

## ESPECIFICAÇÃO DE COMPRAS

### 1. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

1.1. O presente instrumento visa a contratação do serviço especializado de tecnologia da informação denominado **Plataforma WhatsApp Business**- serviço de envio e recebimento de mensagens instantâneas, de notificação e de atendimento, para a comunicação em escala entre a instituição e o usuário final visando atender o objetivo de manter o Whatsapp como um dos canais de atendimento da plataforma CITBOT, uma vez que o mesmo é amplamente utilizado por pessoas de todas as idades, tornando-o um canal ideal para atender uma base diversificada de usuários.

1.2. A integração com o chatbot garante que a SEFAZ esteja presente onde o cliente já está, aumentando a acessibilidade, desta forma, adotar o WhatsApp como canal de atendimento demonstra um compromisso com a inovação e a transformação digital, alinhando a SEFAZ às expectativas do contribuinte.

1.2.1. São requisitos desta contratação:

Item	Código E-Fisco	Descrição	Unid. Fornecimento	Qnt	Periodicidade	Valor mensal	Valor anual
1	599158-7	LICENCA DE USO DE SOFTWARE - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINES	MÊS	12	Mensal		
2	599159-5	LICENCA DE USO DE SOFTWARE - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS - CONVERSA DE SERVICIO	UNIDADE	213.480	Anual		

3	599160-9	SERVICO DE INSTALACAO DE SOFTWARE - PARA PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS - SETUP	UNIDADE	1	Única		
---	----------	---	---------	---	-------	--	--

\*\* A utilização das conversas de serviço varia mensalmente, de acordo com a quantidade de conversas realizadas entre a SEFAZ e os usuários finais conforme descrito na seção CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO deste documento.

\*\* O pagamento do item 2 será mensal.

## 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 2.1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

2.1.1. Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda.

2.1.2. Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras.

2.1.3. Meta: Antes chamada de Facebook, é a empresa provedora dos serviços Facebook, Facebook Messenger, Instaram, WhatsApp, WhatsApp Business, entre outros. A plataforma WhatsApp Business ofertada deve seguir os direcionamentos e políticas da Meta.

2.1.4. Business Solution Provider (BSP): Provedores de Soluções de Negócios (do inglês, Business Solution Provider, ou sua respectiva sigla: BSP), são empresas com autorização da Meta para a comercialização da plataforma WhatsApp Business.

2.1.5. Business Manager (BM) - Gerenciador de Negócios: O ambiente gerenciador de negócios trata de funcionalidades do sistema Facebook Business (<https://business.facebook.com/>), onde são cadastrados dados da empresa, gerenciados anúncios (se contratados), cadastradas as WABAS, dentre outras funcionalidades. É nesse ambiente Gerenciador de Negócios que a Meta validará os dados da empresa. **##.WABA - WhatsApp Business Account:** A WABA é a conta de WhatsApp criada no ambiente gerenciador de negócios e funciona como uma carteira que representa uma empresa (um CNPJ), nela serão cadastrados os números e nomes de exibição para uso da Plataforma WhatsApp Business. A WABA permite ao provedor atuar em nome da empresa ou órgão contratante (modelo OBO - on behalf of).

2.1.6. OBA - Official Business Account (Selo de Conta Comercial Oficial): O selo verde ao lado de um nome do WhatsApp indica que uma entidade foi aprovada como uma conta comercial oficial e reconhecida. É um meio importante na prevenção de fraudes de identidade no WhatsApp. Apenas grandes marcas ou entidades conhecidas recebem o selo de aprovação.

2.1.7. OBO - On Behalf Of: Modelo de atuação onde uma empresa realiza ações em nome da outra (on behalf of). Considerando o contexto da Plataforma WhatsApp Business, o provedor pode, com concenso do cliente, realizar operações e cadastros

nos dados, números e outras informações na WABA do cliente, facilitando alguns processos para validações de conta, número, nome de exibição, entre outros.

2.1.8. Necessidade de adesão prévia (opt-in) do usuário para receber mensagens de notificação. Pode ser feito através de:

2.1.8.1 Website: através de um formulário próprio para a inscrição de um termo de aceite junto ao cadastro do usuário.

2.1.8.2. WhatsApp: em uma conversa do próprio WhatsApp, que tenha sido iniciada pelo usuário.

2.1.8.3. Ligarção Telefônica: através de um fluxo interativo de URA ou atendimento personalizado auditável.

2.1.8.4. SMS: geralmente utilizado como duplo fator de autenticação, uma opção para obtenção do opt-in apesar de estar cada vez mais em desuso pelo usuário.

2.1.8.5. Pessoalmente / no papel: capture o opt-in via publicidade impressa e inscrições coletadas no próprio estabelecimento.

2.1.9. Opt-out: É a recusa do usuário em receber mensagens de notificação de uma empresa através do WhatsApp. Pode ser efetivado pelo mesmo canal que o usuário efetuou o opt-in ou por qualquer outra forma de contato dele com a empresa.

2.1.9.1. HSM (Highly-Structured Message): HSM – Mensagens altamente estruturadas são modelos de mensagem utilizados na Plataforma WhatsApp Business para iniciar conversas na plataforma por parte dos sistemas.

2.1.9.2. QBM (Quality Based Messaging): Modo de medição da qualidade das mensagens de determinado número que utiliza a Plataforma WhatsApp Business. A depender da qualidade medida para determinado número, o mesmo poderá obter benefícios ou restrições como ter seu limite de mensagens diárias aumentado ou reduzido, e a depender das restrições pode até ter o número bloqueado.

