HOSPITAL NAVAL MARCILIO DIAS - MM

Estudo Técnico Preliminar 532/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 63148.031149/2026-23

2. Descrição da necessidade

A presente contratação tem por finalidade atender à necessidade institucional de aprimorar o processo de avaliação da satisfação dos usuários do Sistema de Saúde da Marinha, especialmente em relação aos atendimentos realizados nas clínicas e serviços do Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD).

A avaliação sistemática da percepção dos pacientes constitui importante instrumento para o acompanhamento da qualidade dos serviços de saúde, permitindo à Administração identificar aspectos positivos, oportunidades de melhoria e eventuais pontos de insatisfação relacionados à experiência dos usuários. Nesse sentido, torna-se necessário dispor de mecanismo que possibilite a coleta dessas informações de forma padronizada, sistemática, ágil e tempestiva, preferencialmente em momento próximo à realização do atendimento, favorecendo a obtenção de respostas mais representativas da experiência vivenciada pelo usuário.

A ausência ou insuficiência de mecanismos automatizados para a realização das pesquisas pode dificultar a coleta contínua das avaliações, limitar a quantidade de informações disponíveis para análise e demandar maior esforço operacional para o envio, recebimento, consolidação e tratamento dos dados. Essa situação reduz a capacidade de acompanhamento sistemático dos níveis de satisfação dos usuários e de utilização dessas informações como subsídio para o planejamento e a tomada de decisões gerenciais.

Diante dessa necessidade, mostra-se pertinente a disponibilização de solução para realização de Pesquisa Ativa via Chatbot no WhatsApp, que possibilite o estabelecimento de um canal de comunicação com os pacientes após a conclusão dos atendimentos realizados no HNMD. A solução deverá permitir o envio proativo e automatizado das pesquisas de satisfação, bem como a coleta e organização das respostas obtidas.

A adoção desse mecanismo deverá proporcionar maior eficiência e padronização ao processo de pesquisa, reduzindo a necessidade de procedimentos manuais e possibilitando a obtenção de informações de maneira estruturada e tempestiva. Além disso, a consolidação dos dados coletados deverá favorecer o acompanhamento dos resultados e a identificação de tendências, permitindo à Administração dispor de informações qualificadas para subsidiar análises e decisões relacionadas à melhoria dos serviços.

Assim, a necessidade da contratação está relacionada ao fortalecimento dos instrumentos de gestão e avaliação dos serviços prestados pelo HNMD, mediante a utilização de informações provenientes diretamente dos usuários. Espera-se, com isso, ampliar a capacidade institucional de monitorar a satisfação dos pacientes, identificar oportunidades de aperfeiçoamento e subsidiar a implementação de ações de melhoria contínua, contribuindo para o aprimoramento da qualidade e da eficiência dos serviços de saúde oferecidos pelo Sistema de Saúde da Marinha.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Serviço de Ouvidoria	Wallace Fernando Pedrosa de Paula

4. Necessidades de Negócio

A contratação pretende atender às seguintes necessidades institucionais e operacionais do Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD):

Aprimorar a avaliação da satisfação dos usuários

Fortalecer os mecanismos de avaliação da percepção dos pacientes em relação aos atendimentos realizados pelas clínicas e serviços do HNMD, possibilitando a obtenção de informações que contribuam para a avaliação da qualidade dos serviços sob a perspectiva dos usuários.

Estabelecer um processo sistemático de pesquisa de satisfação

Estruturar um processo contínuo e padronizado para a realização de pesquisas de satisfação após a conclusão dos atendimentos, assegurando maior regularidade e uniformidade na coleta das avaliações dos usuários.

Realizar a coleta de informações de forma tempestiva

Possibilitar a obtenção das avaliações em período próximo à realização do atendimento, favorecendo o registro de percepções recentes e relacionadas diretamente à experiência vivenciada pelo usuário.

