base associados a um CPF ou CNPJ;

3.3.11. A ferramenta permite realizar filtros com base nos campos de tipo de entidade, email, telefone e bairro;

3.3.12. A ferramenta permite exportar toda sua base de contatos com os campos de origem do contato, tipo de entidade, email, telefone e bairro;

3.3.13. Interface de consultas de informações para enriquecimento de dados a partir de informações externas e internas;

3.3.14. A ferramenta dispõe de interface gráfica para realização de consulta de informações de contato eletrônico e endereço a partir da inserção de;

3.3.15. Cadastro de pessoa física;

3.3.16. Nome, cidade, UF, data de nascimento, telefone, e-mail e nome da mãe;

3.3.17. A ferramenta, a partir da consulta realizada, retorna o número do CPF, seu grau de confiabilidade, assim como informações como nome inserido, nome, nome da mãe, idade, data de nascimento, gênero, endereços disponíveis e telefones disponíveis.

3.4. Comunicação:

3.4.1. Características gerais;

3.4.2. A ferramenta de comunicação permite criação e visualização de modelos de mensagens de e-mail, SMS e WhatsApp;

3.4.3. A ferramenta de comunicação permite a duplicação de modelos de mensagens de e-mail, SMS e WhatsApp para a criação de novos modelos com base no conteúdo do modelo duplicado;

3.4.4. A ferramenta de comunicação permite enviar testes de modelos de mensagens de e-mail para endereços de e-mail;

3.4.5. A ferramenta de comunicação permite enviar testes de modelos de mensagens de SMS e WhatsApp para telefones;

3.4.6. A ferramenta de comunicação permite agendar disparos de e-mail, SMS e WhatsApp;

3.4.7. A ferramenta de comunicação permite visualizar disparos futuros programados bem como desativá-los;

3.4.8. A ferramenta de comunicação permite a visualização das principais métricas das comunicação realizadas bem como fazer download destas métricas em formato .csv.

3.5. E-mails: entregues e lidos;

5.5.1. SMS: entregues;

5.5.2. WhatsApp: entregues e lidos;

3.5.3. A ferramenta de comunicação permite verificar os agendamentos em processamento e indica erros no processo;

3.5.4. Disparos de comunicações via e-mail;

3.5.5. A ferramenta dispõe de funcionalidade de disparo de mensagens de e-mail através do software;

3.5.6. A ferramenta de mensageria de e-mail permite a criação de modelos de e-mail para utilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas;

3.5.7. A ferramenta de mensageria de e-mail permite utilização de modelos previamente definidos para comunicações diversas junto a pessoas físicas e pessoas jurídicas;

3.5.8. A ferramenta de mensageria de e-mail permite a inserção de atributos variáveis nos e-mails;

3.5.9. A ferramenta de mensageria de e-mail permite, na criação de modelos, inserção de componentes como texto, imagem, botão, divisor de seção, dentre outros;

3.5.10. A ferramenta de mensageria de e-mail permite envio em massa de mensagens de e-mails segundo segmentação criada pelo próprio usuário;

3.5.11. A ferramenta de mensageria de e-mail permite que o usuário identifique se o destinatário recebeu o e-mail enviado;

3.5.12. A ferramenta de mensageria de e-mail permite que o usuário identifique se o destinatário abriu o e-mail enviado;

3.5.13. A ferramenta de mensageria de e-mail permite verificar o percentual de abertura das mensagens de e-mail enviadas em massa;

3.5.14. A ferramenta de mensageria deverá permitir envio de mensagens de e-mail a partir de um domínio fornecido pela prefeitura, configurado por meio de um protocolo de SPF.

