



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE MATO GROSSO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Este documento constitui a primeira etapa do planejamento de uma contratação que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução e dá base ao anteprojeto, ao termo de referência ou ao projeto básico a serem elaborados caso se conclua pela viabilidade da contratação, conforme previsto no inciso XX, do art. 6º, da Lei Federal nº 14.133/2021 c/c art.33 e seguintes do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

1. Processo nº: 2026.0.000000507-6	2. Este ETP está vinculado ao DFD N°01/2026/DGDI / CDI / DPEMT.
3. Unidade Requisitante: CDI - Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação - DGDI	4. Área Técnica Responsável: CDI - Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação - DGDI

1) DA NECESSIDADE E JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA CONTRATAÇÃO

A Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, no exercício de sua missão constitucional de prestar assistência jurídica integral, gratuita e de qualidade à população em situação de vulnerabilidade, vem empreendendo esforços contínuos no sentido de aprimorar seus canais de comunicação e ampliar o acesso dos cidadãos aos serviços oferecidos pela instituição. Esse movimento insere-se no contexto de transformação digital e modernização, alinhado às diretrizes estratégicas nacionais e às melhores práticas de gestão pública.

Diante desse cenário, identificou-se a necessidade estratégica de desenvolver solução própria de atendimento automatizado, concebida e mantida pela equipe técnica da Instituição, integrada aos sistemas internos (especialmente o Sistema SOLAR e aplicativos institucionais), garantindo maior controle sobre fluxos, dados e lógica de atendimento. Para viabilizar tal estratégia, é imprescindível o acesso à **API oficial do WhatsApp Business (Meta)**, única interface reconhecida e homologada pela plataforma, assegurando conformidade com a LGPD, estabilidade operacional e redução de riscos jurídicos. A comunicação com os assistidos constitui elemento central para assegurar a efetividade da missão institucional. Canais digitais eficientes, acessíveis e seguros são fundamentais para reduzir barreiras de atendimento, aproximar a Defensoria da sociedade e promover maior celeridade e transparência na prestação dos serviços.

Atualmente, a DPEMT utiliza solução de chatbot para atendimento ao público. Contudo, essa ferramenta apresenta limitações técnicas que impedem sua plena utilização, manutenção, como canal de atendimento oficial. Além disso, a dependência de fornecedores externos restringe a autonomia tecnológica da Defensoria.

Diante desse cenário, identificou-se a necessidade estratégica de desenvolver chatbot próprio, concebido e mantido pela equipe técnica da instituição, aproveitando a expertise já para o

desenvolvimento de sistemas internos. Tal medida representa não apenas um avanço tecnológico, mas também um reforço à soberania institucional no gerenciamento de seus canais digitais.

Para a concretização desse projeto, é imprescindível o acesso à API oficial do WhatsApp Business (Meta). Essa interface possibilitará a integração direta do chatbot da Defensoria aos sistemas institucionais, garantindo comunicação segura, escalável e confiável com os assistidos. Ressalta-se que o uso de soluções não oficiais, além de vedado, acarreta riscos jurídicos, como a violação dos termos de uso da plataforma, bem como riscos técnicos de indisponibilidade e, sobretudo, de comprometimento da privacidade dos dados pessoais tratados.

A API oficial constitui o único canal reconhecido pela Meta Platforms Inc., oferecendo comunicação estável e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018), além de atender às diretrizes de governança digital previstas no Decreto nº 10.332/2020, que institui a Estratégia de Governo Digital no Brasil.

O acesso à API oficial trará benefícios institucionais e sociais de grande relevância, entre os quais destacam-se:

1. **Segurança jurídica:** utilização de solução homologada pela Meta, em conformidade com legislações nacionais e internacionais de proteção de dados, afastando riscos de questionamentos jurídicos ou de uso indevido da ferramenta.
2. **Confiabilidade e disponibilidade:** uso da infraestrutura global da Meta, que assegura alta escalabilidade, estabilidade e menor risco de interrupções, permitindo que os serviços da Defensoria estejam sempre acessíveis aos cidadãos.
3. **Conformidade com a LGPD:** garantia de que os dados pessoais dos assistidos sejam tratados de forma lícita, transparente e proporcional, preservando a privacidade e o sigilo das informações trocadas.

4. **Integração sistêmica:** viabilização de conexão direta com os sistemas internos da Defensoria, como cadastro de assistidos, protocolos eletrônicos e fluxos automatizados de atendimento, promovendo maior eficiência e automação de rotinas.
5. **Melhoria da experiência do usuário:** atendimento mais rápido, personalizado e acessível, em uma plataforma amplamente utilizada pela população brasileira, o que contribui para reduzir desigualdades de acesso à justiça.
6. **Inclusão social e acessibilidade:** fortalecimento de um canal de atendimento democrático, acessível inclusive a populações em regiões remotas ou com limitações de acesso a outros meios digitais.
7. **Redução da dependência tecnológica:** desenvolvimento e manutenção de soluções próprias, diminuindo a vulnerabilidade institucional decorrente da terceirização de serviços críticos.
8. **Alinhamento estratégico:** conformidade com as metas institucionais de transformação digital, inovação e eficiência na gestão pública.

A adoção da API oficial permitirá que a Defensoria avance no processo de transformação digital, consolidando um modelo de atendimento moderno, seguro e inclusivo. Além disso, reforça o compromisso da instituição com os princípios da administração pública previstos no art. 37 da Constituição Federal, notadamente a eficiência, a economicidade, a legalidade e a transparência.

A contratação alinha-se aos objetivos estratégicos de transformação digital, eficiência administrativa, ampliação do acesso à justiça e modernização dos serviços públicos, nos termos do art. 18 da Lei nº 14.133/2021.

Para viabilizar tal estratégia, é imprescindível o acesso à **API oficial do WhatsApp Business (Meta)**, única interface reconhecida e homologada pela plataforma, assegurando conformidade com a LGPD, estabilidade operacional e redução de riscos jurídicos.

Considerando a criação dos Grupos de Trabalho instituídos no âmbito do projeto de desenvolvimento do novo Chatbot Institucional com utilização de inteligência artificial generativa, por meio das **Portarias n° 008/DPG e n° 009/DPG**, ambas de 14 de janeiro de 2026, publicadas no Diário Oficial do Estado n° 29.152, em 15 de janeiro de 2026, bem como o início das atividades decorrentes dessa deliberação, conforme registrado no processo administrativo n° 2025.0.000025026-0, torna-se imprescindível o prosseguimento da contratação da API oficial do WhatsApp neste momento.

A obtenção da API oficial constitui condição técnica essencial para a continuidade do projeto, na medida em que permitirá a realização de testes funcionais, validações de fluxos, simulações de atendimento e verificações de desempenho em ambiente compatível com a operação real pretendida. Ressalta-se que tais atividades não podem ser adequadamente executadas por meio de soluções alternativas ou não oficiais, as quais apresentam limitações técnicas relevantes, instabilidade operacional, riscos de indisponibilidade e potenciais inconformidades com normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

Ademais, a disponibilização da API oficial do WhatsApp viabiliza a participação efetiva de todos os integrantes dos Grupos de Trabalho formalmente constituídos, permitindo a atuação conjunta nas etapas de desenvolvimento, testes, homologação e validação da solução, assegurando maior alinhamento institucional, segurança jurídica e aderência aos requisitos técnicos e normativos aplicáveis à Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

Ressalta-se, ainda, que o adiamento da contratação neste estágio do projeto pode comprometer o cronograma de execução previamente delineado, acarretar retrabalho técnico e dificultar a avaliação adequada da solução proposta, com impactos diretos na eficiência, na economicidade e na continuidade do projeto.

Dessa forma, o prosseguimento imediato da contratação da API oficial do WhatsApp revela-se medida necessária, proporcional e

plenamente alinhada ao interesse público, por assegurar as condições técnicas indispensáveis à adequada evolução do projeto, à validação segura das funcionalidades desenvolvidas e à regular continuidade das atividades previstas no âmbito do **processo nº 2025.0.000025026-0**, além de se configurar como iniciativa essencial, estratégica e inadiável para o fortalecimento da presença digital da Defensoria Pública, a consolidação de sua capacidade institucional de inovação tecnológica e a ampliação do acesso da população em situação de vulnerabilidade social aos serviços jurídicos, de forma mais célere, inclusiva e segura.

2) DA PREVISÃO DA NECESSIDADE NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL 2025/2026

No exercício financeiro vigente, não há dotação orçamentária disponível para a contratação pretendida. Em razão disso, a demanda permanecerá devidamente registrada no Plano de Contratações Anual (PCA) referente ao biênio 2025/2026, condicionada à futura disponibilidade orçamentária e financeira para sua execução.

3) LEVANTAMENTO/PESQUISA DE MERCADO E ESCOLHA JUSTIFICADA DA SOLUÇÃO MAIS ADEQUADA

SOLUÇÃO EXISTENTES	DETALHAMENTO	ADOÇÃO RECOMENDADA	JUSTIFICATIVA
Contratação direta da API Cloud da Meta (WhatsApp Business Platform)	A Meta disponibiliza a WhatsApp Business Cloud API , permitindo que organizações realizem a contratação e configuração diretamente junto à plataforma, com cobrança baseada em conversas/mensagens e integração realizada na infraestrutura da própria Meta.	Não.	Embora se trate da forma mais direta e oficial de acesso à API, essa modalidade exige que a DPEMT seja integralmente responsável pela implementação, manutenção, segurança, monitoramento e suporte técnico da solução, o que implica maior complexidade operacional, necessidade de equipe especializada e elevação do risco operacional.

<p>Provedores oficiais homologados pela Meta</p>	<p>Empresas certificadas e homologadas pela Meta que fornecem acesso à API oficial do WhatsApp Business, oferecendo serviços de intermediação técnica, suporte especializado, faturamento em moeda nacional e, eventualmente, funcionalidades adicionais como dashboards, relatórios e integrações.</p>	<p>Sim, a ser analisada</p>	<p>Representam solução oficial, segura e consolidada, amplamente utilizada por órgãos públicos e empresas privadas. Reduzem barreiras técnicas de implantação, facilitam a conformidade com a LGPD e com as políticas da Meta, e oferecem suporte especializado. Ressalta-se que a necessidade institucional da DPEMT se restringe ao uso da API oficial da Meta, sendo eventuais ferramentas adicionais acessórias e não essenciais à contratação.</p>
<p>Plataformas não oficiais</p>	<p>Soluções de terceiros que simulam a integração com o WhatsApp sem utilização da API oficial da Meta, por meio de mecanismos não autorizados.</p>	<p>Não.</p>	<p>Essas soluções apresentam riscos jurídicos e operacionais relevantes, incluindo: (i) ausência de conformidade com as políticas da Meta; (ii) potenciais falhas de segurança da informação; (iii) incompatibilidade com a LGPD quanto ao tratamento de dados pessoais; e (iv) possibilidade de bloqueio ou suspensão do serviço pela Meta. Assim, são consideradas tecnicamente inadequadas e juridicamente vedadas para uso institucional.</p>

Tabela 01 - LEVANTAMENTO/PESQUISA DE MERCADO E ESCOLHA JUSTIFICADA DA SOLUÇÃO MAIS ADEQUADA

Estudo Comparativo das Alternativas de Soluções

1. Contratação Direta da API Cloud da Meta:

- **Vantagem Aparente:** É a forma mais direta de acesso, garantindo escalabilidade e conformidade.