Ampliar o alcance e a participação nas pesquisas

Disponibilizar um meio de comunicação de fácil acesso aos usuários, de modo a facilitar a participação nas pesquisas e ampliar a quantidade e a representatividade das informações disponíveis para análise.

Reduzir a dependência de procedimentos manuais

Otimizar as atividades relacionadas ao envio das pesquisas, à coleta das respostas e à consolidação das informações, reduzindo o esforço operacional e os riscos associados a falhas, atrasos, retrabalho e inconsistências no tratamento dos dados.

Padronizar a coleta e a organização das informações

Estabelecer critérios uniformes para a coleta, o registro e a organização das respostas, possibilitando maior consistência dos dados e a comparação dos resultados ao longo do tempo, entre diferentes serviços e conforme os parâmetros definidos pela Administração.

Disponibilizar informações estruturadas para análise

Possibilitar a consolidação e a organização das informações coletadas, de forma a facilitar a identificação de padrões, tendências, pontos de insatisfação e oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Aprimorar o acompanhamento da qualidade dos serviços

Proporcionar mecanismos que favoreçam o monitoramento contínuo dos níveis de satisfação dos usuários e o acompanhamento dos resultados decorrentes das ações implementadas pelas unidades responsáveis pelos serviços avaliados.

Subsidiar a tomada de decisões gerenciais

Disponibilizar informações atualizadas e consistentes que possam subsidiar o planejamento, a definição de prioridades e a tomada de decisões relacionadas ao aprimoramento dos serviços de saúde prestados pelo HNMD.

Fortalecer a gestão orientada por dados

Ampliar a utilização das informações obtidas diretamente dos usuários como subsídio aos processos de planejamento, avaliação e aperfeiçoamento da gestão administrativa e assistencial, promovendo maior fundamentação das decisões institucionais.

Promover a melhoria contínua dos serviços

Favorecer a identificação de necessidades de correção, aperfeiçoamento e inovação nos processos e serviços avaliados, contribuindo para o aprimoramento contínuo da qualidade, da eficiência e da experiência dos usuários do Sistema de Saúde da Marinha.

Assegurar o tratamento adequado e seguro das informações

Assegurar que as informações coletadas sejam tratadas de forma controlada, segura e compatível com a legislação e as normas aplicáveis à proteção de dados pessoais, à segurança da informação e à privacidade dos usuários, especialmente considerando a natureza das informações relacionadas aos serviços de saúde.

Em síntese, o HNMD necessita aprimorar e tornar mais eficiente o processo de pesquisa de satisfação dos usuários, de modo a viabilizar a coleta contínua, padronizada, ágil e tempestiva das avaliações realizadas após os atendimentos.

A contratação deverá contribuir para a redução dos esforços operacionais envolvidos na realização das pesquisas,

para a ampliação da participação dos usuários e para a disponibilização de informações estruturadas e qualificadas. Esses dados deverão subsidiar o acompanhamento da qualidade dos serviços, a identificação de oportunidades de melhoria e a tomada de decisões gerenciais, fortalecendo a gestão orientada por evidências e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo HNMD e pelo Sistema de Saúde da Marinha.

5. Necessidades Tecnológicas

A solução de TIC a ser contratada deverá consistir na disponibilização de plataforma tecnológica, em ambiente de nuvem, para realização de Pesquisa de Satisfação Ativa por meio de chatbot contemplando licenciamento, implantação, configuração, suporte técnico, manutenção, atualização e demais serviços necessários ao seu pleno funcionamento.

