



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS**

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

**FEVEREIRO/2026
Belém – PA**

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

1. INTRODUÇÃO

O presente Estudo Técnico Preliminar tem por finalidade embasar a futura contratação de solução tecnológica que viabilize o atendimento institucional por meio da plataforma *WhatsApp Business*. A medida integra-se às diretrizes estratégicas de modernização administrativa, inovação tecnológica e ampliação dos meios de acessibilidade aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA), observando os princípios constitucionais da eficiência, economicidade e transparência na administração pública.

No contexto das exigências estabelecidas pela Lei Federal nº 14.133/2021, que institui o novo regime jurídico das licitações e contratos administrativos, este Estudo Técnico Preliminar visa subsidiar a tomada de decisão da Administração com elementos técnicos que permitam aferir a viabilidade da contratação pretendida. A nova lei orienta-se por valores como a modernização da gestão pública, a adoção de soluções inovadoras e o fortalecimento do planejamento como etapa imprescindível à contratação pública eficiente.

Nesse sentido, a iniciativa visa não apenas atender a uma demanda específica da Secretaria Geral do Tribunal Pleno (SEGETPL), mas também promover a integração com os serviços corporativos da Corte de Contas, fomentando a comunicação institucional com a sociedade de forma acessível, rastreável e contínua. O objetivo é garantir uma solução que aumente a efetividade do atendimento ao cidadão e reforce o papel institucional do Tribunal no controle social e na transparência pública.

2. O PROBLEMA A SER RESOLVIDO E SUA VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA

2.1 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, Inciso I)

A Secretaria Geral do Tribunal Pleno identificou a necessidade de modernizar os canais institucionais de atendimento, de modo a proporcionar maior agilidade, comodidade e efetividade na comunicação entre o TCE-PA e seus diversos públicos, notadamente os jurisdicionados e a sociedade civil. A proposta consiste na implementação de uma central de atendimento digital com base na *API* oficial do *WhatsApp Business Platform*, possibilitando interações automatizadas por meio de *chatbot*, sem prejuízo da atuação humana quando a demanda exigir abordagem personalizada.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

Registra-se, ainda, que a camada de automação conversacional (*chatbot*) será desenvolvida e mantida pela própria equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN), observadas as regras de operação, integração e segurança inerentes ao canal institucional e à solução contratada.

A escolha da referida plataforma decorre de sua consolidada penetração no país, onde mais de 93% dos usuários de internet fazem uso do *WhatsApp* como meio preferencial de comunicação. Assim, adotar esse canal como interface institucional traduz-se em aderência à realidade sociotecnológica da população, tornando os serviços prestados pelo Tribunal mais acessíveis, eficazes e compatíveis com as expectativas da sociedade contemporânea.

2.2 PRINCIPAIS DEMANDAS A SEREM ATENDIDAS

A solução tecnológica em questão busca atender, prioritariamente, às necessidades operacionais da Secretaria Geral do Tribunal Pleno, permitindo a automatização de uma série de serviços comumente demandados pelos cidadãos e jurisdicionados do TCE-PA. Entre esses serviços, destacam-se a consulta de andamentos processuais, o fornecimento de cópias de peças processuais, a emissão e validação de certidões, a verificação de débitos e acesso aos meios de pagamento disponíveis, além do envio de comunicações processuais de maneira mais célere e organizada. O canal também poderá ser utilizado para a divulgação de pautas de julgamento, boletins de jurisprudência e outros informes institucionais, bem como para o agendamento de atendimentos presenciais e a realização de pesquisas de satisfação.

Ademais, a adoção da referida ferramenta demonstra capacidade de atender, em médio e longo prazos, a demandas provenientes de outras unidades do Tribunal, ampliando o escopo da solução. A título exemplificativo, a Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGPE) poderá utilizá-la para atendimento a servidores ativos, aposentados e pensionistas, facilitando o acesso a informações funcionais. A Ouvidoria poderá se beneficiar da plataforma para acolher manifestações e denúncias, inclusive com anexação de arquivos como fotos, vídeos ou documentos. A Assessoria de Comunicação e Relações Públicas (ACRP) poderá empregar o canal para divulgar campanhas, agendas institucionais e eventos. Já a Escola de Contas Alberto Veloso (ECAV) poderá utilizá-lo como instrumento de relacionamento com o público interno e externo, notadamente no que se refere à divulgação de cursos, inscrições e certificações de ações educacionais promovidas pela escola. Assim, a proposta revela-se escalável e aderente a múltiplos cenários operacionais da instituição.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

2.3 ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A contratação pretendida está em conformidade com os objetivos estratégicos definidos no Plano de Gestão 2025–2027 do TCE-PA, notadamente no que dispõe a Ação nº 21, que prevê a ampliação e modernização dos canais digitais de atendimento ao cidadão, bem como o aprimoramento da comunicação institucional. Trata-se, portanto, de uma ação alinhada ao planejamento superior da organização, com impactos positivos diretos sobre a governança, a transparência e a efetividade do controle externo.

2.4 JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

A contratação da solução baseada na API oficial da *WhatsApp Business Platform* revela-se como medida estratégica para o aprimoramento dos serviços prestados pelo TCE-PA. A adesão à plataforma permitirá não apenas a oferta de atendimento automatizado e personalizado, mas também a integração com os sistemas institucionais, potencializando a fluidez das informações e a resolutividade das demandas diárias e permanentes apresentadas pelos usuários.

O uso de canais amplamente consolidados junto à sociedade, como é o caso do *WhatsApp*, alinha-se à lógica da simplificação do acesso ao serviço público, promovendo maior conveniência ao cidadão, otimizando os fluxos internos de atendimento e promovendo a redução de custos operacionais. A título informativo, diversas instituições públicas já implementaram com êxito soluções semelhantes, como o Governo Federal, o Tribunal de Contas da União, o TCE de São Paulo, o TCE de Santa Catarina e o TCE do Ceará.