3.6. Disparo de comunicações via SMS:

3.6.1. Funcionalidade de disparo de mensagens de SMS através do software;

3.6.2. A ferramenta de mensageria de SMS permite a criação de modelos de mensagens SMS para utilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas;

3.6.3. A ferramenta de mensageria de SMS permite utilização de modelos previamente definidos para comunicações diversas com pessoas físicas e pessoas jurídicas;

3.6.4. A ferramenta de mensageria de SMS permite a inserção de atributos variáveis nas mensagens, como CNPJ ou CPF;

3.6.5. A ferramenta de mensageria de SMS possui tela que permite a pré-visualização da mensagem enviada em interface gráfica que simula o dispositivo de mensagem móvel;

3.6.6. A ferramenta de mensageria de SMS permite envio em massa de mensagens de SMS segundo segmentação criada pelo próprio usuário;

3.6.7. A ferramenta de mensageria de SMS permite que o usuário identifique se o SMS enviado foi entregue;

3.6.8. Disparo de comunicações via WhatsApp;

3.6.9. Funcionalidade de disparo de mensagens de WhatsApp através do software;

3.6.10. A ferramenta de mensageria via WhatsApp permite o envio de mensagens via WhatsApp a partir de uma conta telefônica da própria prefeitura que tenha sido aprovada pela Meta/Facebook;

3.6.11. A ferramenta de mensageria de WhatsApp é integrada junto à API oficial da Meta, mediante a utilização de uma conta verificada (selo azul), que permite disparo de mensagens em massa;

3.6.12. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite a criação de modelos de mensagens para utilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas;

3.6.13. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite utilização de modelos previamente definidos para comunicações com pessoas físicas e pessoas jurídicas;

3.6.14. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite a inserção de atributos variáveis nas mensagens de WhatsApp;

3.6.15. A ferramenta de mensageria de WhatsApp, na criação de modelos, permite a inserção de componentes como texto, imagem, botão de mais informações, botão de redirecionamento para fluxos do chatbot, botão de redirecionamento para atendentes humanos, divisor de seção;

3.6.16. A ferramenta de mensageria de WhatsApp dispões de botões a serem configurados previamente nos disparos que permitem que seja feito o redirecionamento de determinado disparo para um atendente em específico;

3.6.17. A ferramenta de mensageria de WhatsApp dispões de botões a serem configurados previamente nos disparos que permitem que seja dada uma resposta automática mediante interação do usuário que recebeu a mensagem;

3.6.18. A ferramenta de mensageria de WhatsApp dispões de botões a serem configurados previamente nos disparos que permitem que seja feito o redirecionamento de determinado disparo para um fluxo de atendimento em específico;

3.6.19. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite envio em massa de mensagens segundo segmentação criada pelo próprio usuário;

3.6.20. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite que o usuário identifique se o destinatário recebeu a mensagem enviada;

3.6.21. A ferramenta de mensageria de WhatsApp permite que o usuário identifique se o destinatário abriu a mensagem enviada, desde que permitido pelo destinatário;

3.6.22. A ferramenta de mensageria do WhatsApp permite verificar o percentual de abertura das mensagens enviadas em massa.

3.7. Atendimento:

3.7.1. Características Gerais;

3.7.2. A ferramenta de atendimento virtual é disponibilizada a partir de uma conta telefônica da própria prefeitura que tenha sido aprovada pela Meta/Facebook;

3.7.3. A ferramenta de atendimento virtual define um protocolo para cada atendimento;

3.7.4. A ferramenta de atendimento virtual permite a visualização de todos os atendimentos anteriormente realizados para aquele mesmo número de telefone;

3.7.5. A ferramenta de atendimento virtual permite o envio de arquivos, de áudios e de fotografias para pessoas e empresas;

3.7.6. A ferramenta de atendimento virtual permite o permissionamento de acessos de usuários por categoria (por exemplo IPTU, ISS, Saúde, dentre outras);

3.7.7. A ferramenta de atendimento virtual permite a emissão de documentos nos fluxos de conversa do robô de atendimento a partir de integrações realizadas com softwares internos à administração pública;

3.7.8. A ferramenta de atendimento virtual permite a consulta de informações nos fluxos de conversa do robô de atendimento a partir de integrações realizadas com softwares internos à administração pública;

