

## PARECER

**PROCESSO SEI N. 19.30.1034.0001278/2025-65**

**INTERESSADO:** ASSESSORIA DE GOVERNANÇA, PLANEJAMENTO E INOVAÇÃO.

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DA PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS - DISPENSA DE LICITAÇÃO.

### I - RELATÓRIO

1. Trata-se de procedimento administrativo instaurado pela Assessoria de Governança, Planejamento e Inovação (AGPI) objetivando a contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) para a prestação de serviços especializados referentes à Plataforma WhatsApp Business. A solução visa modernizar o atendimento ao cidadão, possibilitando automação, notificações proativas e interação em tempo real, e em conformidade com a LGPD.

2. A instrução processual apresenta os seguintes documentos essenciais, conforme exigido pelo art. 72 da Lei n. 14.133/2021:

- a) Documento de Formalização de Demanda (DFD) 0461472;
- b) Estudo Técnico Preliminar (ETP) 0480325;
- c) Análise de Riscos 0480350;
- d) Termo de Referência (TR) 0487314;
- e) Estimativa da despesa no TR (item 13) e na Justificativa de Dispensa (0481379) - R\$ 93.648,72;
- f) Parecer Técnico de Planejamento (PCON) 0480697, atestando o alinhamento ao PCA/2026 e a adequação orçamentária;
- g) Demonstração de recursos orçamentários no Detalhamento de Dotação n. 2026DD000199 0485162;
- i) Comprovação de habilitação e qualificação: documentação do SERPRO anexada aos autos, incluindo regularidade fiscal e social;
- j) Razão da escolha do fornecedor e justificativa de preço 0481379.

3. Os autos vieram a esta Assessoria Jurídica para controle prévio de legalidade, conforme determina o art. 53, § 4º, da Lei de Licitações.

#### 4. É o relatório.

### II - FUNDAMENTAÇÃO

#### 5. Da necessidade pública e do interesse institucional

6. A contratação em tela não se limita à aquisição de uma ferramenta tecnológica, mas visa atender ao interesse público primário de garantir o acesso à justiça e a transparência administrativa. A necessidade pública fundamenta-se nos pilares a seguir discriminados.

7. Democratização do acesso e capilaridade. O Ministério Público tem como missão constitucional a defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Segundo os Estudos Técnicos Preliminares (0481145), os canais tradicionais (presenciais e telefônicos) apresentam barreiras geográficas. A utilização de uma plataforma amplamente difundida (WhatsApp) reduz o "custo de acesso" do cidadão ao MPTO, permitindo que camadas mais vulneráveis da população, que muitas vezes possuem apenas pacotes de dados limitados a redes sociais, possam formalizar denúncias e buscar informações.

8. Eficiência operacional e automação (art. 37, *caput*, CF). A implementação de uma API oficial permite o uso de assistentes virtuais (*chatbots*) para triagens iniciais e respostas a dúvidas frequentes. Isso desonera a força de trabalho humana de tarefas repetitivas, permitindo que os servidores e membros se concentrem em atividades finalísticas de maior complexidade. A eficiência é potencializada pela integração com os sistemas transacionais do MPTO, garantindo que o fluxo de informação seja célere e fidedigno.

9. Segurança jurídica e conformidade com a LGPD. Diferente do uso de contas de WhatsApp comuns (pessoais), a plataforma Business via API oferece mecanismos de certificação oficial (selo de autenticidade). Isso é crucial para evitar *phishing* (fraude para obter informações) e garantir ao cidadão que ele está interagindo com o canal oficial da instituição. Além disso, a contratação via SERPRO assegura o tratamento de dados pessoais segundo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com trilhas de auditoria e armazenamento seguro, requisitos essenciais para a Administração Pública.

10. Modernização administrativa. A Administração deve buscar soluções tecnológicas que otimizem os gastos e melhorem a prestação do serviço público. A adoção da ferramenta especificada alinha-se ao princípio da economicidade, visto que o custo-benefício da automação do atendimento é superior à manutenção exclusiva de estruturas físicas de atendimento para demandas de baixa complexidade.