A medida contribui ainda para o fortalecimento da escuta ativa, da responsabilidade institucional e da interação com os diferentes públicos do Tribunal, configurando-se como iniciativa compatível com a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), que estimula a adoção de soluções tecnológicas para a modernização da administração pública. Em suma, trata-se de contratação tecnicamente viável, economicamente justificável e institucionalmente necessária para o cumprimento da missão constitucional do TCE-PA.

2.5 ÁREA REQUISITANTE

Assessoria Técnica Jurídica da Secretaria Geral do Tribunal Pleno (SEGETPL-ATJ) do TCE-PA, sob a responsabilidade do servidor Allan Gomes Moreira, Subsecretário-Geral do Tribunal Pleno.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

2.5.1 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, Inciso III)

Considerando os objetivos institucionais do Tribunal relacionados à modernização do atendimento ao cidadão, ao fortalecimento da transparência e ao aperfeiçoamento da comunicação institucional, verifica-se a necessidade de disponibilizar canal oficial de atendimento via *WhatsApp*, com governança, rastreabilidade e capacidade de automação.

Adicionalmente, a contratação deve observar princípios de segurança da informação e da Lei Geral de Proteção e Dados (*LGPD - Lei nº 13.709/2018*), bem como requisitos de confiabilidade e continuidade de serviço, uma vez que se trata de canal de relacionamento direto com o público externo.

Neste sentido, a solução a ser contratada deverá atender aos requisitos mínimos a seguir, estruturados para orientar a definição do objeto e subsidiar a elaboração do Termo de Referência.

2.5.1.1 PLATAFORMA DE ATENDIMENTO DIGITAL E INTEGRAÇÃO OFICIAL

- A solução deverá operar sobre a *API* oficial do *WhatsApp Business*, garantindo canal institucional compatível com as regras da *Meta* para atendimento em escala e com possibilidade de verificação do perfil institucional (*Official Business Account - OBA*), quando aplicável.
- A implantação do canal pressupõe etapa inicial de instalação/ativação (*setup*) da *WhatsApp Business Account (WABA)*, executada para disponibilizar o serviço ao Tribunal, incluindo parametrizações necessárias ao funcionamento do canal e à integração com a plataforma de atendimento.
- A solução deverá disponibilizar interface *web* responsiva, compatível com navegadores modernos e dispositivos móveis, sem dependência de aplicativo local para operação dos atendimentos.
- A plataforma deverá permitir múltiplos atendentes simultâneos, com perfis e permissões configuráveis, controle de acesso por usuário, trilhas de auditoria e gestão de filas/atendimentos.
- Deverá suportar a criação e gestão de departamentos, com encaminhamento automático por assunto/área, permitindo triagem e roteamento de demandas, mensagens rápidas e respostas padronizadas.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

- Deverá permitir envio e recebimento de mensagens e arquivos (texto, imagem, vídeo e documentos) e possibilitar a utilização de mensagens ativas por meio de modelos (*templates*), respeitadas as regras aplicáveis ao *WhatsApp Business*.
- A plataforma deverá gerar identificador de protocolo para cada atendimento, garantindo rastreabilidade e consulta posterior, com funcionalidades de busca e filtros (por número, data, assunto, protocolo e palavras-chave).
- Deverá permitir exportação de relatórios e dados em formatos abertos (ex.: CSV e PDF), preservando integridade e consistência das informações.

2.5.1.2 REGRAS DE FRANQUIA/COTA DE CONVERSAS E COBRANÇA POR CONSUMO

- A assinatura mensal do serviço é vinculada à *WABA* e permanece vigente enquanto o serviço estiver ativo para o Tribunal.
- Para fins de planejamento e estimativa de custos, adota-se como referência de dimensionamento a expectativa de até 5.000 (cinco mil) conversas/mês.

2.5.1.3 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CONFORMIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

- A solução deverá observar requisitos de confidencialidade, integridade e disponibilidade, com mecanismos de autenticação, controle de acesso por perfis, registro de logs de auditoria e segregação de permissões.
- O tratamento de dados pessoais deverá estar aderente à LGPD, contemplando controles de acesso e rastreabilidade, de modo a permitir a governança do ciclo de vida dos dados e o atendimento às solicitações e responsabilidades aplicáveis.
- A solução deverá prover armazenamento em nuvem compatível com o volume de conversas estimado, incluindo rotinas de *backup* e possibilidade de restauração, quando demandado pela fiscalização, respeitadas as políticas e limitações do serviço contratado.

2.5.1.4 NÍVEIS DE SERVIÇO, DISPONIBILIDADE E SUPORTE TÉCNICO

- A disponibilidade do serviço deverá ser mantida em patamar compatível com atendimento institucional contínuo, observando-se mecanismo de compensação por indisponibilidade conforme as faixas de referência do serviço:
 - Disponibilidade inferior a 98% e igual ou superior a 95%: 0,5%;

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

- Inferior a 95% e igual ou superior a 93%: 1,0%; e
 - Inferior a 93%: 1,5%.
- O suporte técnico deverá permitir acionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, com tratamento de ocorrências por severidade: para severidade alta, atendimento e tratamento ininterruptos (24x7); para severidade média e baixa, atendimento em horário comercial, com tratativas remotas.

2.5.1.5 IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- A CONTRATADA deverá executar o *setup* inicial do serviço e apoiar o Tribunal nos procedimentos necessários à configuração do canal institucional e à solicitação de verificação (*Official Business Account - OBA*), quando aplicável, reconhecendo-se que a concessão do selo depende de critérios e decisão da *Meta*.
- Deverá ser ofertado treinamento (presencial ou remoto) para equipe indicada pelo TCE-PA, contemplando operação da plataforma, gestão de usuários/atendentes, configuração de fluxos, boas práticas de atendimento e extração de relatórios.