3.7.9. Atendimento robotizado via atendente robô (chatbot);

3.7.10. A ferramenta de atendimento virtual permite que pessoas e empresas entrem em contato com a prefeitura municipal e sejam atendidas por chatbot de mensagens que se comunica sem a necessidade de interação humana;

3.7.11. A ferramenta de atendimento virtual permite que sejam definidos os fluxos de conversas e respostas a serem realizadas pelo robô de atendimento;

3.7.12. A ferramenta permite visualizar os atendimentos sendo realizados pelo robô, atendimentos novos não assumidos por nenhum atendente, atendimentos abertos em tratativa por atendentes e atendimentos encerrados;

3.7.13. A ferramenta permite visualizar os atendimentos expirados conforme regras da Meta/Facebook;

3.7.14. A ferramenta de atendimento virtual permite o direcionamento de atendimentos e protocolos de usuários por categoria (por exemplo IPTU, ISS, Saúde, etc);

3.7.15. A ferramenta de atendimento virtual permite a inserção de comentários nos protocolos de atendimento;

3.7.16. Atendimento via atendente humano;

3.7.17. A ferramenta de atendimento virtual permite o direcionamento de conversas que estão no fluxo do atendimento robotizado para fluxos de atendimento via atendente humano;

3.7.18. A ferramenta de atendimento virtual permite que o usuário visualize as conversas que estão aguardando atendimento e selecione as que decidir assumir;

3.7.19. A ferramenta de atendimento virtual permite a criação de mensagens modelo para uso de atendentes na realização dos seus atendimentos;

3.7.20. A ferramenta permite o cadastro de mensagens modelo por categoria de atendimento;

3.7.21. A ferramenta permite a busca de mensagens modelo antes do seu envio;

3.7.22. A ferramenta permite filtrar as mensagens modelo por categoria antes do seu envio;

3.7.23. A ferramenta permite que o usuário possa solicitar que a mensagem modelo seja validada pela Meta/Facebook para uso na reabertura de sessões expiradas do WhatsApp;

3.7.24. A ferramenta de atendimento virtual permite que o usuário envie mensagens modelo previamente cadastradas;

3.7.25. A ferramenta de atendimento virtual permite que o usuário envie mensagens por áudio, arquivos e fotografias;

3.7.26. A ferramenta de atendimento virtual permite o encerramento de conversas com pessoas e empresas;

3.7.27. Gestão de atendimento;

3.7.28. A ferramenta de atendimento virtual permite a visualização do volume de protocolos iniciados e encerrados por diversos períodos temporais;

3.7.29. A ferramenta de atendimento virtual permite a visualização do tempo médio de atendimento por diversos períodos temporais;

3.7.30. A ferramenta de atendimento permite a exportação de todos os protocolos em formato .XLSX;

3.7.31. A ferramenta de atendimento virtual permite a utilização de filtros por atendente, categoria, telefone, nome e status;

3.7.32. A ferramenta de atendimento virtual permite a pesquisa por protocolo específico.

3.8. Domicílio Eletrônico:

3.8.1. Características do ambiente de acesso de cidadãos e empresas;

3.8.2. A ferramenta permite a disponibilização de url na web dedicada ao acesso de cidadãos e empresas para signin e login em homepage customizável com o nome e brasão municipal;

3.8.3. A ferramenta permite que cidadãos se cadastrem e acessem através do login único Gov.Br disponibilizado pelo Governo Federal após a adesão do município à Rede Nacional de Governo Digital;

3.8.4. A ferramenta permite que empresas se cadastrem e acessem através do certificado digital;

3.8.5. A ferramenta possibilita a verificação de e-mail e/ou telefone via confirmação de token enviado ao e-mail e/ou telefone inserido durante o cadastramento;

3.8.6. A ferramenta possibilita que a adesão ao domicílio eletrônico por parte do cidadão ou da empresa seja realizada durante o seu primeiro acesso;

3.8.7. A ferramenta permite que o domicílio eletrônico criado por cidadão ou empresa tenha múltiplas caixas postais, variando conforme a quantidade de inscrições mobiliárias e imobiliárias relacionadas ao domicílio eletrônico cadastrado;