- **Desvantagem Crucial:** Esta opção exige que a própria DPEMT administre todas as integrações e o suporte técnico diretamente com a Meta. Isso aumentaria a complexidade operacional para a equipe interna, que teria que lidar com suporte internacional, faturamento em moeda estrangeira e toda a carga técnica de configuração e manutenção sem um intermediário especializado. A escolha por um BSP mitiga essa complexidade, oferecendo um suporte localizado e especializado.

2. Plataformas não oficiais:

- **Desvantagem Crucial:** O uso de soluções não oficiais acarreta riscos inaceitáveis para uma instituição pública, incluindo:
 1. Riscos Jurídicos e de Conformidade: Violação direta dos termos de serviço do WhatsApp e não conformidade com a LGPD.
 2. Riscos de Segurança e Privacidade: Comprometimento da privacidade e do sigilo dos dados dos assistidos.
 3. Riscos Operacionais: Instabilidade, indisponibilidade e possibilidade de bloqueio permanente da conta pela Meta.

3. Provedores Oficiais Homologados pela Meta (BSPs):

- **Vantagens principais:** são empresas credenciadas pela Meta a fornecer acesso autorizado e seguro à API do WhatsApp Business. Atuam como intermediárias, facilitando a contratação por organizações públicas e privadas.

Sendo essas vantagens:

1. Segurança jurídica: acesso oficial homologado, eliminando riscos de uso irregular.
2. Suporte técnico especializado: atendimento em português, melhor acompanhamento.
3. Faturamento em moeda nacional: evitando exposição cambial e simplificando processos orçamentários e contábeis.

4. Flexibilidade contratual: possibilidade de contratação em modelo “API-only” (refere-se a sistemas ou abordagens focadas exclusivamente na Interface de Programação de Aplicações (API), sem uma interface de usuário (frontend) integrada), sem a obrigatoriedade de aquisição de softwares proprietários adicionais.
5. Rapidez de implementação: menor curva de aprendizado para integração, reduzindo barreiras técnicas e de configuração.
6. Experiência consolidada: solução amplamente utilizada por órgãos públicos, bancos, empresas de telecomunicações e varejo, com maturidade de mercado.

Nesse contexto, a solução mais vantajosa e que mais se adequa às necessidades do órgão é a contratação de acesso exclusivo à API oficial do WhatsApp Business (Meta) por meio de BSP (Business Solution Provider) homologado, que trata da contratação do serviço técnico de disponibilização, manutenção e suporte de acesso à API oficial, em modelo “API-only”, **sem a inclusão obrigatória de softwares, dashboards ou plataformas de atendimento proprietárias.**

Esse tipo de situação é, sem dúvida, o mais benéfico para a administração quando analisamos sob a perspectiva do custo e benefício. Isso se deve ao fato de que elimina gastos adicionais relacionados a módulos de software que não são necessários e, dessa forma, concentra os investimentos unicamente na obtenção de acesso oficial à API. Por outro lado, também é vantajoso em termos de eficácia e eficiência, uma vez que possibilita que a equipe técnica da Defensoria realize a integração direta de seu chatbot próprio com outros sistemas internos já existentes. Além disso, há um aumento na padronização e na interoperabilidade, pois adota-se a solução oficial homologada pela Meta, que é compatível com as práticas estabelecidas e reconhecidas no mercado.

Em relação à segurança e privacidade, essa abordagem assegura a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e promove a utilização de uma infraestrutura oficial, o que ajuda a reduzir riscos

jurídicos e problemas de indisponibilidade. Por fim, no que diz respeito à disponibilidade no mercado, é importante considerar que há uma variedade de Provedores de Serviços de BSPs homologados no Brasil que já oferecem esse tipo de serviço em um formato apenas de "API", com faturamento em moeda nacional, acordos de nível de serviço (SLA) e suporte técnico disponível na língua portuguesa.

Com base na análise comparativa das soluções disponíveis, conclui-se que a alternativa mais adequada ao interesse público, à segurança da informação, à conformidade legal e à viabilidade operacional é a contratação de **BSP (Business Solution Provider) homologado pela Meta**, com fornecimento de acesso à **API oficial do WhatsApp Business**.

Esta escolha otimiza:

Custo-benefício: elimina gastos com módulos desnecessários;

Eficácia: permite integração direta do chatbot próprio com sistemas internos;

Padronização: adota solução oficial reconhecida no mercado;

Segurança: assegura conformidade com LGPD e reduz riscos jurídicos;

Disponibilidade: mercado brasileiro possui diversos BSPs homologados.

Adicionalmente, ressalta-se que a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso mantém relação contratual vigente com o Serviço Federal de Processamento de Dados SERPRO, por meio do Contrato nº 60/2025, cujo objeto compreende a prestação de serviços técnicos especializados de multicloud, atualmente em plena operação e devidamente homologados no ambiente tecnológico institucional.

Nesse contexto, a contratação da API oficial do WhatsApp Business por intermédio do SERPRO revela-se tecnicamente adequada e estrategicamente vantajosa, na medida em que promove sinergia tecnológica, continuidade operacional e integração segura com a

infraestrutura de rede e nuvem já utilizada pela DPEMT. Tal abordagem evita a fragmentação de fornecedores de infraestrutura crítica, reduz riscos de interoperabilidade entre o chatbot institucional e o Sistema SOLAR e assegura maior controle institucional sobre os fluxos de dados, segurança da informação e continuidade do serviço.

A adoção de solução integrada a ecossistema público de tecnologia da informação, já validado e em operação, fortalece a governança, preserva a centralização do tratamento de dados pessoais dos assistidos e contribui para a mitigação de riscos técnicos, operacionais e jurídicos, em consonância com os princípios da eficiência, da segurança e do interesse público.

Por fim, registra-se que a solução indicada para atender a demanda encontra-se prevista e disponível no *PUG de contratações do Aplic-TCE*.

ITEM	DESCRIÇÃO SINTÉTICA	TCE PUG
1	SOFTWARE - SISTEMA DE ATENDIMENTO ATRAVES DO WHATSAPP BUSINESS - INITIATED RATE (ATIVA) - CONVERSAS DE UTILIDADES HTTPS://SERVICOS.TCE.MT.GOV.BR/CONSULTA-ITEM/00086517	86517

Tabela 02 - *Aplic-TCE*

4) ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

A Metodologia de Cálculo tem como estimativa de quantidades baseados em:

1. Dados históricos de atendimento (janeiro a dezembro/2025);
2. Análise de tendência de crescimento;
3. Projeção conservadora com margem de segurança.

O Contexto e Diagnóstico da Situação Atual a DPEMT utiliza solução de chatbot terceirizada para atendimento automatizado via WhatsApp. A análise do Contrato 57/2021 (https://www.gp.srv.br/transparencia_dpemt/servlet/contratos_v2?0,1)

revela custos elevados e limitações técnicas que restringem a plena utilização como canal de atendimento oficial. Os dados de monitoramento mais recente demonstram:

Mês	Atendimento
Janeiro	79.998
Fevereiro	83.021
Março	81.650
Abril	76.133
Maio	79.172
Junho	77.189
Julho	91.500
Agosto	82.598
Setembro	90.964
Outubro	85.494
Novembro	75.587
Dezembro	58.462
Total	961.786

Tabela 03 - números mensais de atendimentos

No exercício de 2025, constata-se a consolidação desse avanço, com valores já estabilizados na ordem de **91.000 mil** atendimentos em média mensais, conforme registros até agosto, inclusive com picos que superaram tal estimativa. Mantido este comportamento até o final do exercício, projeta-se um total aproximado de **969 a 970 mil** atendimentos no ano de 2025, representando um crescimento considerável. A imagem abaixo contempla essa informação:

Atendimentos por mês

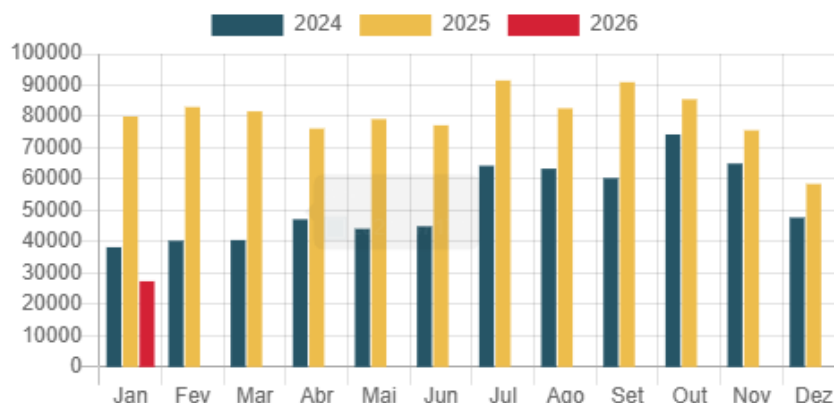


Figura 01 - print do sistema de estatística de atendimentos

Esse cenário de aumento contínuo da demanda evidencia a necessidade de adoção de soluções mais robustas e sustentáveis, de modo a assegurar a manutenção da qualidade, celeridade e eficiência na prestação dos serviços à sociedade.

A Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso registra atualmente a média de 91.000 atendimentos mensais realizados por meio do chatbot institucional. Esse volume corresponde a aproximadamente 2,34% da população do Estado, segundo estimativas populacionais.

Considerando a tendência de crescimento natural da demanda e a ampliação de serviços digitais planejados pela instituição, recomenda a adoção de uma projeção conservadora de 30% de aumento do volume mensal atual, atingindo 118.300 atendimentos/mês, resultando em uma previsão anual de 1.419.000 atendimentos.