2.5.1.6 INTENÇÃO DE CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

- Considera-se, como estratégia preliminar, a contratação do serviço por meio do SERPRO, empresa pública federal que presta serviços de tecnologia da informação à Administração Pública. A intenção do Tribunal é utilizar a hipótese de contratação direta por dispensa de licitação prevista no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, observadas as condições legais e a formalização do processo administrativo, incluindo a demonstração de compatibilidade com o interesse público e a adequação técnica e econômica da solução.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, Inciso VII)

A solução proposta consiste na contratação, junto ao SERPRO, de uma plataforma de atendimento institucional por meio do *WhatsApp Business Platform*, operando sobre a *API* oficial disponibilizada pela *Meta*, com vistas a disponibilizar ao TCE-PA canal digital oficial e padronizado para comunicação com o público externo,

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

com registros auditáveis e condições de operação compatíveis com atendimento institucional contínuo.

A plataforma deverá possibilitar o atendimento automatizado inicial por *chatbot*, bem como o atendimento humano quando necessário, permitindo a organização do fluxo de demandas e o acompanhamento da execução do atendimento, com registro do histórico das interações e disponibilização de informações gerenciais para fins de controle, supervisão e melhoria contínua do serviço.

A contratação abrangerá os serviços necessários à ativação/configuração inicial do canal (*setup*), a disponibilização e manutenção mensal da plataforma (assinatura) e o suporte técnico, observadas as regras de operação inerentes ao uso da *API* oficial e ao modelo de prestação do serviço.

3.1 ESTRUTURA DE IMPLEMENTAÇÃO E INTEGRAÇÃO OFICIAL

A solução será implementada exclusivamente mediante utilização da *API* oficial do WhatsApp Business Platform, não se admitindo alternativas que comprometam a autenticidade do canal, a rastreabilidade das interações ou a conformidade com as regras do provedor. Quando aplicável, a solução deverá contemplar apoio técnico ao Tribunal nas providências relacionadas à verificação do perfil institucional (*OBA*).

3.2 OPERAÇÃO DO ATENDIMENTO E GESTÃO DO SERVIÇO

A solução deverá oferecer ambiente operacional que permita o atendimento institucional em escala, com recursos de organização do trabalho e gestão do atendimento, de modo a suportar a atuação de múltiplos usuários e a condução ordenada das demandas recebidas. Deverá permitir a automação de interações e a definição de fluxos conforme parametrização, sem prejuízo do atendimento humano quando a natureza do caso exigir análise específica.

No que se refere ao funcionamento do serviço, a contratação compreenderá a etapa inicial de *setup* para ativação e parametrização do canal e a manutenção mensal do ambiente por meio de assinatura, com apuração de uso quando aplicável, conforme o modelo de medição e faturamento do serviço previsto no Contrato Padrão do SERPRO anexo a este Expediente.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

3.3 MONITORAMENTO, INFORMAÇÕES GERENCIAIS, CONTINUIDADE E SUPORTE

A solução deverá disponibilizar meios para acompanhamento do atendimento e consulta ao histórico de interações, bem como recursos de extração de informações e relatórios, de forma a subsidiar o controle interno e o acompanhamento pela fiscalização. Deverá assegurar condições de armazenamento em nuvem compatíveis com a demanda estimada, com rotinas de *backup* e possibilidade de restauração, preservando a continuidade operacional e o histórico necessário à rastreabilidade.

A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico remoto, com possibilidade de acionamento 24x7 e tratamento por severidade, além de observar níveis de disponibilidade compatíveis com a prestação do atendimento institucional. Deverá, ainda, ser ofertado treinamento operacional à equipe indicada pelo TCE-PA, voltado à utilização da plataforma e às rotinas essenciais de operação.

4. ESTIMATIVA DA DEMANDA EM TERMOS QUANTITATIVOS

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18 §1º, Inciso IV)

Considerando que se trata de serviço novo no âmbito do Tribunal, estima-se que, nos primeiros meses após a disponibilização do canal, o volume de interações ainda seja moderado, especialmente em razão do período necessário para desenvolvimento, testes e parametrização dos *chatbots* e dos fluxos automatizados que comporão a operação.

Nesse contexto, os quantitativos apresentados a seguir foram definidos como referência inicial para subsidiar a estimativa de custos e o planejamento da implantação, admitindo-se ajustes ao longo da execução, sobretudo diante da possibilidade de ampliação do uso institucional do canal, inclusive por outras unidades do Tribunal, à medida que o projeto seja divulgado e consolidado.

A tabela abaixo apresenta o quantitativo consolidado para esta contratação:

SERVIÇO	QUANTIDADE	MODELO DE PAGAMENTO
Serviço de instalação/setup	1	Pagamento único

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

Assinatura mensal	1	Pagamento mensal por 12 (doze) meses
Conversas	5.000 (estimativa mensal)	Por consumo conforme Contrato Padronizado do SERPRO (cota mensal na assinatura por WABA + excedentes faturados)

A contratação considera, inicialmente, 1 (uma) *WABA*, com 1 (um) *setup* para ativação/configuração inicial do canal e 1 (uma) assinatura mensal para manutenção do serviço durante 12 meses. O volume de 5.000 conversas/mês constitui estimativa de dimensionamento para fins de planejamento e custo, sendo o faturamento composto pela assinatura mensal (com cota incluída) e, quando aplicável, pela cobrança de excedentes por consumo.

5. LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES E ALTERNATIVAS AO OBJETO DA ESCOLHA

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, Inciso V)

Para subsidiar a escolha da solução mais aderente às necessidades do TCE-PA, foi realizado levantamento das principais plataformas de mensageria disponíveis no mercado. A avaliação considerou aspectos como funcionalidade, integração com sistemas internos, custo-benefício, conformidade com a LGPD, segurança das informações e suporte técnico.