3.8.8. A ferramenta permite a configuração e gestão de alertas de disparo de mensagens via e-mail e SMS para novas mensagens no domicílio eletrônico;

3.8.9. A ferramenta permite o envio e recebimento de procuração com assinatura eletrônica para acesso e leitura de uma caixa postal em específico ou do domicílio eletrônico geral;

3.8.10. A ferramenta permite o cancelamento de procuração para acesso a leitura de caixa postal ou domicílio eletrônico geral;

3.8.11. A ferramenta dispõe de interface de visualização e acesso a lista de serviços públicos municipais previamente cadastrados pelo gestor municipal;

3.8.12. A ferramenta permite integração com outros softwares da administração pública para que seja possível a emissão de documentos ou consulta de informações diversas no ambiente logado do domicílio eletrônico;

3.8.13. A ferramenta dispõe de acesso mobile para visualização das caixas postais e respectivas mensagens do domicílio eletrônico;

3.8.14. A ferramenta disponibiliza a possibilidade de matrizes adicionarem filiais ao Domicílio Eletrônico;

3.8.15. Características do ambiente de acesso do gestor público;

3.8.16. A ferramenta permite a gestão dos domicílios eletrônicos e respectivas caixas postais em tabela com filtros de pesquisa e ordenamento;

3.8.17. A ferramenta permite a programação de disparos de mensagens para os domicílios eletrônicos já cadastrados;

3.8.18. Possibilidade de disparos de mensagens em massa via upload de dados;

3.8.19. Possibilidade de disparos de mensagens com seleção manual de domicílios eletrônicos;

3.8.20. Possibilidade de disparos de mensagens através de integração via API de softwares já existentes na administração municipal;

3.8.21. A configuração das APIs de integração entre softwares internos da administração pública pode ser realizada autonomamente pelo usuário no próprio software;

3.8.22. A ferramenta permite a visualização de disparos de mensagens programados para envio;

3.8.23. Possibilidade de cancelamento de disparos agendados ainda não realizados;

3.8.24. A ferramenta permite o cadastro de ofício e posterior criação de domicílios eletrônicos a partir de upload de base de dados direto no software;

3.8.25. Após realização de cadastro de ofício de domicílios eletrônicos, estes estarão disponíveis na tela de gestão de domicílio eletrônico;

3.8.26. Após realização de cadastro de ofício de domicílios eletrônicos, estes estarão disponíveis para recebimento de mensagens a partir do próprio software;

3.8.27. Pessoas e empresas que realizam o acesso do seu domicílio eletrônico após o cadastro de ofício realizado pela administração pública conseguem acessar o histórico de mensagens enviadas ao domicílio eletrônico desde sua criação por parte da administração pública;

3.8.28. A ferramenta permite a visualização de mensagens enviadas por caixa postal;

3.8.29. A ferramenta permite a visualização de com quais domicílios eletrônicos de terceiros um domicílio eletrônico e suas respectivas caixas postais foram compartilhadas;

3.8.30. A ferramenta permite a visualização de todos os disparos realizados a domicílios eletrônicos e respectivas caixas postais;

3.8.31. A ferramenta permite o cadastro e configuração de lista de serviços disponíveis a cidadãos e empresas;

3.8.32. Após cadastros, os serviços devem aparecer em interface web logada do acesso de cidadãos e empresas;

3.8.33. A ferramenta permite a configuração autônoma por parte do usuário dos textos e termos de adesão ao Domicílio Eletrônico;

3.8.34. A ferramenta disponibiliza o histórico do termo de adesão, contendo as datas de início e término de cada termo e seu respectivo conteúdo;

3.8.35. A ferramenta disponibiliza o envio de mensagem no Domicílio Eletrônico para todas as caixas postais cadastradas após atualização do termo de adesão;