Desse modo, a estimativa de quantidades por categoria de mensagens da **API do WhatsApp Business (Meta)** fica conforme a tabela:

Categoria de Mensagem	Quantidade Mensal Atual	Mensal + 30%	Quantidade Anual Estimada
Mensagens de Serviço	91.000	118.300	1.419.000
Mensagens Modelo de Utilidade	18.789	24.425 (+30%)	225.468
Mensagens Modelo de Marketing	9.394	12.212 (+30%)	112.728
Mensagens Modelo de Autenticação (OTP)	91.000	118.300	1.419.000

Tabela 04 - modelo de negócio para contratação de API

Considerando o crescimento mensal médio de 3,2%, bem como um pico registrado em julho/2025: 91.500 atendimentos, revelados por uma projeção em 2025 (12 meses) de aproximadamente 970.000 atendimentos demonstra uma representatividade de 2,34% da população do Estado. A dependência de fornecedores externos restringe a autonomia

tecnológica da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e limita a capacidade de personalização e integração com sistemas internos, especialmente o Sistema SOLAR (Solução Avançada em Atendimento de Referência).

5) ESTIMATIVA DE VALORES DA SOLUÇÃO PROPOSTA

A estimativa de valores da solução proposta tem como referência principal nacional a proposta apresentada pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, empresa pública federal, considerada prioritária em razão de sua aderência ao modelo de contratação da Administração Pública, faturamento em moeda nacional (BRL), conformidade com a legislação vigente e experiência consolidada no atendimento a órgãos governamentais.

De forma complementar e não vinculante, apresenta-se, para fins de benchmarking internacional e análise comparativa de economicidade, estimativa orçamentária referencial baseada em proposta comercial da empresa Twilio Inc., fornecedora internacional de soluções de comunicação como serviço e Business Solution Provider (BSP) homologado pela Meta para oferta da API oficial do WhatsApp Business.

A proposta da Twilio não constitui referência principal de contratação, sendo utilizada exclusivamente como parâmetro comparativo internacional, sem prejuízo da priorização de fornecedores públicos ou nacionais, conforme diretrizes institucionais e normativas aplicáveis.

Tabela SERPRO:

OBJETO	PREÇO UNITÁRIO	QTD MENSAL	QTD MENSAL + PROJEÇÃO DE 30%	QTD ANUAL PREVISTA	VALOR ANUAL	OBSERVAÇÕES / FINALIDADE
WhatsApp Com Imunidade - Serviço de Instalação - Setup	1.891,13	x	X	1	1.1891,13	Serviço de instalação
WhatsApp Com Imunidade -	425,5035	12	X	12	5.106,04	Assinatura mensal

Assinatura mensal						
Mensagem de Serviço	R\$ 0,00	91.000	118.300	1.419.000	X	Uso comum para chatbots ou atendimento humano, voltado ao esclarecimento de dúvidas ou resolução de problemas.
Mensagem Modelo de Utilidade	x	18.789	X	225.468	R\$0,0636 R\$14.339,76	Utilizada para confirmações, atualizações ou informações sobre transações em andamento.
Mensagem Modelo de Marketing	x	9.394	x	112.728	R\$0,5849 R\$65.934,61	Usada para promoções, atualizações informativas ou convites.
Mensagem Modelo de Autenticação	x	91.000	118.300	1.419.000	R\$0,636 R\$90.248,40	Em modelo de autenticação foi considerado que cada cidadão possa utilizar o meio de autenticação pelo GOV.BR em implementação no WhatsApps
WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem - Simples	X	91.000	118.300	1.419.000	R\$0,0100 R\$14.190,00	
WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem - Modelo	X	146.433	x	112.728 + 225.468 + 1.419.000 = 1.757.196	R\$0,0200 R\$35.143,92	

Tabela 05 - Serviços da API

O valor total da proposta apresentado pela SERPRO foi de R\$

226.853,86.

A proposta foi visada na contratação de serviços de Tecnologia da Informação, especificamente a solução de Plataforma WhatsApp Business. A proposta de contrato cobre custos fixos e custos variáveis baseados em um volume estimado de mensagens (marketing, utilidade, autenticação e serviço) a serem trafegadas pela plataforma oficial do Serpro (neste caso o Serpro atuará como um broker" corretor/intermediário").

Como complemento à estimativa apresentada, registra-se a proposta orçamentária referencial encaminhada pela empresa Twilio Inc., fornecedora global de soluções de comunicação como serviço (CPaaS) e Business Solution Provider (BSP) homologado pela Meta para oferta da API oficial do WhatsApp Business.

A estimativa foi elaborada com base nos volumes, categorias de mensagens e projeção de crescimento (+30%) definidos neste Estudo Técnico Preliminar, utilizando a tabela oficial de preços vigente da Twilio/Meta, no modelo "API-only", sem fornecimento de plataforma proprietária.

a) Modelo de cobrança

A estrutura de custos da Twilio é composta por:

- Tarifa Twilio: US\$ 0,005 por mensagem transmitida (enviada ou recebida);
- Tarifa Meta (WhatsApp): cobrança por categoria de mensagem, conforme regras oficiais da plataforma.

Valores de referência para o Brasil:

- Mensagem de Serviço: US\$ 0,00 (Meta);
- Template de Utilidade: US\$ 0,0068;

OBJETO	PREÇO UNITÁRIO	QTD MENSAL	QTD MENSAL + PROJEÇÃO DE 30%	QTD ANUAL PREVISTA	VALOR ANUAL	OBSERVAÇÕES / FINALIDADE
WhatsApp (Twilio) - Serviço de Instalação / Setup	R\$ 0,00	x	x	x	R\$ 0,00	A Twilio não cobra setup, onboarding ou taxa inicial.
WhatsApp (Twilio) - Assinatura mensal	R\$ 0,00	12	x	12	R\$ 0,00	Não há mensalidade fixa ou licenciamento.
Mensagem de Serviço	R\$ 0,0270	91.000	118.300	1.419.000	R\$ 38.313,00	Uso comum para chatbots ou atendimento humano.
Mensagem Modelo de Utilidade	R\$ 0,06	18.789	x	225.468	R\$ 14.339,76	Confirmações, atualizações ou informações transacionais.
Mensagem Modelo de Marketing	R\$ 0,36	9.394	x	112.728	R\$ 41.078,56	Promoções, campanhas informativas e convites institucionais.
Mensagem Modelo de Autenticação	R\$ 0,06	91.000	118.300	1.419.000	R\$ 90.248,40	Autenticação de usuários (ex.: integração GOV.BR via WhatsApp).
TOTAL ANUAL ESTIMADO - TWILIO	-	-	-	-	R\$ 181,979,72	Estimativa convertida de US\$ 33.686,87 (benchmark internacional).

Tabela 06 - Serviços da API Twilio

- Template de Marketing: US\$ 0,0625;
- Template de Autenticação (OTP): US\$ 0,0068.

Custo médio anual estimado pela Twilio: **181,979,72 BRL**

Os valores acima têm caráter meramente estimativo e referencial, utilizados exclusivamente para fins de benchmarking internacional. A cobrança da Twilio ocorre em dólar americano (USD), podendo haver variação conforme o câmbio aplicado no momento do pagamento.

Embora o benchmarking internacional indique valores nominais inferiores apresentados por fornecedores estrangeiros, como a empresa Twilio Inc., a análise de vantajosidade econômica deve considerar o

custo global da contratação e os riscos associados ao longo do ciclo de vida da solução, conforme boas práticas de planejamento previstas na Lei nº 14.133/2021.

A proposta do SERPRO apresenta vantagens econômicas indiretas relevantes, tais como faturamento em moeda nacional (BRL), previsibilidade orçamentária, eliminação de exposição à variação cambial, simplificação dos procedimentos contábeis e maior facilidade de gestão e fiscalização contratual. Em contrapartida, fornecedores internacionais operam com cobrança em moeda estrangeira, sujeita a flutuações cambiais, além de demandarem maior complexidade administrativa e operacional para acompanhamento da execução contratual.

Dessa forma, ainda que o valor nominal estimado do SERPRO seja superior ao benchmark internacional, verifica-se que o custo-benefício global da solução é mais vantajoso para a Administração Pública, atendendo ao requisito de compatibilidade com os preços praticados no mercado e assegurando maior estabilidade financeira, segurança jurídica e eficiência administrativa.

6) REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E DA JUSTIFICA TÉCNICA E ECONÔMICA

A presente contratação visa o fornecimento de acesso, na modalidade "API-only", à plataforma oficial do WhatsApp Business, por meio de um Provedor de Soluções de Negócios (BSP) homologado pela Meta. Os requisitos a seguir detalham as funcionalidades mínimas que a API deve oferecer para permitir que a equipe técnica da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso (DPEMT) desenvolva, integre e opere seu próprio chatbot de atendimento ao cidadão.

A estrutura de requisitos foi modelada com base em soluções já consolidadas no mercado para o setor público, como a documentação da API do Serpro, garantindo clareza técnica e alinhamento com as melhores práticas.

Requisitos Técnicos da Contratação (Funcionais)

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

O BSP contratado deverá disponibilizar um conjunto de endpoints de API RESTful, seguros e bem documentados, que contemple as seguintes funcionalidades:

1. Autenticação e Autorização:

- **Padrão OAuth 2.0:** A API deverá utilizar o protocolo OAuth 2.0 para autenticação. O acesso aos endpoints será concedido mediante a apresentação de um token de acesso (access_token) temporário.
- **Geração de Token:** Deverá existir um endpoint específico (ex: POST /oauth2/token) para a geração do token de acesso, que receberá as credenciais da DPEMT (client_id e client_secret) e retornará o access_token com seu respectivo tempo de expiração.

2. APIs de Envio de Mensagens :

- **Envio de Mensagem de Texto (Resposta):** Permitir o envio de mensagens de texto livre em resposta a uma interação do usuário, dentro da janela de conversação de 24 horas.
- **Envio de Mensagem de Notificação (Template):** Endpoint para o envio de mensagens baseadas em modelos pré-aprovados (templates). A API deve permitir o preenchimento de variáveis dinâmicas no corpo e no cabeçalho do template.
- **Envio de Mensagens Interativas:** Suporte ao envio de mensagens contendo botões de resposta rápida (quick reply) e listas de opções, para facilitar a interação do usuário com o chatbot.

3. APIs de Recebimento de Eventos (Webhook) :

- **Recebimento de Mensagens do Usuário:** A solução deve permitir o cadastramento de um endpoint de Webhook (URL segura nos servidores da DPEMT) para receber, em tempo real, todas as mensagens enviadas pelos cidadãos. O payload recebido deve conter no mínimo: o número do remetente, o conteúdo da mensagem (texto, ID de mídia, etc.) e um identificador único da mensagem (wamid).

- **Recebimento de Status de Mensagens:** O mesmo Webhook deverá receber as atualizações de status das mensagens enviadas pela DPEMT, informando quando a mensagem foi enviada, entregue e lida.
- **Recebimento de Interações:** O Webhook deve ser capaz de receber eventos de interações do usuário com mensagens interativas, como cliques em botões.