A solução deverá permitir o envio proativo e automatizado de pesquisas de satisfação aos pacientes após a realização de atendimentos nas clínicas e serviços do Hospital Naval Marcílio Dias, bem como o recebimento, registro, armazenamento, tratamento e disponibilização das respostas para acompanhamento e análise pela Administração. A contratada deverá, no mínimo:

- Disponibilizar uma plataforma em nuvem, acessível por navegador web e sem dependência de infraestrutura local;

- Realizar a comunicação oficial pelo WhatsApp, utilizando a integração autorizada pela Meta;

- Automatizar o envio, a aplicação e o registro das pesquisas de satisfação;

- Permitir a utilização de templates de mensagens compatíveis com a finalidade das pesquisas de satisfação relacionadas aos atendimentos realizados pelo HNMD;

- Permitir o envio de links com pesquisas de satisfação;

- Deverá permitir a prova de conceito;

- Viabilizar a evolução e a operação contínua do ambiente de pesquisa, conforme as necessidades do Serviço de Ouvidoria e do HNMD;

- Disponibilizar dados estruturados, relatórios e indicadores gerenciais para subsidiar a tomada de decisão;

- Assegurar controle de acesso, rastreabilidade e auditoria;

- Garantir segurança, privacidade, proteção de dados e conformidade com a LGPD;

- Assegurar disponibilidade, suporte, continuidade, recuperação e manutenção da solução; e

- Permitir a portabilidade dos dados e o encerramento ordenado da contratação, sem dependência da contratada.

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

Além dos requisitos funcionais e técnicos necessários à realização das pesquisas de satisfação, a solução deverá atender a requisitos relacionados à segurança, continuidade, integração, operação, suporte, proteção de dados e sustentabilidade da contratação.

A solução deverá ser disponibilizada no modelo Software como Serviço — SaaS, com acesso controlado por meio de navegador e sem necessidade de instalação de infraestrutura própria pelo HNMD. A comunicação com os usuários deverá utilizar a API oficial do WhatsApp Business, a contratada deverá observar as políticas e condições estabelecidas pelo respectivo provedor, a fim de evitar bloqueios.

A solução e sua operação deverão observar a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais —, bem como as normas e diretrizes institucionais aplicáveis à segurança da informação. A contratada deverá utilizar os dados exclusivamente para a execução do objeto, adotar controles de acesso, manter registros das operações realizadas, prevenir acessos não autorizados e comunicar eventual incidente de segurança à Administração.

A solução deverá permitir a possibilidade campos variáveis para preenchimento dos dados básicos dos pacientes, regras de disparo, opções de resposta e critérios de encaminhamento por usuários autorizados pelo HNMD, sem dependência permanente da contratada para as atividades ordinárias de operação. Deverá, ainda, possibilitar a geração de relatórios e a exportação dos dados em formatos estruturados e utilizáveis pela Administração.

Deverão ser disponibilizados suporte técnico, manutenção corretiva e atendimento a incidentes, com definição dos canais de atendimento, dos níveis mínimos de serviço, dos prazos para resposta e solução, bem como dos procedimentos de escalonamento e acompanhamento das solicitações.

Deverão ser asseguradas condições adequadas de disponibilidade, continuidade e recuperação do serviço, incluindo mecanismos de backup e restauração, quando aplicáveis. A solução deverá prever, ainda, procedimentos para o encerramento contratual, garantindo à Contratante a disponibilidade integral dos dados produzidos ou armazenados durante a utilização da plataforma, em formato aberto, estruturado, interoperável e utilizável, sem ônus adicional e sem dependência tecnológica da Contratada.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A estimativa inicial da demanda de interações ativas destinadas ao envio de pesquisas de satisfação aos usuários, após a conclusão dos atendimentos realizados pelas clínicas e pelos serviços do Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD), foi estabelecida com base no volume de atendimentos realizados e, considerada a inexistência, até o momento, de histórico consolidado de utilização de ferramenta para o envio ativo e automatizado de pesquisas de satisfação por meio do WhatsApp.

Dessa forma, foi definido o quantitativo inicial de 10.000 (dez mil) disparos de pesquisas, como referência para viabilizar a implantação da solução, a realização das primeiras campanhas e a avaliação do comportamento da demanda, considerando aspectos como o alcance das mensagens, a taxa de resposta dos usuários e a frequência necessária dos disparos.

Considerando, ainda, a variação mensal do volume de atendimentos realizados pelo Hospital, a contratação prevê a possibilidade de consumo sob demanda de até 15.000 (quinze mil) envios adicionais, os quais serão consumidos e pagos somente quando efetivamente utilizados, conferindo maior flexibilidade à contratação e adequação à demanda real.

