

## DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA - DFD

### 1. INTRODUÇÃO

O presente Documento de Formalização de Demanda (DFD) visa formalizar tecnicamente a necessidade de contratação de serviços especializados de tecnologia referentes à Plataforma WhatsApp Business, solução que permite às instituições públicas se comunicarem com os cidadãos em escala.

A Plataforma é essencial para modernizar e ampliar os canais de comunicação institucional, possibilitando o envio de notificações, atendimento automatizado e interação em tempo real com a população, contribuindo para a transparência, agilidade e eficiência na prestação de serviços pelo Ministério Público do Estado do Tocantins.

A contratação será realizada por meio do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), empresa pública federal autorizada pela Meta como Business Solution Provider (BSP), com aplicação das condições comerciais estabelecidas no Acordo Institucional nº 06/2025, firmado entre o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o SERPRO, ao qual o MPTO formalizou sua adesão em 23/04/2025.

Ressalta-se que a especificação detalhada das características técnicas obrigatórias, critérios de aceitação e modelo de prestação de serviços será realizada na fase de Estudo Técnico Preliminar (ETP), garantindo conformidade com os padrões institucionais e com as condições comerciais negociadas no âmbito do referido Acordo.

### 2. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE

Área Requisitante: Assessoria de Governança, Planejamento e Inovação (AGPI)	
Responsável pela demanda: Arnaldo Henriques da Costa Neto	Matrícula: 79507
E-mail: arnaldoneto@mpto.mp.br	Telefone: 63 32168851

### 3. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

#### 3.1. Alinhamento aos Planos Estratégicos do PEI-MPTO-2020-2029:

A pretensa contratação alinha-se aos seguintes objetivos estratégicos do Planejamento Estratégico do Ministério Público do Estado do Tocantins (PEI-MPTO 2020-2029), nos termos da Resolução CPJ n. 006, de 5 de agosto de 2020:

- Melhorar os resultados da área meio e da atuação finalística promovendo infraestrutura adequada;
- Assegurar informação, inovação e tecnologias adequadas.
- Promover a imagem do MPTO, estreitando o relacionamento institucional com os Poderes e o diálogo com a sociedade, mediante atuação e comunicação adequadas.

#### 3.2. Alinhamento ao PDTI-2025-2026:

Descrição da Ação Prevista	A02.1.2
Ação	Contratar serviços de TIC
Perspectiva do Mapa Estratégico	Objetivos Finalísticos

#### 3.3. Alinhamento ao Plano de Contratações Anual (PCA 2026):

Nº da Contratação PNCP	N. DFD	Grupo/Classe Catmat/Catser	Descrição da Necessidade	Data Conclusão da Fase Externa da Contratação	Valor Total Estimado
925892-150/2026	295/2025	26077 - Software como serviço - saas	Serviços Especializados de Tecnologia referentes à Plataforma WhatsApp Business	02/03/2026	R\$ 71.252,00

#### 3.4. Motivação/justificativa:

A contratação de serviços especializados de tecnologia referentes à Plataforma WhatsApp Business justifica-se pela necessidade de modernizar os canais de comunicação institucional do MPTO, oferecendo à sociedade um meio ágil, eficiente e de amplo alcance para interação com os cidadãos.

Ora, a adoção da plataforma em ambiente corporativo permite ampliar significativamente o alcance institucional, ao disponibilizar um canal acessível e familiar que facilita o acesso aos serviços ministeriais. Outrossim, contribui para o aumento da eficiência operacional, ao possibilitar a automação de notificações, confirmação de agendamentos, atualizações processuais e outros comunicados, reduzindo custos e otimizando o tempo de resposta.

Ademais, também melhora a qualidade do atendimento ao cidadão por meio de chatbots destinados a dúvidas recorrentes, liberando servidores para demandas mais complexas, ao mesmo tempo em que fortalece a transparência institucional ao viabilizar comunicação direta com a sociedade para divulgação de ações, campanhas e informações de utilidade pública.

Outro benefício relevante é a conformidade legal, já que a solução corporativa atende aos requisitos de segurança, privacidade e rastreabilidade exigidos pela Administração Pública e pela LGPD. A plataforma também promove a inclusão digital ao facilitar o acesso aos serviços do MPTO por meio de tecnologia amplamente difundida, sem demandar conhecimentos técnicos avançados dos usuários.

Por fim, assegura economicidade ao aproveitar as condições comerciais negociadas no Acordo Institucional nº 06/2025 entre CNMP e SERPRO, ao qual o MPTO aderiu formalmente. Ressalta-se que a Plataforma WhatsApp Business diferencia-se do aplicativo convencional ao oferecer recursos corporativos como APIs para integração com sistemas institucionais, envio de mensagens em larga escala, automação, gestão de múltiplos atendentes, relatórios analíticos e atendimento às políticas de uso empresarial da Meta.

Assim, a contratação será realizada por dispensa de licitação, com base no inciso IX do art. 75 da Lei Federal nº 14.133/2021:

Art. 75. É dispensável a licitação: [...] IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;

O SERPRO, empresa pública federal criada pela Lei nº 4.516/64 e regida pela Lei nº 5.615/70, tendo por objeto a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, conforme Decreto nº 3.972/01, está autorizado a aplicar sua capacidade técnica na execução de serviços especializados mediante contratação com órgãos da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal.

### 3.5. Resultados a serem alcançados com a contratação:

A adoção da Plataforma WhatsApp Business aporta ganhos adicionais ao MPTO ao ampliar a capacidade institucional de comunicação e atendimento por meio de um canal moderno.