4. APIs de Gerenciamento da Conta

Gerenciamento de Webhook: Disponibilizar endpoints para cadastrar, consultar, atualizar e excluir a URL do Webhook associada ao número de telefone da DPEMT.

- **Gerenciamento de Templates:** Permitir a gestão completa dos modelos de mensagem (templates) via API, incluindo a criação, consulta por ID, edição e exclusão dos mesmos.
- **Consulta de Status de Envio:** Fornecer um endpoint (GET) para consultar o status de uma mensagem específica a partir de seu ID.
- **Consulta de Histórico de Conversas:** Fornecer um endpoint (GET) para consultar o histórico de uma conversa específica a partir de seu ID.

E. Requisitos Não Funcionais:

- **Documentação Técnica:** A contratada deverá fornecer uma documentação da API completa, clara, em português e com exemplos práticos de requisições e respostas (preferencialmente em formato OpenAPI/Swagger).
- **Suporte Técnico Especializado:** Disponibilizar canais de suporte técnico em português, com Acordo de Nível de Serviço (SLA) definido, para auxiliar a equipe da DPEMT na resolução de problemas durante a integração e operação.
- **Disponibilidade e Confiabilidade:** Garantir um SLA mínimo de 99,5% de disponibilidade para os serviços da API.
- **Segurança:** A comunicação com todos os endpoints da API deve ser feita obrigatoriamente via protocolo HTTPS (TLS 1.2 ou superior).

Parâmetros e Premissas para a Implementação

Esta subseção detalha as condições iniciais e os requisitos específicos para a ativação da API do WhatsApp Business, com base no levantamento de informações preliminares.

Volume e Natureza da Comunicação:

- A solução deverá suportar tanto mensagens reativas (em resposta aos cidadãos) quanto mensagens proativas (disparadas pela DPEMT).
- O volume estimado de tráfego é de aproximadamente 4.000 mensagens por dia, totalizando cerca de 91.000 mensagens mensais.

Deste total, projeta-se que em torno de 10% das mensagens serão iniciadas pela DPEMT.

Número de Telefone (WhatsApp):

- É obrigatório que a implementação utilize o número de telefone móvel que a instituição já possui.
- Atualmente, este número está configurado como uma conta no WhatsApp Business App.

Conta Meta Business e WABA:

- A DPEMT já dispõe de um Meta Business Portfolio (antigo Business Manager) corporativo e devidamente verificado.

Categorias e Modelos de Mensagem (Templates):

- As categorias de templates a serem utilizadas serão "Utilidade", para as comunicações receptivas, e "Marketing", para as comunicações ativas.
- Não haverá necessidade de templates em múltiplos idiomas, sendo utilizado exclusivamente o português.
- A DPEMT está ciente de sua responsabilidade em formalizar e gerenciar o consentimento (opt-in) dos usuários para o

recebimento de mensagens, em conformidade com as políticas da Meta.

Requisitos Técnicos de Integração:

- A DPEMT já definiu o endpoint (URL/webhook) que será utilizado para o recebimento das mensagens.
- A alta disponibilidade da infraestrutura é um requisito importante para a solução.
- Não é necessária a integração com canais de comunicação alternativos (fallback), como SMS ou e-mail.
- A data limite para a conclusão do processo de onboarding e início da operação é junho de 2026.

REQUISITOS TÉCNICOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA):

Da Obrigatoriedade de Prestação Integral e Ininterrupta

O serviço prestado pela contratada deverá ser de forma **contínua, integral e ininterrupta**, garantindo a plena disponibilidade do acesso à API oficial do WhatsApp Business durante toda a vigência contratual, em razão de sua natureza essencial para a comunicação institucional da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso.

A contratada deverá assegurar o funcionamento permanente de todos os componentes do serviço, incluindo autenticação, envio e recebimento de mensagens, webhooks, integrações sistêmicas e demais funcionalidades previstas, **não sendo admitidas interrupções imotivadas**, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

Fundamentação legal:

- **Art. 6º, XXIII, da Lei nº 14.133/2021** - conceitua serviços contínuos;
- **Art. 11, caput** - princípios da eficiência, continuidade e interesse público;
- **Art. 92, II** - necessidade de definição clara das obrigações contratuais;
- **Art. 115, II** - execução do contrato conforme as condições estabelecidas;

- **Art. 124** - responsabilidade da contratada pela adequada execução do contrato.

Dos Níveis Mínimos de Serviço (Service Level Agreement - SLA)

A contratada deverá observar, no mínimo, os seguintes **níveis de serviço (SLA)** :

Indicador	Nível Exigido
Disponibilidade mensal do serviço	≥ 99,7%
Abertura de chamados	24 horas por dia, 7 dias por semana
Tratamento de incidentes críticos (indisponibilidade total)	Atendimento ininterrupto (24x7)
Tempo máximo para início de atendimento de incidente crítico	Até 1 (uma) hora
Tempo máximo para restabelecimento do serviço	Até 4 (quatro) horas

Tabela 06 - nível de SLA

O descumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos caracterizará **inadimplemento contratual**, sujeitando a contratada às penalidades previstas.

Fundamentação legal:

- **Art. 11, caput** - eficiência administrativa;
- **Art. 92, II** - obrigação de definição de padrões de desempenho;
- **Art. 115, II** - execução contratual conforme os parâmetros pactuados.

Das Penalidades por Indisponibilidade do Serviço

Nos casos de **indisponibilidade parcial ou total do serviço**, quando comprovadamente imputáveis à contratada, aplicar-se-ão as seguintes penalidades financeiras, sem prejuízo das demais sanções administrativas previstas em lei:

Índice de Disponibilidade Mensal	Medida Aplicável
≥ 99,7%	Sem penalidade
De 98% a < 99,6%	Desconto de 0,5% sobre o valor mensal faturado

De 95% a < 98%	Desconto de 2% sobre o valor mensal faturado
< 95%	Desconto de 5% sobre o valor mensal faturado, sem prejuízo de outras sanções

Tabela 07 - de índice de disponibilidade do Serviço via API

Nos casos de **reincidência ou indisponibilidade crítica que comprometa o atendimento institucional**, poderão ser aplicadas sanções adicionais, inclusive advertência, multa, suspensão ou rescisão contratual.

Fundamentação legal:

- **Art. 156, incisos I a IV, da Lei nº 14.133/2021** - sanções administrativas;
- **Art. 156, § 2º** - proporcionalidade das penalidades;
- **Art. 137, III** - possibilidade de rescisão por inexecução;
- **Art. 117** - fiscalização da execução contratual.

Da Dedução Automática dos Valores em Fatura

Os valores decorrentes de penalidades por indisponibilidade, descumprimento de SLA ou falhas na prestação do serviço serão automaticamente deduzidos da fatura mensal da contratada, mediante apuração pela fiscalização do contrato, observado o contraditório em sede administrativa.

A glosa será aplicada no faturamento subsequente ao período de apuração da indisponibilidade, com base em relatório técnico elaborado pela área responsável pela gestão e fiscalização contratual.

Fundamentação legal:

- **Art. 113, IV, da Lei nº 14.133/2021** - pagamento condicionado à execução adequada;
- **Art. 117** - atribuições da fiscalização contratual;
- **Art. 121, III** - gestão e fiscalização do contrato;
- **Art. 156** - aplicação de sanções.

Da Responsabilidade da Contratada pela Continuidade do Serviço

A contratada será integralmente responsável por quaisquer falhas operacionais, interrupções indevidas, degradação de desempenho ou descumprimento dos níveis de serviço pactuados.

Eventuais alegações de falhas de terceiros, indisponibilidade de infraestrutura, problemas na plataforma da Meta ou em componentes externos não eximem a contratada de sua responsabilidade contratual, salvo nas hipóteses de caso fortuito ou força maior devidamente comprovadas.

Fundamentação legal:

- Art. 124** - responsabilidade pela execução contratual;
- Art. 115, II** - obrigação de cumprimento das condições pactuadas;
- Art. 137, III** - rescisão por inexecução.

O estabelecimento de cláusulas relativas à **prestação integral do serviço, definição de níveis mínimos de disponibilidade (SLA), aplicação de penalidades por indisponibilidade e dedução automática em fatura** assegura a proteção do interesse público, a eficiência administrativa e a mitigação de riscos operacionais, estando em plena conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com as boas práticas aplicáveis à contratação de serviços continuados de tecnologia.

Justificativa Técnica

A contratação na modalidade "API-only" é tecnicamente a mais adequada, pois oferece:

- 1. Máxima Flexibilidade e Controle:** Ao consumir uma API bem estruturada, a DPEMT mantém total controle sobre a lógica do chatbot, fluxos de atendimento, experiência do usuário e, crucialmente, sobre os dados transacionados, sem ficar restrita às funcionalidades de uma plataforma de terceiros.
- 2. Integração Profunda e Eficiente:** O acesso direto aos endpoints permite uma integração nativa e de alta performance com os sistemas internos da Defensoria, como o sistema SOLAR, viabilizando consultas e automações complexas que seriam inviáveis ou mais custosas em plataformas prontas.

3. **Aderência a Padrões de Mercado:** A exigência de uma API RESTful com autenticação OAuth 2.0 e uso de Webhooks garante a adoção de uma arquitetura moderna, segura e interoperável, facilitando o desenvolvimento e a manutenção pela equipe interna.

Justificativa Econômica

Do ponto de vista econômico, a solução se justifica pelos seguintes motivos:

1. **Foco no Custo Essencial:** O modelo "API-only" direciona os recursos exclusivamente para o serviço de comunicação (tráfego de mensagens), eliminando custos de licenciamento, mensalidades e taxas de manutenção de plataformas de software que não seriam utilizadas, representando uma aplicação mais eficiente do orçamento público.
2. **Valorização da Equipe Interna:** A contratação viabiliza e potencializa o trabalho da equipe de desenvolvimento da DPEMT, aproveitando a expertise já existente para criar uma solução sob medida e alinhada às necessidades reais da instituição e de seus assistidos.
3. **Redução da Dependência Tecnológica:** Ao desenvolver o chatbot internamente e contratar apenas a camada de comunicação, a DPEMT evita o aprisionamento tecnológico ("vendor lock-in") a um único fornecedor de software, o que garante maior autonomia e poder de negociação em futuras contratações e evoluções do sistema.

7) DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A presente contratação visa obter o serviço de acesso a **API Oficial da Meta, que** será utilizada junto para implantar um canal de comunicação digital que será o chatbot desenvolvido pela DPEMT, sendo oficial e centralizado entre a instituição e o cidadão, por meio e utilização da Plataforma WhatsApp Business. A solução deverá permitir não apenas o atendimento receptivo em larga escala, mas também a comunicação proativa, de forma automatizada, segura e rastreável,

modernizando a prestação de serviços e otimizando os recursos públicos.

A solução a ser contratada é um serviço de acesso por meio Oficial a API da Meta, que se compõe das seguintes partes:

1. **Canal de Comunicação (API Oficial do WhatsApp):** A infraestrutura base, fornecida pela Meta e acessada via um Provedor de Soluções de Negócios (BSP), que garante o tráfego seguro das mensagens.
2. **Gerenciamento:** Ter fornecimento pela contratada a centralização de todas as funcionalidades, para que os analistas desenvolvedores da DPEMT irão atuar para acessar os serviços da API.
3. **Automação):** API será integrada ao ChatBot que permitirá a criação de fluxos de conversa automatizados para triagem, resposta a perguntas frequentes e coleta inicial de dados, operando 24/7.
4. **Integração (APIs):** Permitir conectar com atendimento aos sistemas internos da instituição, para consulta de dados e registro de informações.

A operação da solução utilizando a API

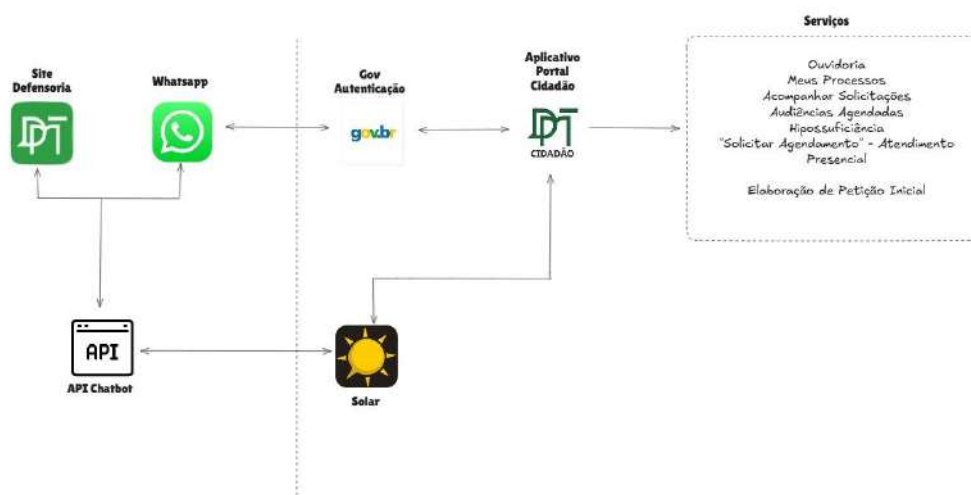


Figura 02 - Solução em desenvolvimento pela DGDI

Arquitetura Chatbot integrado ao sistema Solar

A imagem demonstra o ecossistema de atendimento digital projetado para o cidadão que busca os serviços da Defensoria Pública de Mato Grosso (DPEMT). A arquitetura integra múltiplos canais de entrada com sistemas de autenticação e de gestão interna para oferecer um autosserviço seguro e eficiente.

1. Canais de Atendimento (Entrada do Usuário):

- **Site Defensoria:** O portal institucional, que serve como ponto de partida para informações e acesso a serviços.
- **WhatsApp:** Um canal de comunicação direto e popular, focado em agilidade e acessibilidade para o cidadão.
- **Aplicativo Portal Cidadão:** É o coração do sistema para o usuário autenticado. Após a validação via gov.br, o cidadão é direcionado para este portal, onde os serviços personalizados estão disponíveis.

2. Inteligência e Automação:

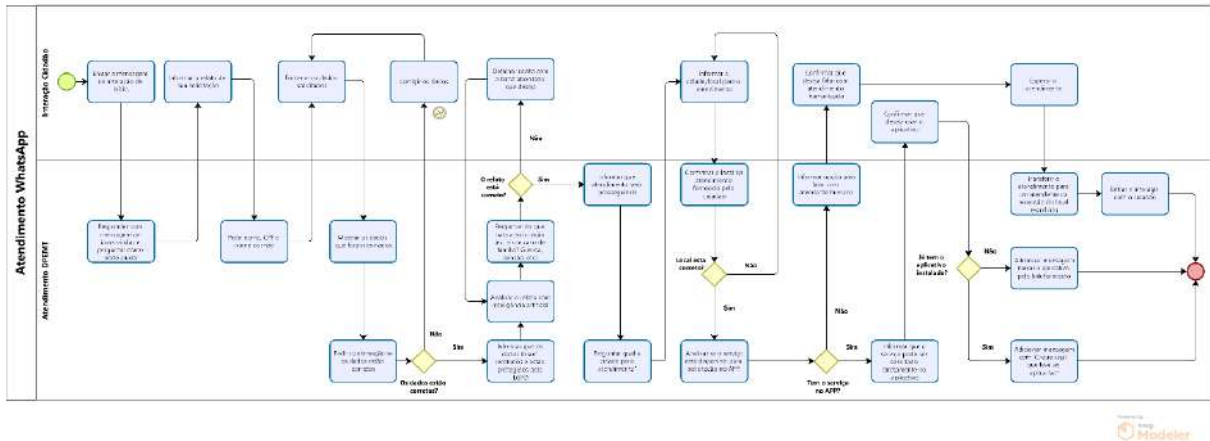
- **API Chatbot:** Atua como a primeira linha de atendimento automatizado, tanto no site quanto no WhatsApp. Ele pode resolver dúvidas comuns e, como veremos, consultar informações de sistemas internos.

3. Identidade e Segurança:

- **Gov Autenticação (gov.br):** Componente crucial que utiliza a plataforma de identidade digital do Governo Federal. Isso garante que a pessoa que acessa os serviços é quem ela diz ser, oferecendo segurança jurídica e personalização do atendimento.

4. Sistema Interno:

- **Solar:** O sistema SOLAR (Solução Avançada em Atendimento de Referência) é uma ferramenta para atendimento jurídico ao cidadão assistido pela Defensoria Pública, conforme fluxo abaixo.



Fluxo de Atendimento

Conforme o "Fluxo de Atendimento", mostra através do fluxograma de processo de negócio (BPMN - Business Process Model and Notation) onde detalha a jornada do cidadão ao interagir com a DPEMT através do WhatsApp. Nesse sentido complementa perfeitamente o ecossistema de atendimento digital demonstrado anteriormente, mostrando o passo a passo da interação que acontece entre o "Cidadão", o "WhatsApp" e a "API Chatbot".

O processo da interação pode ser dividido em fases principais:

1. O cidadão inicia a conversa e relata sua necessidade.
2. O Atendente DPE (IA) dará mensagem de boas-vindas.
3. O cidadão faz o relato de sua solicitação.
4. O Atendente DPE (IA) solicita dados de identificação não obrigatórios (CPF, nome, nome da mãe).
5. O sistema analisa os esses dados fornecidos.
6. O Atendente DPE (IA) mostra os dados que moram enviados.

Ponto de controle: Há um loop de validação para garantir que os dados fornecidos estão corretos antes de prosseguir.

7. O Atendente DPE (IA) informar que os dados foram recebidos e estão protegidos pela LGPD.
8. O Atendente DPE (IA) analisa o relato.

9. O Atendente DPE (IA) após a análise pergunta do que trata a solicitação (ex: é um caso de família? Guarda, pensão, etc.)
10. Após a consulta, O Atendente DPE (IA) avança para uma ação (provavelmente um agendamento).
11. Ele solicita e confirma a cidade do atendimento, um passo essencial para direcionar o cidadão à unidade correta.
12. O Atendente DPE (IA) verifica internamente se o serviço que o cidadão precisa está disponível para autosserviço no aplicativo.

Primeiro Caminho - Autosserviço (Sim): O Atendente DPE (IA) informa que o serviço pode ser realizado no aplicativo. Ele verifica se o usuário já tem o app instalado e fornece o link correspondente (para baixar ou para abrir).

Segundo Caminho - Atendimento Humano (Não): Se o serviço não está no app, o Atendente DPE (IA) oferece a opção de falar com um atendente. Após a confirmação do cidadão, a conversa é transferida para a fila de atendimento da recepção responsável.

8) JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

A **solução não será parcelada**, tendo em vista que o objeto da contratação do serviço de acesso à API oficial do WhatsApp Business por meio de um Provedor de Soluções de Negócios (BSP) homologado possui natureza de serviço único e tecnicamente indivisível.

A contratação visa oferecer um canal de comunicação unificado e seguro de que será integrado a um chatbot desenvolvido internamente pela DPEMT. A fragmentação deste serviço é tecnicamente inviável e traria prejuízos à gestão e à funcionalidade da solução como um todo.

Adicionalmente, o parcelamento do objeto acarretaria desvantagens sob a perspectiva da gestão contratual e da economicidade. A contratação de um único fornecedor (BSP) garante um ponto central de responsabilidade para o suporte técnico especializado, a manutenção e

o faturamento em moeda nacional , o que simplifica a administração e otimiza a relação custo-benefício.

Portanto, para garantir a coesão, a viabilidade técnica, a segurança e a eficiência administrativa, a contratação será realizada como um serviço único e integral.