O quantitativo inicial estimado deverá possibilitar a coleta de informações junto a uma parcela representativa dos usuários, sem pressupor, na fase inicial de implantação, a inclusão de todos os pacientes atendidos. Após o período de adaptação e avaliação da solução, a estratégia poderá ser ampliada de forma gradual, de modo a alcançar a totalidade dos atendimentos elegíveis às pesquisas de satisfação.

8. Levantamento de soluções

Na análise das alternativas disponíveis no mercado, foram consideradas soluções como o desenvolvimento interno, a contratação de plataforma comercial disponibilizada no modelo Software as a Service (SaaS) e a utilização de mecanismos não oficiais de integração com o WhatsApp.

9. Análise comparativa de soluções

- Desenvolvimento de solução própria: alternativa considerada, porém não recomendada, em razão da necessidade de disponibilização de equipe técnica para desenvolvimento, implantação, manutenção, evolução e suporte da solução, além da necessidade de infraestrutura tecnológica adequada para hospedagem e operação do sistema e de mecanismos de integração com o WhatsApp. A adoção dessa alternativa demandaria maior prazo e esforço institucional, além da assunção, pela Administração, dos custos e responsabilidades relacionados à manutenção e evolução contínua da solução, não se mostrando a alternativa mais adequada para atendimento da necessidade identificada.

- Contratação de solução comercial em modelo SaaS: alternativa considerada adequada às necessidades institucionais, por possibilitar a disponibilização de plataforma especializada, com infraestrutura tecnológica provida pela contratada, permitindo ao HNMD concentrar seus recursos na definição e gestão das pesquisas, no acompanhamento dos resultados e na utilização das informações obtidas para fins de monitoramento da satisfação dos usuários e aprimoramento dos serviços prestados.

- **Utilização de solução de chatbot sem integração oficial com o WhatsApp:** alternativa não recomendada, em razão dos riscos relacionados à continuidade do serviço, segurança das informações, confiabilidade da comunicação e eventual incompatibilidade com as políticas e requisitos técnicos estabelecidos pela plataforma WhatsApp. Para a presente contratação, deverá ser exigida a utilização de mecanismo de integração oficialmente disponibilizado e suportado pela plataforma, observadas as respectivas políticas e condições de uso.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Desenvolvimento de solução própria: alternativa considerada inviável para atendimento da necessidade no contexto da presente contratação, em razão da necessidade de disponibilização de equipe técnica especializada para desenvolvimento, implantação, manutenção, atualização, evolução e suporte contínuo da solução. Além disso, sua adoção demandaria a disponibilização de infraestrutura tecnológica adequada para hospedagem, operação, armazenamento e proteção das informações, bem como o desenvolvimento e a manutenção dos mecanismos necessários à integração com o WhatsApp.

A adoção de solução própria também transferiria para a Administração responsabilidades relacionadas à manutenção corretiva e evolutiva, atualização tecnológica, tratamento de vulnerabilidades, continuidade do serviço e adequação permanente às alterações dos recursos e requisitos da plataforma WhatsApp. Tal alternativa demandaria maior prazo e esforço institucional para sua implementação e operação, além de custos recorrentes de manutenção e evolução, não se mostrando adequada e proporcional à necessidade identificada.

Utilização de solução de chatbot sem integração oficial com o WhatsApp: alternativa considerada inviável em razão dos riscos relacionados à segurança, confiabilidade, estabilidade e continuidade da comunicação com os usuários. A utilização de mecanismos não oficiais de integração poderá sujeitar a solução a alterações ou restrições decorrentes das políticas e condições de uso do WhatsApp, além de dificultar a garantia de suporte, manutenção e continuidade do serviço.