As opções analisadas foram: Plataforma *WhatsApp Business*, Plataforma *Telegram*, Plataforma *Signal* e Plataformas Multicanal (*Twilio* e *ZenDesk*). Todas foram avaliadas quanto às suas potencialidades e limitações, como detalhado a seguir.

5.1. SOLUÇÃO #01 – PLATAFORMA *WHATSAPP BUSINESS*:

A Plataforma *WhatsApp Business*, fornecida pela *Meta*, apresenta-se como uma solução robusta, amplamente utilizada no Brasil e reconhecida pela segurança e pela integração facilitada com sistemas institucionais. Dispõe de recursos avançados de automação, suporte técnico dedicado e alta escalabilidade, o que a torna apta a atender grandes volumes de mensagens com qualidade e estabilidade.

Características principais:

- Ampla adoção e aceitação pelo público brasileiro;
- Suporte a mensagens de texto, imagem, vídeo e documentos;
- *API* oficial para integração com sistemas internos;
- Recursos avançados de automação;

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

- Conformidade com normas de proteção de dados e LGPD;
- Suporte técnico dedicado;
- Escalabilidade para grandes volumes de mensagens.

5.2. SOLUÇÃO #02 – PLATAFORMA TELEGRAM

O *Telegram* oferece uma solução com bom suporte a *bots* e flexibilidade na comunicação. Apesar das vantagens, sua base de usuários no Brasil é consideravelmente menor que a do *WhatsApp*, o que limita seu alcance em termos institucionais.

Características principais:

- Suporte a mensagens de texto, imagem, vídeo e documentos;
- *API* para integração com sistemas internos;
- Suporte robusto a *bots* e automação;
- Foco em privacidade e segurança;
- Suporte técnico limitado;
- Base de usuários menor no Brasil.

5.3. SOLUÇÃO #03 – PLATAFORMA SIGNAL

O *Signal* destaca-se por suas fortes proteções de privacidade e segurança, mas apresenta limitações significativas quanto à popularidade e à capacidade de integração empresarial.

Características principais:

- Suporte a mensagens de texto, imagem e chamadas de voz/vídeo;
- *API* para integração básica;
- Elevado nível de segurança e privacidade;
- Suporte restrito para automação e *bots*;
- Suporte técnico básico;
- Base de usuários significativamente menor.

5.4. SOLUÇÃO #04 – PLATAFORMAS MULTICANAL

Soluções como *Twilio* e *ZenDesk* integram diversos canais (*WhatsApp*, *SMS*, *e-mail* etc) em um ambiente único, com recursos avançados de automação e suporte técnico especializado. No entanto, apresentam custos mais elevados e maior complexidade na implementação e gestão.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

Características principais:

- Integração com múltiplos canais de comunicação;
- API para integração com sistemas internos;
- Recursos robustos de automação e *chatbot*;
- Suporte técnico especializado;
- Custo elevado;
- Maior complexidade de implementação e gestão.

Resumo Comparativo das Alternativas Avaliadas:

SOLUÇÃO	PRÓS	CONTRAS
Plataforma WhatsApp Business	Ampla adoção e aceitação pelo público; recursos avançados de automação; integração facilitada com sistemas; suporte técnico dedicado.	Custo proporcionalmente elevado em função da abrangência da solução; dependência de um único fornecedor/plataforma.
Plataforma Telegram	Suporte nativo avançado para <i>bots</i> ; boas práticas de segurança; flexibilidade nas formas de comunicação.	Base de usuários no Brasil inferior à do WhatsApp; suporte técnico menos estruturado.
Plataforma Signal	Forte foco em privacidade e segurança; simplicidade de uso; comunicação altamente criptografada.	Baixa adoção pelo público em geral; suporte limitado para automação e integração; suporte técnico básico.
Plataformas Multicanal	Permitem integração com diversos canais em um único ambiente; recursos robustos de automação; suporte técnico especializado.	Custo de contratação e manutenção elevado; curva de aprendizado mais acentuada; maior complexidade na implementação e gestão.

5.5. DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

A Assessoria Técnico-Jurídica da Secretaria Geral do Tribunal Pleno (SEGETPL-ATJ) identificou a Plataforma *WhatsApp Business* como a solução mais adequada para atender às necessidades institucionais do TCE-PA, em razão do equilíbrio que oferece entre ampla aceitação social e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Esse entendimento é reforçado pela SETIN, que destaca as vantagens da solução quanto à facilidade de integração com os sistemas internos do Tribunal, aos recursos avançados de automação e à robustez em termos de segurança da informação. Além disso, trata-se de uma solução consolidada no mercado, amplamente utilizada por órgãos públicos e privados, capaz de proporcionar comunicação eficiente, contínua, rastreável e segura com o público-alvo, assegurando suporte técnico especializado e alta capacidade de escalabilidade para atendimento às demandas institucionais.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

5.6. MATRIZ DE RISCOS

A presente análise de riscos é elaborada para fins de planejamento e gestão interna da contratação. Ressalta-se que o instrumento contratual padronizado utilizado pelo SERPRO para este tipo de ajuste registra que não se identificam eventos supervenientes impactantes que justifiquem a constituição uma Matriz de Riscos. Assim, a matriz a seguir não altera obrigações do futuro instrumento, servindo apenas como referência de gestão e acompanhamento interno pelo TCE-PA.