A solução permite estruturar rotinas mais inteligentes de interação com o público, utilizando chatbots para demandas simples e reduzindo a sobrecarga de atendimentos presenciais e telefônicos. Também contribui para qualificar a divulgação de informações institucionais, auxiliando na promoção de campanhas e no recebimento de manifestações da sociedade de forma ágil e organizada.

No plano tecnológico, reforça a integração com sistemas internos e abre espaço para evoluções baseadas em automação e inteligência artificial. Ademais, fortalece a governança de dados ao garantir mecanismos de auditabilidade, controle de acesso e conformidade normativa, incluindo requisitos da LGPD.

Por fim, a contratação apresenta ganhos de economicidade decorrentes das condições estabelecidas no Acordo Institucional CNMP/SERPRO, assegurando padronização, redução de custos e melhor aproveitamento dos recursos públicos.

### 4. A NECESSIDADE É NOVA OU JÁ EXISTENTE?

Nova.

#### 4.1. Caso exista, como ela é atendida atualmente?

Não se aplica.

#### 4.2. Em caso de nova necessidade, como a Unidade Demandante entende que ela deverá ser resolvida?

A necessidade será atendida mediante a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de tecnologia relativos à Plataforma WhatsApp Business, utilizando as condições comerciais previstas na Tabela de Referência do Acordo Institucional nº 06/2025.

Essa contratação compreende a configuração inicial da conta institucional, incluindo *setup* técnico, consultoria para organização do ambiente gerenciador de negócios, cadastro de números e apoio para obtenção do Selo de Conta Comercial Oficial. Estão incluídos, ainda, a gestão contínua da WABA, o processamento e envio de mensagens de serviço e de modelos de utilidade, marketing e autenticação, além do suporte técnico 24x7 e consultoria especializada para aprimoramento da solução.

### 5. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação baseia-se na Tabela de Referência estabelecida no Acordo Institucional nº 06/2025, firmado entre o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), ao qual o MPTO aderiu formalmente em 23/04/2025.

Os valores praticados refletem condições comerciais negociadas coletivamente para todos os ramos e unidades do Ministério Público brasileiro, garantindo economicidade e padronização contratual.

Item	Unidade	Valor Unitário (R\$)	Quantidade Estimada	Subtotal (R\$)
Instalação / Setup da Plataforma	Serviço único	1.891,13	1	1.891,13
Mensagens de Utilidade	Por mensagem	0,0608	720.000/ano	43.776,00
Mensagens de Marketing	Por mensagem	0,5849	7.000/ano	4.094,30
Mensagens de Autenticação (OTP)	Por mensagem	0,0636	200.000/ano	12.720,00
Envio de Mensagem – Texto Livre	Por mensagem	0,0100	550.000/ano	5.500,00
Envio de Mensagem – Modelo	Por mensagem	0,0200	100.000/ano	2.000,00
Assinatura Mensal da Plataforma (WABA)	12 meses	0,00	1	isento pelo Acordo
<b>Total Estimado da Contratação (12 meses):</b>				<b>R\$ 69.981,43</b>

### 6. INDICAÇÃO DOS SERVIDORES PARA ATUAREM EM CONJUNTO COM A EQUIPE DE PLANEJAMENTO DAS CONTRATAÇÕES

<b>Integrante Requisitante:</b>	Arnaldo Henriques da Costa Neto
<b>Cargo:</b>	Assessor de Gestão e Planejamento
<b>Matrícula:</b>	79507
<b>E-mail:</b>	arnaldoneto@mpto.mp.br
<b>Telefone:</b>	63 3216 8851
<b>Integrante Técnico:</b>	Van Lins de Paula
<b>Cargo:</b>	Técnico Ministerial Especializado
<b>Matrícula:</b>	125029
<b>E-mail:</b>	vanpaula@mpto.mp.br
<b>Telefone:</b>	63 3216 8851
<b>Integrante Técnico:</b>	Monalysa Cibelly Lima dos Santos
<b>Cargo:</b>	Técnico Ministerial Especializado
<b>Matrícula:</b>	124093
<b>E-mail:</b>	monalysasantos@mpto.mp.br
<b>Telefone:</b>	63 3216 8851
<b>Integrante Administrativo:</b>	Jorgiano Soares Pereira
<b>Cargo:</b>	Assistente Administrativo
<b>Matrícula:</b>	120026
<b>E-mail:</b>	jorgianopereira@mpto.mp.br
<b>Telefone:</b>	63 3216 8887

## 8. ENCAMINHAMENTO

Encaminhe-se ao Procurador-Geral de Justiça, ou autoridade delegada, para:

- I. Decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação;
- II. Indicar o Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação, quando da continuidade da contratação; e
- III. Instituir a Equipe de Planejamento da Contratação, conforme disposto no art. 9º, da Resolução CNMP n. 283, de 05 de fevereiro de 2024.

Palmas-TO, data certificada pelo sistema.



Documento assinado eletronicamente por **Arnaldo Henriques Da Costa Neto**, **Chefe de Assessoria de Tecnologia da Informação**, em 26/11/2025, às 15:50, conforme art. 33, do Ato PGJ nº 120, de 06 de novembro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.mpto.mp.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.mpto.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0461472** e o código CRC **E60789D1**.

19.30.1034.0001278/2025-65

Quadra 202 Norte, Av. LO 4, Conj. 1, Lotes 5 e 6, Plano Diretor Norte, CEP: 77006-218, Palmas/TO.  
Telefone: (63) 3216-7600