Considerando que a solução será utilizada para coleta e tratamento de informações relacionadas à satisfação dos usuários dos serviços de saúde, a adoção de mecanismo não oficial de integração também não se mostra adequada sob a perspectiva de segurança e proteção das informações. Dessa forma, deverá ser exigida a utilização de mecanismo de integração oficialmente disponibilizado e suportado pela plataforma WhatsApp, observadas as respectivas políticas, requisitos técnicos e condições de utilização.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

ID	Descrição das Soluções	Estimativa de TCO ao longo do ciclo de vida do Objeto/Serviço					CUSTO TOTAL
		ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5	
1	Licença de uso da plataforma: Prestação de serviço de Pesquisa Ativa Automatizada por chatbot, integrada à plataforma oficial do WhatsApp Business, no modelo SaaS (Software as a Service), incluindo disponibilização da licença de uso da plataforma para até 05 (cinco) usuários, durante o período de vigência contratual, e franquia de até 10.000 (dez mil) disparos ativos mensais. O serviço deverá contemplar capacitação, manutenção, atualizações e suporte técnico e dois números oficiais Meta, conforme os requisitos e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.	R$ 17.765,18	R$ 17.765,18	R$ 17.765,18	R$ 17.765,18	R$ 17.765,18	R$ 88.825,90
2	Mensageria ativa adicional sob demanda: Prestação de serviço de mensageria para a realização de disparos ativos adicionais à franquia prevista no Item 01, com estimativa de 15.000 (quinze mil) mensais, mediante solicitação ou autorização da CONTRATANTE. O faturamento deverá corresponder ao quantitativo efetivamente utilizado, apurado segundo unidade de medição e critérios de contabilização definidos neste Termo de Referência, observado o limite contratual.	R$ 8.460,00	R$ 8.460,00	R$ 8.460,00	R$ 8.460,00	R$ 8.460,00	R$ 42.300,00
3	Mensageria sob demanda: Prestação de serviço de mensageria referente às mensagens realizadas por meio da plataforma oficial do WhatsApp Business, com estimativa de 25.000 (vinte e cinco mil) mensais cobradas por unidade utilizada. A medição e o faturamento deverão observar os critérios previamente definidos neste Termo de Referência, discriminando, quando aplicável, os valores relativos à utilização da plataforma da Meta e os valores relativos aos serviços da CONTRATADA. A cobrança deverá ser comprovável por relatórios de consumo e não poderá exceder o quantitativo autorizado pela CONTRATANTE, observado o limite contratual.	R$ 23.340,00	R$ 23.340,00	R$ 23.340,00	R$ 23.340,00	R$ 23.340,00	R$ 116.700,00
	Implantação, Configuração: Prestação dos serviços de						

4	implantação e configuração da solução, incluindo parametrização do ambiente, configuração da integração com a plataforma oficial do WhatsApp Business, criação e configuração dos fluxos de chatbot e dos questionários fornecidos ou aprovados pela CONTRATANTE, cadastramento dos usuários e respectivos perfis de acesso, realização de testes e apoio à entrada em produção.	R$ 2.733,17	-	-	-	-	R$ 2.733,17

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A solução a ser contratada deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos e funcionais:

1. Disponibilização da solução em nuvem, no modelo SaaS (Software as a Service), com acesso por meio de navegador web Mozilla Firefox (homologado pela DCTIM) e acesso restrito a endereços IP autorizados;
2. Integração com a plataforma oficial do WhatsApp, mediante utilização das interfaces oficiais disponibilizadas pela Meta e observância das respectivas políticas e condições de uso;
3. Permitir a utilização de número oficial Meta, observadas as condições e procedimentos necessários para sua verificação e ativação;
4. Permitir a definição de política de senhas para os usuários, contemplando, no mínimo: comprimento mínimo de 10 (dez) caracteres; exigência de combinação de letras maiúsculas e minúsculas, números e caracteres especiais; expiração periódica das senhas, conforme período definido pelo HNMD; e manutenção de histórico de senhas, impedindo a reutilização das senhas anteriormente utilizadas pelo usuário;
5. Permitir o bloqueio automático de contas de usuários após a quinta tentativa;
6. A solução deverá permitir a utilização de templates de mensagens aprovados pela Meta, compatíveis com a finalidade de realização de pesquisas de satisfação relacionadas aos atendimentos realizados pelo HNMD com possibilidade de utilização de variáveis dinâmicas, tais como nome do usuário, data do atendimento, nome da clínica ou serviço, e botões pré-configurados para que o usuário escolha as respostas, inclusive com links;
7. Permitir a criação, configuração e gerenciamento de pesquisas de satisfação, com possibilidade de definir título, mensagem inicial, mensagem de encerramento;
8. Permitir a importação de listas de usuários para realização dos disparos, mediante arquivo estruturado contendo, no mínimo, os dados necessários à identificação do destinatário;
9. Permitir o reenvio ou nova tentativa de contato com usuários que não tenham respondido à pesquisa;
10. Possibilitar a configuração de mensagens e regras específicas para respostas inválidas ou incompatíveis com o formato esperado, orientando o usuário quanto à forma adequada de preenchimento da pesquisa;
11. Disponibilizar mecanismos de controle e limitação dos disparos, permitindo ao HNMD o controle operacional e orçamentário;

12. Envio ativo e automatizado das pesquisas após a conclusão do atendimento, conforme regras e parâmetros definidos;

13. Criação, configuração e gerenciamento de diferentes pesquisas, possibilitando sua aplicação de acordo com clínicas, serviços, tipos de atendimento ou públicos definidos pelo Serviço de Ouvidoria;

14. Configuração de diferentes tipos de perguntas, incluindo notas, escalas de avaliação, alternativas de resposta e campos para respostas discursivas;

15. Configuração de fluxos condicionais, permitindo a apresentação de perguntas distintas de acordo com as respostas fornecidas pelo usuário;

16. A solução deverá realizar o registro estruturado das respostas e do histórico das interações, mantendo apenas os dados necessários à execução da pesquisa, à geração dos resultados e às finalidades administrativas definidas pela contratante, observados os requisitos de segurança, privacidade e proteção de dados;

17. Associação dos resultados ao serviço, clínica, unidade, tipo de atendimento ou demais dimensões de análise definidas pela contratante, observadas as regras de proteção de dados pessoais.

18. Disponibilização de dashboards e relatórios gerenciais, permitindo filtros e análises por período, serviço, unidade, clínica, tipo de atendimento e demais parâmetros definidos pela Administração;

19. Consolidação e disponibilização de indicadores de satisfação, conforme critérios e metodologias definidos pela contratante;

20. Permitir a exportação dos dados e resultados das pesquisas em formatos estruturados, devendo ser disponibilizado, no mínimo, formato XLSX, sem prejuízo de outros formatos suportados pela solução, tais como CVS, JSON ou PDF, quando disponíveis;

21. Controle de usuários, perfis e permissões de acesso, permitindo a segregação das funções administrativas, operacionais e de consulta;

22. Registro de logs e trilhas de auditoria, contemplando, no mínimo, acessos, alterações de configurações, alterações de fluxos e operações relevantes realizadas na solução;

23. Implantação, configuração e parametrização da solução, incluindo a preparação do ambiente necessário à sua entrada em operação;

24. Capacitação remota dos usuários indicados pela contratante, incluindo material de apoio, disponibilização das gravações dos treinamentos e orientações necessárias à utilização da solução;

25. Suporte técnico e manutenção corretiva, observados os níveis de serviço e prazos estabelecidos contratualmente;

26. Acordo de Nível de Serviço (SLA), contemplando, no mínimo, disponibilidade, classificação de incidentes, tempos de resposta, prazos de solução e procedimentos de escalonamento;

27. Mecanismos de controle de comunicação e opt-out, permitindo ao usuário solicitar a interrupção de novas comunicações, quando aplicável;

28. Conformidade com a legislação aplicável à proteção de dados pessoais e à segurança da informação, especialmente a LGPD e as normas e políticas institucionais pertinentes;