Segue abaixo a Matriz de Riscos com 10 riscos identificados para a contratação da Plataforma *WhatsApp Business*, classificados por probabilidade e impacto, acompanhados das respectivas ações de tratamento e explicações detalhadas:

MATRIZ DE RISCOS – CONTRATAÇÃO DA PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS					
Nº	Risco Identificado	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco	Ação de Tratamento
1	Instabilidade na plataforma durante picos de uso	Média	Alta	Alto	Prever <i>SLA</i> mínimo de disponibilidade e suporte emergencial
2	Não obtenção do selo de verificação (<i>OBA</i>) pela <i>Meta</i>	Baixa	Alta	Médio	Prever que a CONTRATADA realizará a condução técnica do processo e prestará apoio ao CLIENTE no atendimento aos requisitos necessários à validação e à solicitação do selo <i>OBA</i> junto à <i>Meta</i> , observadas as condições e limitações impostas pelo provedor.
3	Incompatibilidade técnica com sistemas internos	Baixa	Alta	Médio	Realizar validação técnica prévia com a SETIN

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

4	Vazamento ou tratamento inadequado de dados pessoais	Baixa	Crítico	Alto	Exigir conformidade com a LGPD e realizar auditorias regulares de segurança
5	Custos adicionais com conversas excedentes	Alta	Média	Alto	Monitorar consumo mensal e prever contratação escalonada conforme demanda
6	Dificuldade de adesão dos cidadãos à solução	Média	Média	Médio	Realizar campanhas de divulgação e estratégias de <i>opt-in</i> ativo
7	Descontinuidade do serviço pela <i>Meta</i> ou mudanças contratuais unilaterais	Baixa	Crítico	Alto	Incluir cláusulas de transição contratual e análise de viabilidade de continuidade
8	Dificuldade dos servidores em operar a ferramenta	Média	Baixa	Médio	Prever treinamento
9	<i>Chatbot</i> mal configurado causando atendimentos ineficazes	Alta	Média	Alto	Estabelecer rotinas de validação de fluxos e atualizações periódicas
10	Conflito com outras plataformas institucionais de atendimento	Baixa	Média	Baixo	Integrar os canais e alinhar a estratégia de comunicação institucional

5.6.1. EXPLICAÇÃO DOS RISCOS

5.6.1.1. Instabilidade na plataforma durante picos de uso: Em períodos de maior demanda, o serviço pode apresentar lentidão ou falhas. A mitigação envolve cláusulas de *SLA* com penalidades por indisponibilidade.

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

5.6.1.2. Não obtenção do selo de verificação pela Meta: A ausência do selo pode comprometer a credibilidade institucional. A contratada deve ser responsabilizada integralmente por esse trâmite.

5.6.1.3. Incompatibilidade técnica com sistemas internos: Caso a solução não se integre bem aos sistemas internos do TCE-PA, haverá perda de eficiência. Avaliações técnicas prévias devem ser exigidas.

5.6.1.4. Vazamento ou tratamento inadequado de dados pessoais: Este é um risco crítico, pois envolve a integridade e a privacidade das informações dos cidadãos. Requer atenção à conformidade com a LGPD e mecanismos de controle e auditoria.

5.6.1.5. Custos adicionais com conversas excedentes: Conversas além do pacote contratado podem elevar os custos. A mitigação passa por monitoramento ativo do consumo e controle dos modelos de mensagem.

5.6.1.6. Dificuldade de adesão dos cidadãos à solução: Caso o público não aceite ou não autorize o *opt-in*, o canal poderá ter baixa adesão. O ideal é uma estratégia de engajamento digital a ser veiculada no Portal e nos perfis sociais do TCE-PA.

5.6.1.7. Descontinuidade ou mudanças contratuais unilaterais pela Meta: Caso a *Meta* altere sua política ou descontinue recursos, o TCE-PA pode ser afetado. É necessário prever cláusulas de transição contratual e alternativas de continuidade.

5.6.1.8. Dificuldade operacional por parte dos servidores: Alguns servidores podem ter dificuldades iniciais no uso da plataforma. Ações de capacitação e apoio técnico são essenciais para reduzir esse risco.

5.6.1.9. Chatbot mal configurado causando atendimentos ineficazes: Fluxos mal planejados prejudicam a experiência do usuário. A solução deve prever revisão constante dos scripts de atendimento.

5.6.1.10. Conflito com outras plataformas institucionais de atendimento: O uso simultâneo de diferentes canais (como telefone e e-mail) sem integração pode gerar sobreposição ou falhas. A mitigação envolve coordenação intersetorial da comunicação.

A contratação da Plataforma *WhatsApp Business* representa uma solução estratégica para modernização da comunicação institucional do TCE-PA. No entanto, como qualquer contratação de tecnologia, envolve riscos diversos — técnicos, operacionais, jurídicos e financeiros. A análise apresentada permite não apenas antecipar esses riscos, mas também indicar medidas concretas para sua mitigação. A gestão proativa dos riscos contribuirá para a eficácia da implantação, a conformidade

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

com a legislação e a aderência aos objetivos institucionais de transparência, agilidade e acessibilidade.

6. ESTIMATIVA DE VALOR PARA A CONTRATAÇÃO

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, VI)

A presente contratação está alinhada à intenção do Tribunal de conduzir o processo conforme estabelecido na Lei nº 14.133/2021. Para tanto, foi considerada a totalidade do serviço pretendido para o período de 12 meses, prorrogável até 10 (dez) anos, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei 14.133/2021, e realizada pesquisa de preços com vistas à apuração da estimativa de valor, conforme preconiza a legislação. Foi analisada proposta comercial enviada pelo SERPRO, bem como valores constantes em contratações públicas obtidas por meio da ferramenta Banco de Preços.

A seguir, apresenta-se a tabela com os valores pesquisados:

Fonte	Valor Global (12 meses)
Proposta Comercial – SERPRO	R\$ 15.859,32
Banco de Preços – Assembleia Legislativa / RN (SERPRO)	R\$ 33.872,20
Banco de Preços – CRO/SP (Cosmobots)	R\$ 28.560,00
MÉDIA DOS PREÇOS OBTIDOS	R\$ 26.097,17

A tabela acima apresenta valores praticados em contratações com escopo semelhante ao pretendido pelo TCE-PA, variando entre R\$ 15.859,32 e R\$ 33.872,20 no período de 12 meses. Essa variação pode ser atribuída a fatores como volume de mensagens contratadas, número de usuários simultâneos, abrangência funcional da solução, prazos e níveis de suporte técnico ofertados.