3.8.36. A ferramenta permite a configuração autônoma por parte do usuário do nome do domicílio eletrônico;

3.8.37. A ferramenta permite a configuração autônoma por parte do usuário do logotipo do domicílio eletrônico;

3.8.38. A ferramenta permite a configuração autônoma por parte do usuário da quantidade de dias de ciência tácita a ser utilizada no domicílio eletrônico;

3.8.39. A ferramenta permite a configuração autônoma por parte do usuário do manual de uso do domicílio eletrônico que será acessível a cidadãos e empresas na tela de login do domicílio eletrônico;

3.8.40. A ferramenta permite a exclusão de domicílios eletrônicos;

3.8.41. A ferramenta permite em interface no próprio software a integração autônoma por parte do usuário do serviço de disparo de mensagens para o domicílio eletrônico que sejam oriundas de outros softwares da administração municipal.

3.9. Integração e Coleta de Dados:

3.9.1. A ferramenta se integra a até 5 softwares internos da administração pública, como por exemplo: Cadastro imobiliário, Cadastro mobiliário e Software tributário;

3.9.2. A ferramenta se integra ao BCadastro possibilitando a realização de consultas a informações da base de dados integrada;

3.9.3. A ferramenta permite a coleta e inserção por mecanismos não integrados de bases de dados internas e externas à administração pública;

3.9.4. Para dados e informações coletadas de softwares não integrados há o limite máximo de 12 bases anuais que podem ser demandadas pela administração para terem seus dados armazenados no software;

3.9.5. As bases de dados e informações coletadas e inseridas por mecanismos não integrados serão atualizadas semestralmente.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

A licença de uso do sistema objeto da contratação será disponibilizada de forma mensal, em conformidade com o regime de execução contratual, assegurando ao contratante o direito de acesso integral às funcionalidades contratadas durante toda a vigência do ajuste. Estão compreendidas na licença as atualizações, manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas necessárias à adequada prestação do serviço, bem como o suporte técnico indispensável ao pleno funcionamento do sistema.

4.1. Quantidades dos serviços contratados:

SERVIÇO	QUANTIDADES	VALOR POR MÊS	VALOR POR ANO
Fornecimento de licença de Software para gestão e modernização do relacionamento do setor público com cidadãos e empresas	12 (mensal)	R$16.333,17	R$195.998,04[1]

[1] O valor definido corresponde a política de precificação da empresa, apresentada no item 6 deste Estudo Técnico Preliminar.

4.2. Descrição dos módulos e as quantidades que serão disponibilizados no sistema, conforme constam na proposta comercial:

Descrição	
Módulo: Cadastro	
Cadastro central verificado	✅
Buscador de CPF/CNPJs (buscas por mês)	500
Buscador de veículos (buscas por mês)	10
Enriquecimento de e-mails e telefones	✅
Enriquecimento de CPF/CNPJs	✅
Identificação de óbitos	✅
Identificação de empresas baixadas e empresas não cadastradas	✅
Módulo: Comunicação	
Integração oficial com a Meta (Whatsapp)	✅
Conversas ativas (sessões de 24h) de Whatsapp (por ano)	60.000
Mensagens de SMS (por ano)	60.000
Mensagens de e-mail (por ano)	759.980
Cardápio de mensagens modelos	1 secretaria
Emissão de certidão de notificação administrativa	✅
Indicadores de efetividade	✅
Módulo: Atendimento	
Apoio para verificação do número junto a Meta	✅
Apoio para solicitação de selo azul (selo de verificação)	✅
Chatbot de atendimento virtual disponível 24h no Whatsapp	✅
Conversas receptivas (sessões de 24h) de Whatsapp (por ano)	ilimitado
Categorias de atendimento	ilimitado
Avaliação de atendimento	✅
Parametrização de horários de atendimento	✅
Parametrização de tempos de encerramento	✅
Vinculação de CPF/CNPJ ao número de telefone	✅
Materiais de divulgação	✅
Painel de métricas	✅
Módulo: Domicílio Eletrônico	
Apoio na legislação de domicílio eletrônico	✅
Integração com produtos Gov.br (Login unico e assinatura eletrônica)	✅
Caixas postais segmentadas	✅
Compartilhamento de caixas postais	✅
Validação via token de e-mails e telefones	✅
Geral	
Número de usuários	ilimitado
Integração com sistemas internos	Até 5 sistemas