29. Proteção dos dados durante a transmissão e o armazenamento, mediante mecanismos de segurança e criptografia compatíveis com a natureza das informações tratadas;

30. Mecanismos de controle de retenção e ciclo de vida dos dados, de acordo com os prazos e critérios definidos pela contratante e com a legislação aplicável;

31. Mecanismos de backup e recuperação dos dados, com procedimentos que permitam a restauração das informações em caso de falhas ou incidentes;

32. Procedimentos de gestão e comunicação de incidentes de segurança, incluindo identificação, registro, tratamento e comunicação dos incidentes relevantes à Administração;

33. Portabilidade dos dados, assegurando que as informações coletadas possam ser disponibilizadas à Administração em formato estruturado, aberto e amplamente utilizável;

34. Procedimentos de transição e encerramento da solução, assegurando a disponibilização dos dados e das informações necessárias à sua interpretação e migração ao término da contratação;

35. Plano de continuidade e recuperação, compatível com a criticidade da solução e com os níveis de disponibilidade estabelecidos no SLA;

36. Possibilidade de gerenciamento das pesquisas, incluindo ativação, desativação, período de aplicação, regras de disparo, público-alvo e associação ao serviço ou unidade correspondente;

37. Possibilidade de definição dos dados necessários à identificação do usuário e/ou atendimento, observadas as normas de proteção de dados; e

38. Possibilidade de atendimento por meio de Webchat integrado à plataforma, acessível via navegador de internet, como canal alternativo ao WhatsApp, sem utilização da infraestrutura de mensageria da Meta e, consequentemente, sem geração de cobrança de mensagens pela Meta para as interações realizadas exclusivamente por esse canal.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R$): 52.298,34

O valor global estimado para o período de 12 (doze) meses é de R$ **52.298,34** (cinquenta e dois mil, duzentos e noventa e oito reais e trinta e quatro centavos).

14. Justificativa técnica da escolha da solução

A adoção da solução em modelo SaaS (Software as a Service) mostra-se tecnicamente adequada às necessidades do HNMD, considerando as características, os requisitos funcionais e técnicos da solução pretendida, bem como os benefícios esperados em termos de disponibilidade, escalabilidade, manutenção, atualização e segurança.

A plataforma a ser contratada contempla diversos requisitos funcionais e técnicos necessários à execução da pesquisa ativa de satisfação, incluindo a configuração e gestão dos questionários, automação dos envios, integração com a API oficial do WhatsApp Business, armazenamento e gerenciamento das respostas, geração de informações para análise e acompanhamento dos resultados, entre outros recursos.

O desenvolvimento e a manutenção de solução própria para atendimento a esses requisitos demandariam maior prazo de implantação, infraestrutura tecnológica compatível, equipe técnica especializada e esforço contínuo para desenvolvimento, atualização, sustentação e correção da solução. Também seriam necessários investimentos e

controles específicos relacionados à segurança da informação, proteção de dados pessoais, disponibilidade, continuidade do serviço e integração com a plataforma do WhatsApp.

No modelo SaaS, parte relevante dessas responsabilidades é absorvida pelo fornecedor, que deverá disponibilizar e manter a infraestrutura necessária ao funcionamento da plataforma, realizar as atualizações e correções pertinentes e assegurar os recursos técnicos necessários à prestação do serviço, observados os níveis de serviço e os requisitos de segurança e proteção de dados estabelecidos na contratação.

Dessa forma, a escolha do modelo SaaS reduz a necessidade de investimentos em infraestrutura própria e de alocação de recursos internos para desenvolvimento e sustentação da solução, além de favorecer a implantação em prazo compatível com a necessidade institucional. Os principais riscos técnicos associados à implantação, manutenção e atualização da plataforma são, portanto, mitigados mediante a contratação de solução especializada, sem prejuízo da necessidade de estabelecer requisitos contratuais específicos de segurança, disponibilidade, continuidade, proteção de dados, suporte técnico e integração com os serviços da Meta.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A escolha da solução em modelo Software as a Service (SaaS) mostra-se economicamente vantajosa, considerando a redução de custos associados à implantação, infraestrutura, manutenção e sustentação de uma solução desenvolvida ou hospedada diretamente pelo HNMD.