A proposta do SERPRO apresentada ao TCE-PA, por exemplo, estabelece valor global de R\$ 15.859,32, distribuído ao longo de 12 meses de prestação de serviço, com emissão de faturas mensais. O valor contempla o fornecimento da plataforma de atendimento via *WhatsApp Business* com os seguintes recursos:

- Ativação de número institucional com selo de verificação;
- Atendimento automatizado por meio de *chatbot* com fluxo configurável;
- Suporte técnico e operacional especializado;
- Integração com sistemas internos do Tribunal, por meio de *API*;
- Ambiente de gestão acessível via web responsivo;

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

• Monitoramento de interações, exportação de dados e geração de relatórios. Além da proposta do SERPRO, foram consideradas duas contratações públicas registradas no Banco de Preços:

- A **Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Norte**, também com o SERPRO, contratou serviço similar pelo valor global de R\$ 33.872,20;
- O **Conselho Regional de Odontologia de São Paulo** contratou a empresa *Cosmobots* Desenvolvimento de Sistemas Ltda. por R\$ 28.560,00.

Com base nessas três referências, obteve-se **média aritmética de R\$ 26.097,17**, que servirá como **referência para a estimativa de valor da contratação pretendida**.

A seguir, apresenta-se o resumo da estimativa de valor da contratação:

SERVIÇO PRETENDIDO	VALOR ESTIMADO (12 MESES)	QUANTIDADE PRETENDIDA
Plataforma <i>WhatsApp Business</i> com atendimento automatizado	R\$ 26.097,17	1 contratação anual

TOTAL ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO: R\$ 26.097,17

O valor de R\$ 26.097,17 (vinte e seis mil, noventa e sete reais e dezessete centavos) representa a projeção de custo para a contratação em análise neste Estudo Técnico Preliminar. A estimativa baseia-se em referências de mercado sólidas, incluindo proposta válida apresentada ao TCE-PA e contratações análogas realizadas por outros entes públicos. A estrutura de preços considera fornecimento contínuo e suporte técnico durante o período contratado, garantindo a regularidade e a qualidade do serviço, sem comprometer a economicidade e a legalidade da futura contratação.

7. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, Inciso VIII)

A presente contratação será realizada em lote único, compreendendo a prestação do serviço de disponibilização da Plataforma *WhatsApp Business*, não sendo adotado o parcelamento da demanda. Tal decisão fundamenta-se em critérios técnicos, operacionais e contratuais, em conformidade com o Art. 18, §1º, inciso VIII da Lei nº 14.133/2021, que exige justificativa para a não adoção do fracionamento da contratação.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

7.1 UNIDADE E INDIVISIBILIDADE DO OBJETO

O objeto contratado configura-se como um serviço único e integrado, cuja operacionalização depende da entrega contínua e coordenada de diversos componentes técnicos. Estes elementos operam de forma interdependente dentro de uma mesma plataforma, sendo inviável a dissociação em partes ou subitens autônomos. O parcelamento comprometeria o desempenho e a eficiência da solução pretendida, além de introduzir riscos operacionais decorrentes da fragmentação técnica da execução contratual.

7.2 RACIONALIZAÇÃO DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E DA GESTÃO CONTRATUAL

A estruturação da contratação em grupo único de fornecimento permite maior controle administrativo e técnico, uma vez que envolve apenas um contrato e um fornecedor responsável por toda a cadeia de entrega e suporte da solução. Isso facilita o monitoramento da execução, a responsabilização por falhas ou interrupções e o cumprimento dos níveis de serviço acordados (SLA), promovendo maior fluidez na comunicação institucional com a contratada e reduzindo a complexidade da fiscalização contratual por parte da Administração.

7.3 MELHORIA NAS CONDIÇÕES COMERCIAIS E ECONÔMICAS

A contratação de um único fornecedor, responsável por toda a entrega e operação da plataforma, aumenta substancialmente a eficiência do serviço prestado e favorece a coerência entre os diversos módulos envolvidos na solução. A integração plena dos componentes técnicos é fundamental para garantir a rastreabilidade, a segurança da informação, a disponibilidade da plataforma e a personalização dos fluxos de atendimento. Dividir essas entregas entre múltiplos fornecedores inviabilizaria a manutenção da integridade funcional do serviço.

Dessa forma, a contratação em lote único apresenta-se como a alternativa mais adequada sob os aspectos técnicos, operacionais e econômicos, assegurando maior efetividade na execução do objeto, melhor gestão contratual e garantia de resultados institucionais. A opção pelo não parcelamento da contratação revela-se, portanto, tecnicamente justificável e juridicamente adequada, promovendo maior eficiência, padronização e coerência na adoção da Plataforma *WhatsApp Business* como canal oficial de comunicação do Tribunal de Contas do Estado do Pará.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

8. RESULTADOS PRETENDIDOS

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, Inciso IX)

A presente contratação visa à implementação da Plataforma *WhatsApp Business* como canal oficial de comunicação institucional do Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA), com o objetivo de aprimorar o relacionamento com os cidadãos, jurisdicionados e demais públicos de interesse. A solução proposta atende às diretrizes de modernização administrativa e transformação digital da Administração Pública, promovendo avanços significativos na eficiência operacional, na transparência e na acessibilidade dos serviços prestados pela Corte de Contas.

A iniciativa está em consonância com a missão institucional do TCE-PA e busca incorporar ferramentas tecnológicas amplamente utilizadas pela população, facilitando o acesso à informação pública, a interação com o órgão e a obtenção de serviços de forma automatizada, ágil e segura. A adoção da Plataforma *WhatsApp Business* se dá, portanto, como uma resposta estratégica às necessidades crescentes por canais digitais mais responsivos e acessíveis.