Valor mensal	**R$ 16.333,17**
Valor anual	**R$ 195.998,04**

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Foram consideradas contratações similares feitas por outros órgãos e entidades, com objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendam às necessidades da administração;

Foi realizada consulta, audiência pública ou diálogo transparente com potências contratadas, para coleta de contribuições com reuniões online;

5.1. Justificativa da Escolha do Tipo de Solução a Contratar:

A necessidade de otimizar a qualidade dos serviços prestados aos munícipes e melhorar os métodos de arrecadação de tributos é um objetivo prioritário para a gestão municipal. Diversos aspectos da eficiência na arrecadação de tributos foram considerados na escolha da solução, destacando-se os seguintes pontos:

a) Cadastro Municipal

Atualmente, a Prefeitura de Vilhena dispõe de diversos sistemas que coletam informações de cidadãos nas áreas de saúde, educação e assistência social. No entanto, essas bases de dados não possuem um padrão de cadastro, o que dificulta a comunicação e a identificação entre a Prefeitura e os munícipes. A integração e padronização dessas bases são essenciais para garantir uma gestão eficaz.

b) Qualidade e Atualização das Informações Cadastrais

A Prefeitura também enfrenta desafios em relação à qualidade e atualização das informações cadastrais imobiliárias, mobiliárias e de pessoas, como dados sobre proprietários de imóveis, empresas no município e seus respectivos contatos. A falta de atualização e a falta de padronização dificultam a cobrança eficiente dos tributos e a prestação de serviços.

c) Desafios Tecnológicos de Acesso a Dados

Apesar de coletar informações em diversas áreas, como saúde e educação, a Prefeitura enfrenta dificuldades tecnológicas para acessar, tratar e analisar esse grande volume de dados. A modernização dessas operações é essencial para otimizar a gestão pública.

d) Ausência de Ferramentas para Comunicação Digital Eficiente

Atualmente, a Prefeitura carece de ferramentas adequadas para uma comunicação eficiente com os contribuintes. A falta de sistemas que permitam a comunicação em massa e segmentada, por meios digitais, resulta em uma relação ineficiente, de alto custo e com baixa responsividade. Melhorar a capacidade de comunicação com os contribuintes é crucial, especialmente em um mundo cada vez mais digitalizado.

e) Celeridade na Gestão de Informações Administrativas

A falta de ferramentas que agilizem a gestão de informações administrativas prejudica a tomada de decisões pelos gestores municipais. A adoção de tecnologias adequadas permitirá uma gestão mais eficiente, com base em dados atualizados e integrados.

f) Necessidade de Contratação de Solução Especializada

Diante das necessidades expostas, é imperativo contratar uma empresa especializada para implementar uma plataforma capaz de identificar pontos de ineficiência, consolidar dados, corrigir divergências e preencher lacunas nas informações dos munícipes. A solução deve também sugerir metodologias para melhorias nos processos de gestão orçamentária e nas atividades de comunicação da Prefeitura.

5.2. Justificativa para a Contratação do Software GOVE:

A contratação do Software GOVE se justifica pela sua capacidade de atender a todas as necessidades descritas, especialmente no que diz respeito à modernização da comunicação entre a Prefeitura e seus contribuintes. O fornecedor Muove Brasil SA, CNPJ nº 21.870.040/0001-64, é a única empresa desenvolvedora

e detentora dos direitos autorais e de comercialização do software, sendo autorizada a comercializar em todo o território nacional. A empresa também é responsável pela prestação de serviços de suporte técnico especializado e treinamento relativos ao software na modalidade SaaS (Software as a Service). Este software contempla funcionalidades essenciais de gestão de contatos e de relacionamento ativo e receptivo via múltiplos canais digitais, o que atende à necessidade de modernização da gestão pública e ao aumento da eficiência nos processos de comunicação.