9) RESULTADOS PRETENDIDOS

A contratação do serviço de acesso à API oficial do WhatsApp Business, configurando um Provedor de Soluções de Negócios (BSP) homologado para a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso (DPEMT), não se limita à mera adição de um canal de comunicação. Ela representa um movimento estratégico de transformação digital e otimização da governança pública, cujos resultados esperados são multifacetados, abrangendo dimensões de acessibilidade, eficiência, segurança e inovação tecnológica.

a) Democratização e Capilaridade do Acesso à Justiça:

O principal resultado esperado é a **ampliação exponencial do acesso à justiça** para os assistidos em todo o estado de Mato Grosso. A inserção da DPEMT na plataforma de mensagens mais ubíqua no Brasil (WhatsApp), elimina barreiras geográficas, socioeconômicas e de horários, permitindo que cidadãos em áreas remotas ou com dificuldades de deslocamento acessem os serviços da instituição de forma instantânea e gratuita. Este acesso facilitado reforça o princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição e o papel fundamental da Defensoria Pública na garantia de direitos.

b) Otimização da Experiência do Assistido e Personalização do Atendimento:

A solução permitirá uma revolução na experiência do usuário (UX) do assistido. Através da integração da API com o chatbot próprio da DPEMT, será possível:

- Oferecer um atendimento ágil e contínuo (24/7), capaz de responder a dúvidas frequentes, consultar o status de processos e fornecer orientações preliminares de forma imediata.
- Implementar comunicações proativas e personalizadas, como o envio automatizado de notificações sobre andamento processual, agendamentos de audiências, prazos para entrega de documentos e outras informações relevantes, conforme mapeado nos fluxos de atendimento. Isso reduzirá a ansiedade do assistido e a necessidade de contato manual com a instituição.
- Aumentar a satisfação do usuário ao disponibilizar uma interface familiar e de fácil manuseio, alinhada às expectativas digitais da sociedade contemporânea.

c) Eficiência Operacional e Reengenharia de Processos Internos:

A contratação impactará significativamente a eficiência e a produtividade interna da DPEMT:

- **Desoneração do Atendimento Humano:** A automação do atendimento receptivo e proativo, através do chatbot, absorverá um volume substancial de consultas e demandas de baixa complexidade. Isso liberará o corpo de Defensores, analistas e técnicos para se concentrarem em casos que exigem análise jurídica aprofundada, atendimento estratégico e intervenção presencial.
- **Otimização de Recursos:** A redução da necessidade de contato telefônico e de atendimento presencial para consultas básicas implicará em menor consumo de recursos como linha telefônica, energia elétrica (para climatização e iluminação de salas de espera), e materiais de expediente.
- **Redução de Erros:** A padronização das respostas e a automação reduzem a probabilidade de erros humanos em informações rotineiras, garantindo maior consistência e acurácia.

d) Segurança Jurídica, Conformidade Regulatória e Proteção de Dados:

A escolha pela API oficial da Meta e a homologação do BSP são pilares para a segurança jurídica e a conformidade.

- Garante que a comunicação com os assistidos esteja em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), assegurando a proteção dos dados pessoais sensíveis e a privacidade dos usuários.
- Mitiga riscos associados ao uso de contas não oficiais do WhatsApp Business, que poderiam gerar vulnerabilidades de segurança e potencial comprometimento da imagem institucional.
- Assegura que as políticas de privacidade e segurança da Meta, que são robustas, sejam aplicadas ao canal da Defensoria.

e) Fortalecimento da Autonomia Tecnológica e Governança da Informação:

Ao optar pelo modelo "API-only" e desenvolver um chatbot próprio, a DPMT reforça sua autonomia e governança tecnológica:

- A instituição detém o controle sobre a lógica de negócio, os fluxos de atendimento e a gestão dos dados, sem dependência de plataformas de atendimento de terceiros.
- Capacidade de monitoramento e coleta de dados analíticos detalhados sobre o uso do canal, permitindo à DPMT otimizar continuamente os serviços, identificar gargalos e planejar futuras expansões com base em métricas reais.
- Posicionamento estratégico da DPMT como protagonista no desenvolvimento de suas soluções digitais.

Em suma, os resultados pretendidos transcendem a simples funcionalidade tecnológica, visando uma reconfiguração do paradigma de atendimento da Defensoria Pública, tornando-o mais acessível, eficiente, seguro e alinhado às expectativas de uma sociedade digital.

10) PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA DPMT

As providências que a equipe da DPMT, especialmente a Coordenadoria de Desenvolvimento da Informação (CDI), deverá adotar em relação ao uso da API contratada.

A análise parte da premissa de que a contratação será no modelo

“API-only” , o que significa que a DPEMT terá acesso direto à API oficial da Meta, com o BSP (Provedor de Soluções de Negócios) atuando como intermediário para suporte e faturamento , mas sem fornecer uma plataforma de atendimento pronta.

As providências técnicas da DPMT podem ser divididas nas seguintes fases:

1. Onboarding Técnico e Configuração Inicial

Após a licitação, a primeira etapa será a colaboração direta entre a equipe técnica da DPEMT e o BSP contratado para:

- **Provisionamento da Conta:** Realizar o setup da *WhatsApp Business Account*, que é a conta-mãe que gerencia os ativos da DPEMT na plataforma da Meta.
- **Obtenção de Credenciais de Acesso:** Receber do BSP as chaves de API (API Keys) e tokens de autenticação. Essas credenciais são essenciais para que o chatbot desenvolvido pela DPMT possa fazer chamadas seguras e autorizadas aos servidores da Meta.

2. Desenvolvimento da Integração Principal (Chatbot <> API)

Esta é a fase central de desenvolvimento, onde o chatbot interno da DPEMT será conectado à API do WhatsApp. As tarefas incluem:

- **Implementação de Webhooks (Recebimento de Mensagens):** A equipe da DPMT precisará desenvolver e expor um endpoint de webhook seguro (uma URL pública em seus servidores). Este endpoint será configurado na plataforma do WhatsApp (via BSP) e será responsável por receber, em tempo real, todas as interações dos cidadãos (mensagens de texto, cliques em botões, etc.)
- **Desenvolvimento de Clientes (Envio de Mensagens):** O chatbot precisará ser programado para realizar chamadas aos endpoints da API da Meta para enviar mensagens. Isso inclui a capacidade de montar e enviar diferentes tipos de mensagens suportadas pela API, como textos simples, mídias, botões interativos e listas de

opções, que são fundamentais para o fluxo de atendimento desenhado.

3. Integração com Sistemas Internos (Backend)

Para que o chatbot seja funcional e não apenas informativo, a equipe técnica precisará:

- **Criar Conectores para o Sistema SOLAR:** Desenvolver módulos ou microsserviços dentro da arquitetura do chatbot que sejam capazes de se comunicar com o sistema interno SOLAR.
- **Orquestrar o Fluxo de Dados:** Quando o chatbot receber uma solicitação via webhook (ex: "consultar meu processo"), sua lógica interna deverá:
 1. Extrair os dados necessários da mensagem do usuário.
 2. Fazer uma chamada para a API interna do SOLAR para buscar a informação solicitada.
 3. Receber a resposta do SOLAR.
 4. Formatar essa resposta em uma linguagem amigável para o cidadão.
 5. Realizar a chamada à API do WhatsApp (conforme item 2) para enviar a resposta ao usuário.

4. Gestão Contínua, Segurança e Monitoramento

A cerca da responsabilidade

Gerenciamento de Estado da Conversa: O chatbot precisa ser *stateful*, ou seja, capaz de lembrar o contexto de cada conversa para seguir o fluxo de atendimento mapeado sem se perder.

- **Segurança:** Garantir que as chaves da API sejam armazenadas de forma segura (usando cofres de segredos, por exemplo) e que o endpoint do webhook esteja protegido contra requisições maliciosas.
- **Manutenção e Evolução:** A equipe da CDI será responsável por manter toda a aplicação do chatbot, fazer correções e evoluir a

solução para se adaptar a futuras mudanças na API do WhatsApp ou para adicionar novos serviços ao cidadão.

11) CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não será admitida a subcontratação do objeto principal desta licitação. Considerando a natureza estratégica, a complexidade técnica e a necessidade de um ponto único de responsabilidade para o serviço de acesso à API oficial do WhatsApp Business, a DPEMT exigirá que a empresa contratada execute integralmente os serviços licitados. A não permissão de subcontratação visa garantir a qualidade, a segurança, a conformidade com a LGPD e a eficiência da gestão contratual, além de assegurar que o conhecimento técnico e a responsabilidade permaneçam integralmente com o contratado principal, evitando a fragmentação da prestação de um serviço que é considerado único e indivisível.

12) DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

A contratação e a utilização do serviço de acesso à API oficial do WhatsApp Business, por sua natureza digital e de comunicação, não apresentam impactos ambientais diretos significativos no mesmo nível que projetos de infraestrutura física ou industriais. No entanto, é possível identificar impactos indiretos, tanto positivos quanto negativos, que devem ser considerados:

Impactos Ambientais Positivos:

- **Redução do Uso de Papel:** A digitalização do atendimento e da comunicação com os assistidos, por meio do WhatsApp, contribui diretamente para a diminuição da necessidade de impressão de documentos, ofícios e informativos. Isso resulta na redução do consumo de papel, toners/tintas e energia elétrica associada a equipamentos de impressão.
- **Diminuição de Deslocamentos:** Ao facilitar o acesso à informação e a serviços por meio digital, a solução pode reduzir a necessidade de deslocamento físico dos assistidos às unidades da

Defensoria Pública. Conseqüentemente, há uma potencial diminuição na emissão de gases de efeito estufa por veículos (combustíveis fósseis) e na geração de resíduos sólidos (ex: bilhetes de transporte).

- **Otimização de Recursos:** A maior eficiência operacional proporcionada pela automação e digitalização pode levar a uma otimização no uso de recursos materiais e energéticos dentro da própria instituição, como iluminação e climatização de espaços físicos, que seriam mais demandados em um modelo de atendimento presencial intensivo.
- **Disseminação de Informação sobre Sustentabilidade (Potencial):** Futuramente, o canal pode ser utilizado pela DPEMT para disseminar informações sobre direitos ambientais, sustentabilidade e práticas ecológicas, atuando como uma ferramenta de educação ambiental indireta.

Impactos Ambientais Negativos (Indiretos e de Baixa Materialidade):

- **Geração de Lixo Eletrônico (Indireto):** Embora não seja um impacto direto da contratação da API, a dependência crescente de serviços digitais pode, em um ciclo de longo prazo, contribuir indiretamente para a obsolescência de dispositivos eletrônicos (smartphones, computadores) e, conseqüentemente, para a geração de lixo eletrônico. No entanto, este é um impacto difuso e de baixa materialidade atribuível especificamente a esta contratação.

Os impactos ambientais positivos relacionados à redução de papel e deslocamentos são os mais diretos e relevantes desta contratação. Os impactos negativos são, em grande parte, intrínsecos à infraestrutura digital e à sociedade da informação, sendo considerados de baixa materialidade e facilmente mitigáveis por meio de políticas de consumo consciente de energia e descarte adequado de equipamentos por parte dos usuários e provedores de serviço.

A DPEMT, ao optar por uma solução digital, contribui para um modelo de serviço público mais sustentável no contexto de suas operações.

13) POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Diante da análise detalhada apresentada neste Estudo Técnico Preliminar, que abrange desde a demanda da instituição e dos assistidos até os requisitos técnicos, econômicos e ambientais, a contratação do serviço de acesso à API oficial do WhatsApp Business pela Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso se mostra plenamente **viável, necessária e alinhada aos objetivos estratégicos de modernização e eficiência e ampliação do acesso à justiça.**

A solução proposta permitirá à DPEMT transcender o modelo tradicional de atendimento, oferecendo um canal de comunicação direto, seguro e amplamente acessível, compatível com a plataforma de mensagens mais utilizada no Brasil. Os resultados esperados incluem a ampliação do acesso aos serviços da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, a melhoria significativa na experiência do cidadão e um ganho substancial de eficiência operacional, especialmente pela automação de fluxos de atendimentos e pela redução da dependência de atendimentos presenciais para consultas rotineiras.