8.1. APERFEIÇOAMENTO DA COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO EXTERNO

A contratação da plataforma permitirá que o TCE-PA estabeleça um canal direto, popular e amplamente aceito de comunicação com os cidadãos e jurisdicionados. Por meio do *WhatsApp Business*, será possível oferecer uma experiência de atendimento digital mais simples e eficaz, com acesso facilitado a informações institucionais, certidões, agendamentos, orientações sobre obrigações legais, comunicados e outros serviços de interesse público.

A ampla adoção da plataforma pela população brasileira reduz as barreiras tecnológicas e culturais para o acesso aos serviços, especialmente para públicos que enfrentam dificuldades no uso de canais tradicionais como sites, aplicativos ou atendimento presencial. Espera-se, assim, maior engajamento do público, melhoria nos índices de satisfação dos usuários e ampliação do alcance institucional.

8.2. EFICIÊNCIA E AUTOMAÇÃO NOS FLUXOS DE ATENDIMENTO

A plataforma permitirá a implantação de fluxos automatizados por meio de *chatbots*, que atuarão na triagem e resolução de demandas de baixa complexidade, como fornecimento de documentos, orientações sobre protocolos, consultas processuais, certidões e guias de pagamento. Com isso, haverá redução significativa

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

no volume de trabalho manual dos servidores encarregados do atendimento, liberando-os para outras atividades.

Além da automação de interações rotineiras, a solução possibilitará o redirecionamento das demandas não resolvidas pelo *chatbot* para atendentes humanos designados, garantindo a resolutividade dos atendimentos e a continuidade da interação com o usuário, sem rupturas.

8.3. INTEGRAÇÃO COM OS SISTEMAS DO TRIBUNAL E GANHOS OPERACIONAIS

A Plataforma *WhatsApp Business* viabiliza a integração com sistemas internos do TCE-PA, o que permitirá a automatização de diversos fluxos institucionais. Essa capacidade de integração garante maior agilidade na execução de rotinas administrativas, maior controle sobre os dados trocados e a possibilidade de construção de painéis de gestão e relatórios analíticos.

Tais integrações permitirão, por exemplo, a emissão automática de notificações processuais, lembretes de obrigações, disparo de comunicados e pesquisas de satisfação — tudo por meio de um único canal de comunicação. A gestão dos atendimentos será centralizada em interface administrativa moderna, com registros auditáveis e métricas de desempenho.

8.4. CONFORMIDADE, SEGURANÇA E CONFIABILIDADE DAS INTERAÇÕES

A contratação da Plataforma *WhatsApp Business* garante conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), uma vez que o canal contratado será verificado e certificado pela *Meta*, empresa proprietária do *WhatsApp*. Isso proporciona maior segurança jurídica e tecnológica às interações institucionais, assegurando a autenticidade dos atendimentos e a integridade dos dados tratados.

Além disso, o canal contará com selo de verificação oficial e autenticação no *WhatsApp*, o que aumenta a confiança dos usuários ao se comunicarem com o Tribunal, prevenindo golpes e falsas comunicações.

8.5. MODERNIZAÇÃO INSTITUCIONAL E INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Ao incorporar a Plataforma *WhatsApp Business* à sua estrutura de atendimento, o TCE-PA avança em sua agenda de transformação digital, promovendo a inovação no setor público e a modernização dos seus serviços. Essa medida

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

posiciona o Tribunal como uma instituição aberta à adoção de tecnologias centradas no cidadão, fortalecendo sua imagem institucional, sua acessibilidade e sua capacidade de resposta.

Espera-se, como resultado, um serviço público mais eficiente, digital, rastreável e seguro, em linha com as diretrizes nacionais de governo digital e com os princípios constitucionais da publicidade, eficiência e razoabilidade.

Em síntese, os resultados pretendidos com a contratação da Plataforma *WhatsApp Business* abrangem:

- Ampliação e democratização do acesso à informação pública;
- Redução do tempo de resposta às solicitações dos usuários;
- Diminuição da carga de trabalho manual dos servidores;
- Melhoria da experiência do cidadão com os serviços do TCE-PA;
- Fortalecimento da conformidade com a LGPD;
- Expansão das capacidades de automação e integração tecnológica;
- Aprimoramento da gestão de atendimentos e comunicação institucional.

9. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, X)

Diante das características do objeto contratado — qual seja, o fornecimento da Plataforma *WhatsApp Business* por meio da *API* Oficial — para que a solução possa alcançar sua plena efetividade, algumas ações técnicas precisam ser executadas previamente à disponibilização do serviço para uso final pelo cidadão e pelos jurisdicionados.

Destaca-se que os *chatbots* que atuarão nos atendimentos automatizados ainda estão em fase de desenvolvimento, sob responsabilidade da Assessoria Técnica da SETIN e da Coordenadoria de Sistemas (CSI). Esses *chatbots* são elementos centrais da solução, uma vez que atuarão na triagem das demandas recebidas via *WhatsApp Business*, respondendo a solicitações e encaminhando os atendimentos humanos quando necessário.

Adicionalmente, é imprescindível que tais *chatbots* sejam integrados aos sistemas internos do TCE-PA, de modo que as informações e serviços a serem disponibilizados pelo novo canal possam ser processados automaticamente e com segurança, conforme o objetivo da contratação.

Ressalte-se, por fim, que, diante da natureza especializada do serviço, da homologação da solução junto à *API* oficial da *Meta (WhatsApp)*, da proposta técnica apresentada e da viabilidade jurídica da contratação, recomenda-se a contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) por dispensa de licitação. Trata-se de empresa pública integrante da Administração Pública Federal Indireta, que

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

apresentou proposta no valor de R\$ 15.859,32 (quinze mil, oitocentos e cinquenta e nove reais e trinta e dois centavos) para a prestação do serviço pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável por até 10 (dez) anos, nos termos da lei e do Contrato de Adesão SERPRO – Cláusula 14.