A exclusividade de fornecimento dos quatro módulos pela mesma empresa oferece várias vantagens para a administração pública, como integração perfeita entre os sistemas, economia de custos e tempo, facilidade de gestão e garantia de segurança e conformidade. Além disso, a implementação de uma solução integrada melhora o atendimento ao cidadão, promove maior transparência e torna a administração pública mais eficiente e inovadora, alinhada aos princípios da Lei nº 14.133/2021.

Concluindo, a contratação do Software GOVE é uma solução estratégica para a Prefeitura de Caçador, visando a integração de dados, a otimização da comunicação com os contribuintes e a melhoria na gestão fiscal. O fornecedor Muove Brasil SA, por ser o único autorizado a comercializar a plataforma, oferece a solução mais adequada às necessidades da Prefeitura, com preço compatível e que atende aos requisitos legais e técnicos para sua contratação, conforme documentação previamente anexada.

6. ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação é de **R$195.983,04,** considerando tratar-se de serviço de prestação continuada, com cobrança mensal no valor de **R$16.333,17.** O referido valor foi apurado com base na política de preços do fornecedor, conforme tabela de precificação vigente, a qual estabelece os valores de acordo com o número de habitantes do município, acrescido de parcela correspondente às funcionalidades contratadas.

6.1. Tabela de precificação da Empresa:

FAIXA POPULACIONAL	FÓRMULA PARA CÁLCULO DE PREÇO
Até 3 mil habitantes	Investimento = R$ 49.899,96
De 3 a 5 mil habitantes	Investimento = R$ 55.899,96
De 5 a 7 mil habitantes	Investimento = R$ 59.900,04
De 7 a 10 mil habitantes	Investimento = R$ 61.899,96
De 10 a 20 mil habitantes	Investimento = [R$ 120.000,00 + (R$1,00 x População[1])] x Desconto[2]
Entre 20 e 300 mil habitantes	Investimento = R$ 120.000,00 + (R$1,00 x População[1])
Acima de 300 mil habitantes	Investimento = R$ 120.000,00 + (R$1,00 x 300.000) + R$0,30 x (População[1] - 300.000)
População de Caçador/SC, segundo o censo do IBGE 2022: **75.998 habitantes**	Investimento = R$120.000,00 + (R$1,00 x 75.998) = **R$195.998,04**

[1] .*População: população estimada pelo IBGE para o município no ano de 2023.*

[2] .*Desconto: desconto de 4,0 p.p. para cada decréscimo de mil habitantes e varia literalmente.*

Como parâmetros para comparação de valor, coletaram informações sobre contratos estabelecidos pela referida empresa com outros municípios:

6.2. Contratações com outros municípios:

EMPRESA	PRODUTO	CONTRATANTE	VALOR POR MÊS	VALOR POR ANO
MUOVE BRASIL SA CNPJ nº 21.870.040/0001-64	Software na modalidade SaaS de gerenciamento e de modernização do relacionamento do setor público com cidadãos e empresas, contemplando funcionalidades de gestão de contatos, de relacionamento ativo e receptivo autônomo via múltiplos canais digitais e de caixa postal eletrônica oficial	Município de Nova Lima – MG 111.697 habitantes	R$20.127,59	R$241.531,08
		Município de Lajeado – RS 93.646 habitantes	R$18.481,83	R$253.681,96
		Município de Queimados – RJ 152.311 habitantes	R$21.710,25	R$260.523,00