A adoção do modelo SaaS evita, em especial, a necessidade de investimentos específicos em infraestrutura própria para armazenamento e processamento dos dados, bem como a alocação de recursos para desenvolvimento, implantação, atualização, manutenção e suporte da plataforma. Também reduz a necessidade de contratação ou disponibilização de equipe especializada para essas atividades, inclusive aquelas relacionadas à segurança da informação e à sustentação tecnológica da solução.

A contratação em grupo mostra-se igualmente vantajosa sob o aspecto econômico, considerando que os serviços e componentes que integram a solução são tecnicamente interdependentes e complementares, abrangendo a disponibilização da plataforma, a realização das pesquisas, a integração com a infraestrutura oficial do WhatsApp Business, os serviços de mensageria, a configuração e implantação da solução e o suporte técnico. A contratação conjunta desses componentes possibilita maior integração entre as funcionalidades, evita a fragmentação de responsabilidades entre diferentes fornecedores e reduz potenciais custos decorrentes da necessidade de integração, gerenciamento e sustentação de soluções distintas.

Além disso, a contratação em grupo favorece a padronização dos serviços, a centralização da gestão contratual e o estabelecimento de responsabilidade única pela adequada integração e funcionamento da solução, contribuindo para maior eficiência operacional e redução de riscos de incompatibilidade ou falhas decorrentes da atuação de diferentes fornecedores.

Por fim, a solução SaaS permite que os recursos humanos e tecnológicos do HNMD sejam direcionados prioritariamente à gestão das pesquisas de satisfação, à análise dos resultados e à utilização das informações obtidas para subsidiar a tomada de decisão e promover o aperfeiçoamento contínuo da prestação de atendimento aos usuários.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação da solução permitirá ampliar e automatizar a realização de pesquisas de satisfação junto aos usuários atendidos pelo Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD), por meio do envio proativo e automatizado dos questionários após a conclusão dos atendimentos, utilizando o WhatsApp como canal de comunicação.

A ampliação do alcance e a proximidade do atendimento com a pesquisa permitirá a obtenção de maior volume de informações sobre a percepção dos usuários, proporcionando à Administração Hospitalar dados mais consistentes e atualizados para subsidiar o acompanhamento da qualidade dos serviços e a tomada de decisões.

A partir dos resultados obtidos, será possível identificar pontos positivos, oportunidades de melhoria, permitindo o acompanhamento sistemático da percepção dos usuários e o direcionamento de ações de melhoria contínua.

Como resultado, espera-se fortalecer o processo de avaliação da satisfação dos usuários, aprimorar e apoiar a adoção de medidas voltadas à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pelo HNMD.

17. Providências a serem Adotadas

Não há providências a serem adotadas.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

A solução escolhida mostra-se adequada ao atendimento da necessidade institucional do Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD), por possibilitar a realização de pesquisas de satisfação de forma ativa, estruturada e tempestiva, mediante utilização do canal oficial do WhatsApp. A solução permitirá a configuração e o gerenciamento das pesquisas, o envio das mensagens aos usuários, a coleta e organização das respostas, bem como a disponibilização de consultas, relatórios e informações estruturadas para acompanhamento dos resultados e apoio a tomada de decisão.

19. 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.

Assinado digitalmente por:
Nathan Ramos
Monteiro Sousa

2026.11.19
08:22:51 -03'00'

NATHAN RAMOS MONTEIRO SOUSA

Responsável pela contratação direta

ANDREA NINO
DORNELES
NEVES:02946772756

Assinado de forma digital por
ANDREA NINO DORNELES
NEVES:02946772756
Dados: 2026.11.19 13:56:58
-03'00'

ANDREA NINO DORNELES NEVES

Autoridade competente