PARECER JURÍDICO N. 99/2026

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO DIGITAL, COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL MULTICANAL E CENTRALIZAÇÃO CADASTRAL NA MODALIDADE SAAS DE LICENÇA DE USO, NA MODALIDADE SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS)

RH.

Trata-se de uma solicitação de parecer jurídico para contratação de solução tecnológica de gestão de atendimento digital, comunicação institucional multicanal e centralização cadastral na modalidade Saas de licença de uso, na modalidade software as a service (Saas)

A presente contratação justifica-se pela necessidade de modernizar e aprimorar os canais de atendimento ao cidadão, proporcionando maior agilidade, eficiência e acessibilidade na prestação dos serviços públicos oferecidos pela Prefeitura Municipal de Braço do Trombudo/SC.

Atualmente, o atendimento à população ocorre por meio de diversos números telefônicos e canais de comunicação distintos, o que dificulta a padronização das informações, o controle das demandas e o direcionamento adequado das solicitações aos setores competentes. Além disso, em diversas situações, servidores acabam utilizando seus números de telefone particulares para atender demandas da Administração, circunstância que dificulta a gestão institucional das comunicações, compromete o registro dos atendimentos e expõe informações pessoais dos agentes públicos.

Diante desse cenário, torna-se necessária a implantação de uma solução tecnológica capaz de centralizar os atendimentos em um único número oficial da Prefeitura, promovendo maior organização, rastreabilidade, segurança das informações e continuidade dos serviços, independentemente de mudanças de servidores ou setores.

A solução de Gestão de Atendimento Digital, Comunicação Institucional Multicanal e Centralização Cadastral, na modalidade Software as a Service (SaaS), permitirá a automatização do atendimento por meio de chatbot inteligente, direcionando os usuários aos

setores competentes, disponibilizando informações de forma rápida e segura e integrando diferentes canais de comunicação em uma única plataforma.

A ferramenta também possibilitará o gerenciamento centralizado das conversas, histórico dos atendimentos, distribuição automática das demandas entre os setores, emissão de relatórios gerenciais e monitoramento dos indicadores de atendimento, contribuindo para maior eficiência administrativa e melhoria da experiência do cidadão.

Dessa forma, a contratação visa fortalecer a transformação digital da Administração Pública Municipal, padronizar a comunicação institucional, reduzir a utilização de contatos pessoais pelos servidores, ampliar a transparência e proporcionar um atendimento mais moderno, seguro, eficiente e acessível à população, em consonância com os princípios da eficiência, continuidade do serviço público e interesse público.

A presente contratação direta fundamenta-se no art. 74, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, em razão da inviabilidade de competição para o fornecimento da solução tecnológica pretendida pela Administração Municipal.

A Administração Municipal busca contratar solução tecnológica de Gestão de Atendimento Digital, Comunicação Institucional Multicanal e Centralização Cadastral, na modalidade Software as a Service (SaaS), destinada à modernização do atendimento ao cidadão, centralização dos canais de comunicação institucional, utilização de inteligência artificial para atendimento automatizado e gerenciamento integrado das interações entre o Município, cidadãos e empresas.

A solução Governo Zero Clique (Gove) é desenvolvida e comercializada exclusivamente pela empresa **MUOVE BRASIL S.A.**, que detém os direitos autorais, de comercialização, manutenção, atualização e suporte da plataforma, circunstância que inviabiliza a competição para o objeto pretendido.

Assim, a presente aquisição enquadra-se na hipótese de inexigibilidade de licitação prevista no art. 74, inciso I, da Lei 14.133/2021 (fornecedor exclusivo), haja vista a singularidade do objeto e a exclusividade da fornecedora.

Sendo assim, pela similitude da contratação, entendo que os fundamentos deverão ser adotados conforme o Parecer Jurídico n. 22/2025, alterado pelo Parecer Jurídico n. 01/2026, sendo que neste caso o tramite do processo de licitação deverá ser pelo setor.

No mais, entendo que deverão estar presentes no Processo Licitatório os seguintes documentos:

( )DFD
( )Proposta comercial (acompanhado da respectiva comprovação da inexigibilidade, valor praticado no mercado – carta de exclusividade; cópias de contratações similares, etc)
( )CNDS (municipal, estadual, federal, trabalhista, FGTS, falência)
( )Certidões CEIS e CNEP
( )Cópia Contrato Social
( )Cópia Doc Identificação
( )Declaração unificada (Não emprega menores, Não possui agente político, reserva de cargos, e idoneidade)
( )TR (possuindo a justificativa da escolha vantajosa e econômica para a administração)
( )Autorização da Autoridade
( )Edital
( )Razão da escolha contratado
( )Pareceres (jurídico e contábil)
( )Ata de julgamento
( )Termo de Homologação
( )Contrato (se for o caso)

Entendo pela legalidade da contratação da empresa selecionada, pois presentes os requisitos mínimos para formalização deste tipo de contratação com a administração pública.

É como opina.

Braço do Trombudo, 30 de julho de 2026.

JOSIANE FERNANDA DA SILVA BENVENUTTI:06065754994
Assinado de forma digital por JOSIANE FERNANDA DA SILVA BENVENUTTI:06065754994 Dados: 2026.07.30 18:15:52 -03'00'

JOSIANE FERNANDA DA SILVA BENVENUTTI

ADVOGADA OAB/SC 39.094