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

7.1. Cadastro Integrado Municipal:

Higienização, integração e padronização das diversas bases de dados existentes na Prefeitura, permitindo uma identificação mais precisa dos munícipes e uma comunicação mais eficiente entre o governo municipal e os contribuintes. Qualidade e Atualização das Informações Cadastrais: Melhoria na qualidade e atualização das informações cadastrais imobiliárias, mobiliárias e de pessoas, incluindo dados sobre proprietários de imóveis, cadastros de pessoa física e jurídica, informações de contato, entre outros, essenciais para uma emissão e cobrança eficiente dos tributos. Implementação de Ferramentas de Comunicação Digital: Desenvolvimento de ferramentas apropriadas que permitam a comunicação em massa e segmentada, por meios digitais, junto aos contribuintes, visando uma relação mais eficiente, de baixo custo e com maior possibilidade de interação e responsabilidade;

7.2. O atendimento robotizado via atendente robô *(chatbot)*:

Disponibilização de ferramenta de atendimento virtual via chat bot, permitindo com que pessoas físicas e empresas entrem em contato com a prefeitura municipal e sejam atendidas por chatbot de mensagens que se comunica sem a necessidade obrigatória de interação humana, modernizando, dando celeridade e automatizando ainda mais o atendimento ao cidadão.

8. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO

Considerando suas características técnicas e peculiaridades de comercialização no mercado. Essa informação é crucial para a tomada de decisão em relação ao critério de adjudicação do objeto, que será por contratação de empresa valor total de forma global executado mensalmente. Contudo, é importante ressaltar que, na análise da solução em questão, não se vislumbra a possibilidade de parcelamento.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

O objeto é a contratação de Software como serviços (SaaS - Software a Service), com apoio técnico especializado em análise de dados, contemplando integração, análise de informações de bases cadastrais e tributárias e notificação de contribuintes via endereço eletrônico (e-mail), mensagens SMS e WhatsApp. Com base nisso, o objetivo é alcançar os seguintes resultados: - Cadastro Integrado Municipal: Higienização, integração e padronização das diversas bases de dados existentes na Prefeitura, permitindo uma identificação mais precisa dos munícipes e uma comunicação mais eficiente entre o governo municipal e os contribuintes;

Melhoria na qualidade e atualização das informações cadastrais imobiliárias, mobiliárias e de pessoas, incluindo dados sobre proprietários de imóveis, cadastros de pessoa física e jurídica, informações de contato, entre outros, essenciais para uma emissão e cobrança eficiente dos tributos. Desenvolvimento de ferramentas apropriadas que permitam a comunicação em massa e segmentada, por meios digitais, junto aos contribuintes, visando uma relação mais eficiente, de baixo custo e com maior possibilidade de interação e responsividade. Disponibilização de ferramenta de atendimento virtual via chat bot, permitindo com que pessoas físicas e empresas entrem em contato com a prefeitura municipal e sejam atendidas por chatbot de mensagens que se comunica sem a necessidade obrigatória de interação humana, modernizando, dando celeridade e automatizando ainda mais o atendimento ao cidadão.

10. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

O contratado deverá fornecer parecer técnico que ateste a compatibilidade da solução a ser contratada com a infraestrutura e os sistemas de gestão atuais. Este documento é fundamental para garantir que a integração seja funcional e não gere custos imprevistos ou indisponibilidade de serviços..

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Em uma análise para identificar contratações em andamento que possam ser correlatas ou interdependentes e merecem maior cuidado no planejamento da futura contratação, constata-se que não se trata, de fato, de uma contratação correlata ou interdependente.

12. IMPACTOS AMBIENTAIS

Não foram encontrados impactos ambientais relacionados à presente demanda.

13. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação pretendida tem por objetivo o envio automatizado de mensagens aos contribuintes, com integração e cruzamento de dados entre as diversas secretarias do Município de Caçador/SC, a fim de aprimorar e fidelizar as informações cadastrais. Além disso, busca-se estabelecer ações e estratégias concretas capazes de impactar positivamente a arrecadação municipal, incluindo campanhas de conscientização e programas de renegociação de dívidas.

Caçador, 19 de janeiro de 2026.

GABRIELA BIGAS:09326213927

Assinado de forma digital por GABRIELA BIGAS:09326213927
Dados: 2026.01.19 17:06:23 -03'00'

Gabriela Bigas

Assistente Administrativo