A modalidade proposta encontra respaldo no Art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, que permite a dispensa de licitação para a contratação de entidade integrante da Administração Pública. A opção pelo SERPRO assegura maior segurança jurídica, reduz riscos operacionais e contratuais, garante pleno atendimento aos requisitos técnicos e funcionais da solução e fortalece a relação institucional com uma entidade pública com atuação consolidada na prestação de serviços estratégicos em tecnologia da informação para a Administração Pública brasileira.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, XI)

Não existem contratações em andamento ou previstas que guardem relação de dependência técnica, funcional ou operacional com o serviço ora analisado. A infraestrutura tecnológica do Tribunal de Contas do Estado do Pará já se encontra plenamente apta a suportar a implantação e o funcionamento da Plataforma *WhatsApp Business*, não sendo necessária a realização de contratações complementares para viabilizar a presente solução.

11. IMPACTOS AMBIENTAIS

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, XII)

A contratação da Plataforma *WhatsApp Business* pelo Tribunal de Contas do Estado do Pará representa não apenas uma iniciativa de modernização dos canais de comunicação institucional, mas também uma medida alinhada ao compromisso da Corte com a responsabilidade socioambiental e a sustentabilidade das ações administrativas.

A adoção de soluções digitais para atendimento ao público está em consonância com a política ambiental do TCE-PA, que busca reduzir o uso de recursos naturais e minimizar a geração de resíduos sólidos em seus processos internos. Tal diretriz segue os princípios da **Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010)**, que estabelece como prioridade a não geração, a redução e o uso racional de materiais de consumo, além da substituição de processos analógicos por soluções tecnológicas mais limpas e eficientes.

O serviço a ser contratado não demanda produção, transporte ou descarte de bens físicos, o que reduz de forma substancial o impacto ambiental direto. A

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

substituição de canais tradicionais de atendimento, que frequentemente exigem o uso de papel, impressão de documentos e deslocamento de pessoas, por canais virtuais automatizados, contribui para a mitigação da pegada ecológica institucional e para a otimização dos fluxos de trabalho.

A implementação do atendimento automatizado via *WhatsApp Business* também reduz a necessidade de estruturas físicas de atendimento e o consumo energético associado a tais espaços, ao mesmo tempo em que promove maior agilidade, acessibilidade e eficiência no relacionamento entre o TCE-PA e os cidadãos e jurisdicionados.

Ressalta-se que a execução técnica da plataforma ocorrerá em ambiente de nuvem, por meio de infraestrutura pertencente à empresa responsável pelo serviço. Embora os impactos ambientais desses *datacenters* não estejam sob governança direta do Tribunal, o foco desta contratação está nos benefícios locais obtidos pela digitalização dos processos e pela eliminação de etapas físicas que contribuem para a geração de resíduos.

Assim, a contratação da Plataforma *WhatsApp Business* contribui diretamente para os objetivos de redução de impactos ambientais, modernização da gestão pública e cumprimento das metas de sustentabilidade assumidas pelo TCE-PA, reforçando o papel da tecnologia como aliada na construção de uma Administração Pública mais eficiente, responsável e alinhada à legislação ambiental vigente.

12. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

(Lei nº 14.133/2021, Art. 18, §1º, XIII)

A análise detalhada da presente contratação revela que a aquisição da Plataforma *WhatsApp Business* configura-se como medida técnica e juridicamente adequada, plenamente alinhada às necessidades institucionais do TCE-PA. Trata-se de uma solução moderna, viável e vantajosa, que atende às premissas da eficiência, da economicidade, da inovação e da transparência na comunicação pública.

Sua adoção permitirá o fortalecimento dos canais de atendimento e interação com cidadãos e jurisdicionados, utilizando uma ferramenta amplamente difundida e socialmente aceita, o que assegura elevado alcance e acessibilidade. A popularidade do *WhatsApp* no Brasil reforça a legitimidade e a conveniência da contratação.

A contratação do SERPRO, mediante dispensa de licitação com fulcro no **art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021**, garante segurança jurídica, aderência total aos requisitos técnicos, continuidade operacional e controle institucional sobre a solução, fortalecendo a parceria com um ente público reconhecido por sua competência técnica e atuação estratégica.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SETIN
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA – CIS

Por fim, trata-se de uma iniciativa digital sustentável, com impacto ambiental indireto e reduzido, alinhada às diretrizes da Política Ambiental do TCE-PA e à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), ao substituir processos manuais e consumo de papel por mecanismos automatizados de atendimento remoto.

Diante do exposto, conclui-se que a contratação ora delineada é recomendável e estratégica, sendo plenamente capaz de atender às necessidades presentes e futuras do Tribunal, com observância dos princípios constitucionais e da legislação vigente, além de promover inovação, eficiência e responsividade no relacionamento institucional com a sociedade.

13. APROVAÇÃO E ASSINATURA

O planejamento da presente contratação está sob a responsabilidade conjunta da **Secretaria Geral do Tribunal Pleno (SEGETPL)**, na qualidade de unidade requisitante, e da **Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN)**, como unidade técnica responsável pela elaboração deste Estudo Técnico Preliminar.

Considerando o disposto e atendidos os requisitos legais e técnicos exigidos, o presente documento segue aprovado e assinado pelos representantes das unidades envolvidas, conforme identificados a seguir:

Belém-PA, 29 de janeiro de 2026.

Thyago Souza de Andrade

Auditor de Controle Externo – Analista de Suporte

Kleber da Silva Albuquerque

Auditor de Controle Externo – Analista de Suporte

Coordenador de Infraestrutura e Segurança

Allan Gomes Moreira

Auditor de Controle Externo – Administrativo/Direito

Subsecretário Geral do Tribunal Pleno

Jorge Batista Junior

Auditor de Controle Externo – Economia

Secretário Geral do Tribunal Pleno