#### 11. Do enquadramento legal

12. A dispensa de licitação para a contratação pretendida fundamenta-se no art. 75, inciso IX, da Lei n. 14.133/2021, que dispõe:

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;

13. No caso em tela, o SERPRO é uma empresa pública federal, criada pela Lei n. 4.516/1964 e regulamentada pela Lei n. 5.615/1970, com a finalidade específica de prestar serviços de tecnologia da informação à Administração Pública. Além disso, de acordo com o disposto no item 4.1 do ETP, o SERPRO atua como Business Solution Provider (BSP) autorizado pela Meta, conferindo-lhe a capacidade técnica necessária para o objeto:

#### 4.1. WhatsApp Business API via SERPRO

A Plataforma WhatsApp Business via SERPRO caracteriza-se como solução oficial para comunicação empresarial e governamental **mediante API homologada pela Meta**. O SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados), empresa pública federal especializada em soluções tecnológicas para o setor público, **atua como provedor oficial da API do WhatsApp no Brasil**. A solução estrutura-se em modelo de integração completo, com API oficial que permite automação avançada, envio de mensagens em escala e integração com sistemas corporativos. (g.n.)

#### 14. Da justificativa de preço e economicidade

15. Conforme exige o dispositivo legal supracitado, o preço deve ser compatível com o praticado no mercado. A Área de Compras realizou análise comparativa entre a proposta do SERPRO (0481134) e contratos firmados com outros órgãos públicos (0481197, 0481200, 0481201), concluindo pela compatibilidade dos valores.

16. Ressalte-se que a contratação se dará mediante a adesão ao Acordo Institucional n. 06/2025 firmado entre o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e o SERPRO (0460107), que estabelece uma Tabela de Referência (0460122) com valores negociados coletivamente para o Ministério Público brasileiro, garantindo a isenção da assinatura mensal da plataforma (WABA).

#### 17. Do parcelamento do objeto

18. O ETP e o TR justificam a inviabilidade do parcelamento do objeto, baseando-se na natureza unitária e integrada da solução tecnológica, cujos elementos (APIs, automação, suporte, certificação) formam um sistema interdependente.

#### 19. Da gestão, fiscalização e sanções

20. O Termo de Referência estabelece os critérios de recebimento (provisório e definitivo), os prazos de pagamento e as responsabilidades das partes. As sanções administrativas estão fundamentadas no art. 155 da Lei de Licitações e no Ato PGJ n. 0006/2025, observando os princípios da proporcionalidade e do contraditório.

#### 21. Da minuta do contrato

22. O Termo de Adesão constante na Proposta Comercial SERPRO n. 180934 (0481134) apresenta-se adequado ao Termo de Referência (0480351). Oportunamente, destaco que eventual apuração de infração administrativa observará o Ato PGJ n. 06/2025, que dispõe sobre o processo administrativo sancionador no âmbito do MPTO.

### III - CONCLUSÃO

23. Diante todo o exposto, manifesto pela legalidade do procedimento de contratação direta do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), via dispensa de licitação, fundamentada no art. 75, inciso IX, da Lei n. 14.133/2021.

24. Foram atendidos os requisitos de instrução processual do art. 72 da Lei de Licitações, restando demonstrada a finalidade específica da entidade contratada, a compatibilidade de preços e o interesse público na modernização tecnológica da instituição.

25. No momento da assinatura do contrato, a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária do SERPRO deverá ser certificada.

#### 26. É o parecer.

### IV - ENCAMINHAMENTO

27. Encaminho os presentes à Diretoria de Expediente para autorização.



Documento assinado eletronicamente por **Lucielle Lima Negry Xavier, Assessora Jurídica do Procurador-Geral de Justiça**, em 06/03/2026, às 17:00, conforme art. 33, do Ato PGJ n° 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 **0489954** e o código CRC **742066B8**.

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