A opção pelo modelo "API-only", aliada ao desenvolvimento de um Chatbot institucional próprio, assegura à DPEMT autonomia tecnológica e a flexibilidade evolutiva da solução e preservação do controle sobre a lógica de atendimento e sobre os dados tratados. A conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e a segurança das informações dos assistidos são garantidas pela utilização de solução oficial e pela contratação de Provedor de Soluções de Negócios (BSP) devidamente homologado.

Nesse contexto, a solução proposta demonstra **aderência aos princípios estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021**, atendendo de forma consistente ao interesse público e às boas práticas de gestão pública.

Em suma, a contratação é fundamental para a transformação digital da Defensoria Pública, consolidando um serviço essencial que irá beneficiar diretamente os cidadãos mato-grossenses, ao mesmo tempo em que promove a inovação e a sustentabilidade das operações da instituição. Recomenda-se, portanto, a continuidade dos procedimentos para a licitação e contratação do objeto conforme as especificações detalhadas.

Cuiabá, 28 de janeiro de 2026.

Equipe de Planejamento:

Nome Completo	Cargo/Função	Setor	Telefone	E-mail
Renan Aparecido da Silveira	Coordenador de Desenvolvimento e Inovação	DGDI /CDI	65996506504	renansilveira@dpemt.mt.gov.br
Diego Nascimento Otto	Analista de Sistemas	DGDI /CDI	65996506504	diego.otto@dp.mt.gov.br
Luís Felipe Amorim Sant'ana	Gerente de Pesquisa e Inovação	DGDI /CDI	65996506504	luissantana@dp.mt.gov.br
Jader Fellipe de Oliveira e Silva Golembiouski	Gerente de Desenvolvimento de Inovação	DGDI /CDI	65996506504	jader.golembiouski@dp.mt.gov.br

ANEXO I - MAPEAMENTO E GERENCIAMENTO DE RISCOS

Este Mapeamento de Riscos visa garantir que as rotinas de identificação, avaliação e tratamento dos riscos nas fases interna e externa da contratação pública, a fim de que suas etapas sejam executadas de forma objetiva, eficiente e padronizadas, nos termos exigidos na Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Estadual nº 1.525/2022.

Processo	Mapa nº
Objeto:	Contratação de serviço de acesso à API oficial do WhatsApp Business (Meta), por meio de Provedor de Soluções de Negócios (BSP) homologado, na modalidade "API-only", para integração com o chatbot institucional da DPEMT.

FASES DE ANÁLISE PRESENTES NESTE MGR:

Dentre os riscos elencados nas fases analisadas no presente Mapeamento e Gerenciamento de Riscos, aqueles com probabilidade de alta ocorrência e impacto foram analisados para avaliar a viabilidade da contratação. Nesse sentido, importa garantir que as ações de prevenção e contingência sejam efetivadas em todas as etapas do processo de contratação e implementação de API oficial do WhatsApp Business (Meta).

Diante dos riscos elencados nesta etapa do Estudo Técnico Preliminar e suas respectivas ações de prevenção e contingência, conclui-se que os riscos apresentados **não inviabilizam a contratação do objeto.**

Cuiabá, 28 de janeiro de 2026.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO:

NOME	SETOR	ASSINATURA
Renan Aparecido da Silveira	Coordenador de Desenvolvimento e Inovação	
Diego Nascimento Otto	Analista de Sistemas	
Luis Felipe Amorim Sant'ana	Gerente de Pesquisa e Inovação	
Jader Fellipe de Oliveira e Silva Golembiowski	Gerente de Desenvolvimento de Inovação	

1. RISCOS RELACIONADOS AO COMPROMETIMENTO DA EFETIVIDADE DO PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO.

RISCO 1.1 - CLASSIFICAÇÃO: Baixa										
Descrição: Subcontratação indevida por parte do BSP contratado, em desacordo com as regras da Meta e com o contrato administrativo.										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa	x	Média		Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta	x
Item	Dano									
1.	Descumprimento contratual, riscos de segurança da informação, falta de transparência sobre a execução e possibilidade de sanções ao órgão contratante por uso de intermediários não autorizados.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	<input type="checkbox"/> Previsão expressa de vedação à subcontratação no edital e no contrato; <input type="checkbox"/> Exigência de comprovação de credenciamento oficial do BSP junto à Meta.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			

Item	Ação de Contingência	Responsável
1.	<input type="checkbox"/> Rescisão contratual e aplicação de sanções (Lei nº 14.133/2021); <input type="checkbox"/> Adoção de contratação emergencial ou nova licitação para garantir continuidade.	Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)

RISCO 1.2 – CLASSIFICAÇÃO: **Alta**

Descrição: Subdimensionamento da demanda anual de conversas na API do WhatsApp Business, ocasionando insuficiência de créditos e necessidade de aditivos contratuais não previstos.

Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa	Média		Alta	x	Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa	Média		Alta		Muito Alta	x

Item	Dano
------	------

1. Interrupção ou limitação do atendimento digital, comprometendo a continuidade dos serviços prestados aos assistidos.

Item	Ação Preventiva	Responsável
------	-----------------	-------------

1. Monitorar continuamente a evolução da demanda; adotar margem de segurança no cálculo das estimativas (ex.: Demanda Total ARP de 1.622.400 conversas).

Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)

Item	Ação de Contingência	Responsável
------	----------------------	-------------

1. Formalizar aditivo contratual tempestivamente; readequar fluxos de atendimento e priorizar mensagens essenciais em caso de restrição temporária

Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)

RISCO 1.3 – CLASSIFICAÇÃO: **Alta**

Descrição: Variações cambiais significativas, uma vez que os preços da Meta são definidos em dólar (USD).

Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa	Média		Alta	x	Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa	Média		Alta		Muito Alta	x

Item	Dano
------	------

1. Elevação inesperada dos custos da contratação, comprometendo a previsão orçamentária.

Item	Ação Preventiva	Responsável
------	-----------------	-------------

1. Acompanhar comunicados oficiais da Meta; prever cláusula contratual de revisão em caso de alteração de modelo de cobrança.

Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)

Item	Ação de Contingência	Responsável
------	----------------------	-------------

1. Formalizar aditivo contratual tempestivamente; readequar fluxos de atendimento e priorizar mensagens essenciais em caso de restrição temporária.

Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)

RISCO 1.4 – CLASSIFICAÇÃO: **Baixa**

Descrição: Superdimensionamento da demanda anual, com conseqüente ociosidade de recursos contratados e desperdício orçamentário.										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa	x	Média		Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média	x	Alta		Muito Alta	
Item	Dano									
1.	Ociosidade de recursos e questionamentos por órgãos de controle.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	Realizar análise histórica e projeções baseadas em dados concretos de atendimentos; revisar estimativas anualmente.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
Item	Ação de Contingência						Responsável			
1.	Readequar o contrato em execuções futuras, ajustando quantitativos com base no consumo real.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			

RISCO 1.5 - CLASSIFICAÇÃO: Média

Descrição: Instabilidade ou indisponibilidade da infraestrutura da API oficial do WhatsApp Business, prejudicando a continuidade dos atendimentos digitais.										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa		Média	x	Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média		Alta	x	Muito Alta	
Item	Dano									
1.	Interrupção temporária dos canais digitais de atendimento, gerando sobrecarga nos atendimentos presenciais.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	Exigir do fornecedor SLA com métricas de disponibilidade; prever plano de comunicação em caso de falhas.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
Item	Ação de Contingência						Responsável			
1.	Ativar canais alternativos de atendimento; comunicar usuários sobre prazos e alternativas disponíveis.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			

RISCO 1.6 - CLASSIFICAÇÃO: Média

Descrição: Falhas de integração entre a API do WhatsApp e os sistemas internos da Defensoria (ex.: chatbot, sistemas processuais).										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa		Média	x	Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média		Alta	x	Muito Alta	
Item	Dano									
1.	Indisponibilidade parcial do serviço, atrasos no atendimento ou duplicidade de registros.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	Realizar testes de homologação robustos; aplicar boas práticas de engenharia de requisitos.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
Item	Ação de Contingência						Responsável			
1.	Acionar equipe técnica para rollback da versão; usar canal alternativo de atendimento temporário.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			

RISCO 1.7 - CLASSIFICAÇÃO: Média

Descrição: Falhas de integração entre a API do WhatsApp e os sistemas internos da Defensoria (ex.: chatbot, sistemas processuais).										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa		Média	x	Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média		Alta	x	Muito Alta	
Item	Dano									
1.	Indisponibilidade parcial do serviço, atrasos no atendimento ou duplicidade de registros.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	Realizar testes de homologação robustos; aplicar boas práticas de engenharia de requisitos.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
Item	Ação de Contingência						Responsável			
1.	Acionar equipe técnica para rollback da versão; usar canal alternativo de atendimento temporário.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			

RISCO 1.8- CLASSIFICAÇÃO: Média										
Descrição: Excesso de requisições simultâneas à API (sobrecarga), ultrapassando limites de uso impostos pela Meta.										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa		Média	x	Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média		Alta	x	Muito Alta	
Item	Dano									
1.	Mensagens não entregues ou atrasadas, prejudicando prazos judiciais e compromissos com os assistidos.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	Monitorar métricas de consumo; implementar filas assíncronas e balanceamento de carga.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
Item	Ação de Contingência						Responsável			
1.	Escalonar para a Meta via suporte oficial; readequar o fluxo de mensagens priorizando comunicações essenciais.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			

RISCO 1.9- CLASSIFICAÇÃO: Baixa										
Descrição: Dependência tecnológica de fornecedor único (Meta e BSP contratado).										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa	x	Média		Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média		Alta	x	Muito Alta	
Item	Dano									
1.	Dificuldade de migração em caso de falhas contratuais ou técnicas.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	Incluir cláusulas contratuais de portabilidade de dados e interoperabilidade.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
Item	Ação de Contingência						Responsável			
1.	Avaliar provedores alternativos homologados pela Meta; elaborar plano de transição em caso de troca de BSP.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			

