# ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR
# (SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO — PLATAFORMA SAAS)

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO

Número da Requisição/Processo Administrativo: 413/2026 — Dispensa 296/2026

## 2. SETOR REQUISITANTE/ÁREA TÉCNICA

| Área Requisitante/Área Técnica | Responsável |
|---|---|
| Diretoria de Marketing Estratégico — Área Requisitante | Profª. Ma. Fúlvia Nassif Jorge Facury |
| Tecnologia da Informação — Área Técnica | Responsável a designar |
| Proteção de Dados e Segurança da Informação | Responsável a designar |

## 3. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Nos termos do artigo 18, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 11.748/2023, este ETP examina a contratação de solução SaaS de comunicação, mensageria e atendimento digital para o UniFACEF.

A demanda decorre da necessidade de centralização do relacionamento com candidatos, estudantes, egressos e demais públicos, com histórico por contato e atendimento humano e automatizado.

Os procedimentos atuais envolvem planilhas, tratamento manual de bases, duplicação de campanhas e dificuldade de consolidação dos status de mensagens e respostas, gerando riscos de retrabalho e perdas de informação.

Busca-se plataforma com API oficial de mensageria, CRM, automação e IA, campanhas editáveis e reutilizáveis, gestão de contatos em massa, relatórios, acessos ilimitados com perfis configuráveis, suporte e portabilidade de dados.

A necessidade atende a interesse público institucional de melhorar eficiência, rastreabilidade, segurança e qualidade da comunicação digital; a contratação não corresponde à indicação de marca ou plataforma determinada.

## 4. DO PLANEJAMENTO PRÉVIO

A demanda está alinhada à estratégia de comunicação e captação institucional. A inclusão no planejamento anual de contratações, a adequação à LOA e a disponibilidade orçamentária precisam ser comprovadas pelos setores competentes, sem presumir aprovação prévia.

## 5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A solução deverá atender aos requisitos mínimos abaixo, a serem comprovados no procedimento de seleção e no aceite:

- Padrões mínimos de qualidade: plataforma SaaS segura, responsiva, multiusuário, com atendimento humano/automatizado, CRM, campanhas, relatórios, auditoria, disponibilidade e integração oficial.
- Prazo: implantação, parametrização, importação assistida, testes, treinamento e homologação em até 30 dias úteis da ordem de serviço; serviço continuado por 12 meses.
- Forma de fornecimento: acesso on-line a serviço SaaS; sem aquisição de equipamentos físicos ou exigência de instalação local de software.
- Local: uso remoto pela equipe do UniFACEF; reuniões e capacitação on-line ou presencial em Franca conforme necessidade técnica, incluídos custos de deslocamento.
- Sustentabilidade: desmaterialização de fluxos, documentos e relatórios; adoção de boas práticas de infraestrutura e redução de retrabalho.
- Expectativa de funcionamento: usuários cadastrados e simultâneos ilimitados, sem valor adicional por conta; permissões personalizáveis por cargo, função, setor e operações.
- Integrações: mensageria por API oficial e autorizada; outros canais apenas quando viáveis tecnicamente, claramente descritos e precificados; integração via APIs e webhooks documentados.
- Garantia e suporte: manutenção, atualização e capacitação sem custos extras; chamados rastreáveis; agendamento e realização de reunião técnica em até três dias úteis; SLAs por criticidade.
- Proteção de dados: LGPD, perfis de acesso, trilhas de auditoria, exportação de dados e histórico de campanhas, backup, continuidade, exclusão e portabilidade ao fim do contrato.

Os requisitos são funcionais e de desempenho, sem indicação de empresa, marca, sede ou filial local. Exige-se capacidade de atendimento presencial quando tecnicamente indispensável, sem taxas adicionais.

Os requisitos críticos deverão ser demonstrados em prova de conceito objetiva e previamente regulamentada, incluindo reutilização de campanhas, substituição de lista de destinatários e exclusão coletiva com auditoria.

## 6. QUANTIDADES ESTIMADAS DA CONTRATAÇÃO

A estimativa considera uma solução por 12 meses, implantação única, mensalidades e volume de mensagens; tem natureza de previsão de consumo, não de obrigação de gasto mínimo.

- Projeção de 22.500 mensagens de marketing ao longo de 12 meses, conforme distribuição mensal 4.000, 4.000, 1.500, 1.500, 1.500, 1.500, 1.000, 1.500, 1.500, 1.500, 1.500, 1.500.
- Para incluir respostas no orçamento, adota-se cenário de 22.500 mensagens de saída de categoria utilidade/serviço faturáveis por ano; hipótese orçamentária sujeita a ajuste mediante histórico operacional e regras oficiais do canal.

Estimativa anual = 1 implantação + 12 mensalidades + (22.500 envios × tarifa marketing) + (22.500 respostas faturáveis × tarifa utilidade/serviço) + (2 canais × 12 mensalidades).

| |
|---|
| 22.500 mensagens marketing/ano + 22.500 mensagens de resposta faturáveis/ano (hipótese) + 12 mensalidades + 1 implantação + 24 mensalidades de canais = composição do custo estimado. |

Mensagens recebidas não são automaticamente respostas faturáveis. Tarifas e eventos de cobrança devem ser comprovados conforme regras do canal e pesquisa de preços; consumo não previsto depende de autorização formal.

As quantidades orientadoras e respectivas unidades de fornecimento encontram-se discriminadas no quadro abaixo, sem franquia mínima obrigatória.

| Descrição do Item | Modo de Fornecimento | Quantidade Estimada |
|---|---|---|
| Implantação e homologação | serviço único | 1 |
| Plataforma SaaS (usuários ilimitados) | mês | 12 |
| Mensagens marketing | mensagem faturável | 22.500 |
| Mensagens de resposta utilidade/serviço | mensagem faturável | 22.500 (hipótese) |
| Canais sociais adicionais | canal × mês | 24 (2 canais × 12) |

A estimativa permite variação sazonal das quantidades mensais de comunicação, observado o quantitativo global contratado, o atesto do consumo e o saldo financeiro.

A unidade requisitante deverá validar os volumes, a necessidade de dois canais adicionais e o regime econômico de usuários ilimitados antes da contratação definitiva.

## 7. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Foram examinadas, em termos funcionais, alternativas de execução manual, desenvolvimento próprio e contratação de serviço SaaS com integrações oficiais. A pesquisa formal com soluções equivalentes, preços comparáveis e evidências de competitividade integra a fase de validação administrativa.

**ALTERNATIVA 1 — CONTROLES MANUAIS**

Manter planilhas e ferramentas desconectadas apresenta menor gasto inicial aparente, mas aumenta esforço operacional, fragmentação do histórico, duplicidades, riscos de segurança e dificuldades de auditoria.

**ALTERNATIVA 2 — DESENVOLVIMENTO PRÓPRIO OU SOB ENCOMENDA**

Exige cronograma de desenvolvimento, equipe de manutenção, integração oficial com canais e contínua adaptação às políticas de fornecedores; tende a introduzir maior risco de prazo para necessidade urgente.

A opção preliminar mais aderente é SaaS pronto e comprovadamente funcional, sujeito à pesquisa de mercado. A Administração deverá comparar cobertura dos requisitos, custo total, prazos, suporte e autonomia sobre os dados.

## 8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Estimativa preliminar de R$ 41.153,00 (12 meses): implantação R$ 800,00; plataforma 12 × R$ 1.684,00 = R$ 20.208,00; marketing 22.500 × R$ 0,66 = R$ 14.850,00; respostas 22.500 × R$ 0,07 = R$ 1.575,00; dois canais complementares 24 × R$ 155,00 = R$ 3.720,00.

## 9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução integra SaaS com perfis de usuários ilimitados, controle de permissões, CRM e contatos, campanhas reutilizáveis, exclusão em massa, automação e IA, atendimento humano, canais oficiais, relatórios, auditoria, proteção de dados, implantação, operação assistida, capacitação, suporte e transição ao fim da vigência.

## 10. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

**ANÁLISE DE PARCELAMENTO — COMPONENTES ECONÔMICOS**

Embora implantação, licenciamento, mensageria e canais sejam precificados separadamente para transparência e medição, o fracionamento entre fornecedores pode comprometer integração, suporte, responsabilidade e continuidade.

**CONCLUSÃO PRELIMINAR — NÃO PARCELAMENTO TÉCNICO**

Propõe-se contratação integrada da plataforma e operação assistida em lote único, com planilha de itens precificados e aferidos separadamente. O não parcelamento deve ser

confirmado no ETP com pesquisa de mercado, competitividade e justificativa de ganho operacional.

## 11. DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Pretende-se reduzir retrabalho, melhorar rastreabilidade, ampliar a capacidade de atendimento, possibilitar reutilização de campanhas e operações em massa, produzir indicadores confiáveis e manter a governança e a portabilidade de informações da instituição.

## 12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

A Administração deverá designar gestor e fiscal, validar quantitativos e fonte orçamentária, indicar equipe técnica e encarregado de dados, disponibilizar informações e acessos autorizados e definir roteiro de prova de conceito e critérios objetivos de homologação.

A TI e a área demandante deverão validar a conformidade com APIs oficiais e a compatibilidade de funcionalidades adicionais (como videochamadas, grupos e integrações), sem pressupor disponibilidade irrestrita em todos os canais.

## 13. CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

Não se comprovou dependência formal de outro DFD. A operação depende de aprovação de canal oficial de mensageria e de eventual migração de contatos e fluxos; tais etapas deverão constar de cronograma e plano de contingência.

## 14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Os impactos diretos são reduzidos, por tratar-se de serviço digital, mas devem ser considerados consumo de infraestrutura tecnológica, descarte de equipamentos e proteção dos dados. Recomenda-se racionalização de armazenamento e fluxos.

A contratada deverá observar boas práticas de sustentabilidade operacional e gestão responsável de recursos digitais, sem adicionar requisitos de certificação injustificados.

## 15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

À vista da necessidade e das alternativas analisadas, a contratação SaaS é preliminarmente adequada, condicionada à confirmação do custo total, à pesquisa de preços, à disponibilidade orçamentária, à adequação jurídica da Dispensa 296/2026 e à homologação dos requisitos por prova de conceito.

DECLARO que:

( x ) É VIÁVEL a presente contratação, uma vez concluídas as validações técnicas, orçamentárias e jurídicas registradas neste ETP.

( ) NÃO É VIÁVEL a presente contratação, caso as validações demonstrem insuficiência de competitividade, orçamento ou cobertura de requisitos.

Franca, 26 de outubro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
FULVIA NASSIF JORGE FACURY
Data: 27/10/2026 10:59:51-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profª. Ma. Fúlvia Nassif Jorge Facury
Responsável pela elaboração do ETP