2. RISCOS RELACIONADOS À SELEÇÃO DO FORNECEDOR

RISCO 2.1 – CLASSIFICAÇÃO: Alta										
Descrição: Seleção de fornecedor não devidamente homologado pela Meta como Business Solution Provider (BSP), resultando em contratação de empresa sem credenciamento oficial ou sem experiência comprovada em integrações "API-only".										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa		Média	x	Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta	x
Item	Dano									
1.	Contratação irregular, risco de bloqueio do serviço pela Meta, violação dos termos de uso e comprometimento da conformidade com a LGPD.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	Exigir comprovação documental de homologação oficial do fornecedor junto à Meta.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
2.	Inserir no edital critério de experiência prévia em fornecimento de API oficial.									
Item	Ação de Contingência						Responsável			
1.	Rescindir o contrato caso se constate irregularidade no credenciamento do fornecedor.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
2.	Acionar outro BSP homologado para continuidade do serviço, conforme autorização emergencial.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
RISCO 2.2 – CLASSIFICAÇÃO: Alta										
Descrição: Seleção de fornecedor com baixa capacidade técnica, suporte limitado em português ou ausência de SLA adequado, comprometendo a implementação e a manutenção da solução										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa		Média	x	Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta	x
Item	Dano									
1.	Atrasos na implantação, falhas de comunicação, indisponibilidade recorrente e prejuízos à imagem institucional da DPEMT.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	Estabelecer critérios de qualificação técnica rigorosos, exigindo comprovação de experiência anterior.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
2.	Avaliar detalhadamente a documentação técnica e o plano de suporte oferecido pelo fornecedor.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
Item	Ação de Contingência						Responsável			
1.	Formalizar termo aditivo de reequilíbrio contratual ou substituição de fornecedor conforme previsto em lei.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			

3. RISCOS RELACIONADOS À GESTÃO CONTRATUAL

RISCO 3.1 – CLASSIFICAÇÃO: Média										
Descrição: Falhas no acompanhamento e monitoramento do consumo de mensagens (conversas), podendo gerar estouro do limite contratado e necessidade de aditivos emergenciais.										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa		Média	x	Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta	x
Item	Dano									
1.	Interrupção temporária do serviço, indisponibilidade do canal de atendimento e impacto direto na comunicação com os assistidos.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	Rotinas de monitoramentos mensal de consumo da API						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			

2.	Exigir do fornecedor relatórios detalhados de uso, permitindo controle pela CDI e área de contratos	Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)								
Item	Ação de Contingência						Responsável			
1.	Formalizar aditivo contratual tempestivamente ou utilizar saldo remanescente de contrato similar, se houver.	Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)								
2.	Priorizar comunicações essenciais em caso de limitação temporária de mensagens.	Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)								
RISCO 3.2 - CLASSIFICAÇÃO: Média										
Descrição: Inobservância dos indicadores de desempenho estabelecidos no contrato, sem aplicação tempestiva de penalidades ou ações corretivas.										
Probabilidade:	Muito Baixa		Baixa		Média	x	Alta		Muito Alta	
Impacto:	Muito Baixa		Baixa		Média		Alta		Muito Alta	x
Item	Dano									
1.	Redução da qualidade e disponibilidade do serviço, comprometendo a credibilidade e a eficiência do atendimento digital da Defensoria.									
Item	Ação Preventiva						Responsável			
1.	Plano de acompanhamento do contrato em tempo real						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
2.	Avaliar desempenho, disponibilidade e suporte técnico						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
Item	Ação de Contingência						Responsável			
1.	Notificar o fornecedor e aplicar penalidades contratuais previstas na Lei nº 14.133/2021.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI)			
2.	Avaliar substituição do fornecedor em caso de reincidência ou descumprimento grave dos níveis de serviço.						Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação (CDI) com Assessoria Jurídica			

ANEXO II - MATRIZ DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

Esta Matriz de Riscos visa garantir que as rotinas de identificação, avaliação e tratamento dos riscos do contrato público sejam executadas de forma objetiva, eficiente e padronizadas, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Estadual nº 1.525/2022.

Processo	
Objeto:	Contratação de serviço de acesso à API oficial do WhatsApp Business (Meta) por meio de Provedor de Soluções de Negócios (BSP) homologado, na modalidade "API-only".

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCÇÃO DE RISCO
PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	Subdimensionamento da demanda anual de conversas na API do WhatsApp Business.	Interrupção ou limitação do atendimento digital, necessidade de aditivos contratuais e impacto na continuidade do serviço.	DPEMT
	Instabilidade da infraestrutura da API oficial da Meta	Interrupção temporária do atendimento e sobrecarga de canais presenciais.	Fornecedor
	Dependência tecnológica de fornecedor único (Meta e BSP contratado).	Dificuldade de migração e vulnerabilidade contratual.	DPEMT
	Variações cambiais significativas que impactem o valor contratado, considerando a precificação da Meta em dólar	Aumento inesperado dos custos e necessidade de revisão contratual.	DPEMT
	Superdimensionamento da demanda, ocasionando ociosidade de recursos e possível desperdício orçamentário.	Ineficiência no uso de recursos públicos e questionamentos de órgãos de controle.	DPEMT

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCÇÃO DE RISCO
SELEÇÃO DO FORNECEDOR	Seleção de fornecedor não homologado pela Meta como BSP.	Bloqueio do serviço, descumprimento contratual e violação dos termos de uso da plataforma.	DPEMT
	Escolha de fornecedor com baixa capacidade técnica ou sem suporte adequado.	Atrasos na implantação, falhas operacionais e indisponibilidade recorrente do canal.	DPEMT
	Ausência de critérios técnicos claros no edital.	Risco de seleção inadequada e necessidade de refazer o processo licitatório.	DPEMT

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCÇÃO DE RISCO
GESTÃO CONTRATUAL	Falhas no monitoramento do consumo de mensagens (conversas).	Estouro do limite contratado, interrupção do serviço e necessidade de aditivos emergenciais.	DPEMT
	Inobservância dos indicadores de desempenho	Redução da qualidade, atrasos na resolução de falhas e danos à imagem institucional.	DPEMT
	Falhas na comunicação entre gestor, fiscal do contrato e fornecedor.	Demora na resolução de problemas técnicos e retrabalho administrativo.	DPEMT
	Descumprimento de prazos contratuais pelo fornecedor sem aplicação tempestiva de penalidades.	Continuidade de falhas sem correções e prejuízos à efetividade do contrato.	DPEMT/ Fornecedor
	Alterações técnicas não comunicadas à DPE-MT pela Meta ou pelo BSP.	Incompatibilidades no sistema e falhas nas integrações com o chatbot institucional.	DPEMT/ Fornecedor

Diante dos riscos elencados nesta etapa do Estudo Técnico Preliminar e suas respectivas ações de prevenção e contingência, conclui-se que os riscos apresentados não inviabilizam a contratação do objeto.

Cuiabá, 28 de janeiro de 2026.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO:

NOME	SETOR	ASSINATURA
Renan Aparecido da Silveira	Coordenador de Desenvolvimento e Inovação	
Diego Nascimento Otto	Analista de Sistemas	
Luis Felipe Amorim Sant'ana	Gerente de Pesquisa e Inovação	
Jader Fellipe de Oliveira e Silva Golembiouski	Gerente de Desenvolvimento de Inovação	

ANEXO V - CHECKLIST PARA DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA SOLUÇÃO PROPOSTA	
Processo	2026.0.00000507-6
Objeto:	Contratação de serviço de acesso à API oficial do WhatsApp Business (Meta), por meio de Provedor de Soluções de Negócios (BSP) homologado, na modalidade "API-only".

I - DA LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO	
<p>Abaixo, apresentamos o checklist das atividades realizadas no Estudo Técnico Preliminar, que resultou no posicionamento conclusivo da forma mais adequada de efetivar a contratação para o atendimento da necessidade a que se destina, nos termos do inciso XIII do § 1º do Art. 18, § 1º, XIII, da Lei nº 14.133/2021 e art. 35, XIII, do Decreto Estadual nº 1.525/2022).</p>	
ITEM DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR:	ATENDE?
1. A necessidade da contratação é clara e adequadamente justificada?	Sim ✓
2. O alinhamento entre a contratação e o planejamento institucional do órgão ou entidade está demonstrado?	Sim ✓
3. Os requisitos técnicos e a solução tecnológica como um todo foram adequadamente descritos e analisados?	Sim ✓
4. A quantidade de itens está coerente com a demanda prevista?	Sim ✓
5. O levantamento de mercado e a pesquisa de preços foram devidamente realizados?	Sim ✓
6. A análise de cenário e escolha do tipo de solução foram devidamente justificadas?	Sim ✓
7. O parcelamento da solução foi analisado e justificado, se for o caso?	Sim ✓
8. As estimativas preliminares dos preços foram feitas, a partir dos preços pesquisados?	Sim ✓
9. Há orçamento disponível para a contratação no exercício corrente, bem como previsão de provimento de recursos no caso	Sim ✓

de contratação que se estenda por vários exercícios no caso de serviços contínuos?	
10. Os riscos relevantes para a contratação foram levantados, incluindo-se ações para prevenção ou contingência?	Sim ✓
11. As providências para readequação do órgão ou entidade foram estabelecidas?	Sim ✓
12. Os resultados esperados com a contratação foram elencados?	Sim ✓
13. A relação custo-benefício da contratação é considerada favorável e vantajosa para o órgão ou entidade?	Sim ✓

Em assim sendo, diante do exposto no presente estudo técnico preliminar, declara-se que a aquisição é **viável, necessária e adequada** a este órgão. Além disso, convém ressaltar que o mercado já dispõe de um número razoável de fornecedores capazes de oferecer a solução.

Cuiabá, 28 de janeiro de 2026.

NOME	SETOR	ASSINATURA
Renan Aparecido da Silveira	Coordenador de Desenvolvimento e Inovação	
Diego Nascimento Otto	Analista de Sistemas	
Luis Felipe Amorim Sant'ana	Gerente de Pesquisa e Inovação	
Jader Fellipe de Oliveira e Silva Golembiouski	Gerente de Desenvolvimento de Inovação	

ANEXO V - MODELO PROPOSTA DO LICITANTE

Processo	2026.0.000000507-6
Objeto:	Contratação de serviço de acesso à API oficial do WhatsApp Business (Meta), por meio de Provedor (broker) de Soluções de Negócios (BSP) homologado, na modalidade "API-only", para integração com o chatbot institucional da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso (DPEMT), modelo de proposta, segue quadro abaixo.

Item	Descrição / Especificação	Quantidade (Anual/Estimada)	Valor Unitário (Estimado)	Valor Total (Estimado)
1	WhatsApp Com Imunidade - Serviço de Instalação (Setup)			
2	WhatsApp Com Imunidade - Assinatura mensal			
3	Mensagem de Serviço (Previsão Anual)			
4	Mensagem Modelo de Utilidade (Previsão Anual)			

5	Mensagem Modelo de Marketing (Previsão Anual)			
6	Mensagem Modelo de Autenticação (OTP) (Previsão Anual)			
7	WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem Simples			
8	WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem Modelo			
9	Valor total da NF Mensal Estimado			
10	Valor total estimado anual			

Tabela 08 – modelo de proposta de precificação