2.1.9.2. Graph API: A Graph API é a principal forma de os aplicativos lerem e gravarem no gráfico social do Facebook. Todos os SDKs e produtos da Meta interagem com a Graph API de algum modo, e outras APIs disponibilizadas pela Meta são extensões dela.

2.1.9.3. Cloud API: Ambiente disponibilizado pela Meta para uso dos BSPs para disponibilização das APIs da WhatsApp Business Platform. Visa substituir o ambiente on-premise anteriormente disponibilizado pelos BSPs, diminuindo custo da solução para o BSP e facilitando a manutenção da solução e atualização dos softwares instalados.

2.1.9.4. WhatsApp Messenger: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado por grande parte da população no dia a dia geralmente utilizado nos smartphones, mas que também possui versões web e desktop.

2.1.9.5. WhatsApp Business: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado em geral por pequenas empresas e empreendedores, permite respostas automáticas e algumas outras funcionalidades, porém sem integração com sistemas.

2.1.9.6. WhatsApp Business Platform: Plataforma de comunicação de sistemas com o serviço WhatsApp Business, se trata de serviço pago, provido pela Meta, mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs, em geral utilizado por empresas de médio e grande porte com integrações aos seus sistemas para envio de notificações ou atendimento de usuários, em geral com uso de um chatbot. É o produto que é oferecido neste plano de negócio.

2.1.9.7. WhatsApp Business API: Se refere à WhatsApp Business Platform, o nome API era utilizado anteriormente, mas a Meta alterou a nomenclatura para WhatsApp

Business Platform ou Plataforma WhatsApp Business. Em geral o nome a ser utilizado é o de Plataforma, mas ainda é comum encontrarmos quem se referencie através do nome API ou até encontrá-lo em documentações.

2.1.9.8. Conversa de Serviço: São conversas sob iniciativa do usuário final, onde o mesmo utiliza o seu aplicativo WhatsApp para entrar em contato com a empresa através do número cadastrado, em geral essas mensagens são respondidas por um sistema ou um chatbot antes de transbordar para outra solução ou atendimento humano.

2.1.9.9. Tipos de conversas iniciadas pela empresa: Conversas iniciadas pela empresa ou órgão também são chamadas de notificações ou mensagens ativas, são conversações nas quais o início do diálogo aconteceu por iniciativa da empresa.

2.1.10. Seus tipos podem ser:

2.1.10.1. Conversa de Utilidade: uso comum para sistemas orientados a eventos. As conversas de utilidade facilitam uma transação ou solicitação específica e acordada de antemão ou fornecem informações ao usuário sobre uma transação em andamento. Isso inclui confirmações e atualizações de uma transação.

2.1.10.2. Conversa de Marketing: utilizada para mensagens mais abrangentes, partem da empresa para divulgar um assunto ou novidade para um conjunto de usuários. As conversas de marketing incluem promoções ou ofertas, atualizações informativas ou convites que incentivam uma resposta ou ação do usuário.

2.1.10.3. Conversa de Autenticação: as conversas de autenticação permitem que você confirme a identidade do usuário usando códigos de acesso descartáveis em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação e recuperação da conta ou desafios de integridade). Uso de One Time Passwords (OTP).

## **2.2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

2.2.1 A Plataforma WhatsApp Business permite que médias e grandes empresas se comuniquem com os seus clientes em escala. No contexto de governo, ela permite que empresas e órgãos públicos ofereçam seus serviços aos cidadãos por meio do maior comunicador instantâneo do mercado brasileiro, o WhatsApp.

2.2.2 Esta plataforma consiste em duas APIs principais:

2.2.2.1. WhatsApp Business API: envia e recebe mensagens de usuários.

2.2.2.2. A WhatsApp Business API possibilita a integração de chatbots treinados para dúvidas mais frequentes e de sistemas corporativos para gerar solicitações, enviar arquivos e notificar usuários.

2.2.3. API de Gerenciamento de Negócios: gerencia de forma programática as configurações e os ativos de uma conta na Plataforma WhatsApp Business, e assim recebe atualizações de status de qualidade de números de clientes.

2.2.3.1 A API de Gerenciamento de Negócios possibilita a integração de sistemas de faturamento e geração de relatórios customizados de utilização do serviço. Essa API serve como apoio ao gerenciamento da plataforma pelo provedor fornecendo interfaces para bilhetagem de consumo da solução, dentre outras.

## **2.3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO**

2.3.1 A solução é composta de uma API que atua como um middleware entre o ecossistema do WhatsApp e os sistemas que o cliente possui (como chatbots, plataformas de CRM e de marketing, dentre outros), e um gerenciador de fila de mensagens que garante a vazão adequada e a sua escalabilidade.

2.3.2 Usuário final da solução não precisa de nenhum software adicional instalado

no seu smartphone ou computador pessoal, basta ele conhecer o número de telefone do órgão de governo para iniciar a comunicação através do aplicativo WhatsApp já instalado no seu celular.

2.3.3 A Plataforma WhatsApp Business se utiliza de conversas para tratamento de regras e definição de modelo de negócios, onde uma conversa se define pelo período de 24 horas a partir da primeira mensagem enviada pela empresa ou órgão, sendo possível realizar a troca de “n” mensagens nesse período. Atualmente existem duas origens de conversa:

2.3.4 Conversas Iniciadas pelo usuário: Também chamadas de conversas de serviços nas documentações da Meta. Neste cenário o usuário entra em contato com a empresa ou órgão, através do número disponibilizado, para resposta da empresa, sendo que a conversa (período de 24 horas) se inicia a partir da primeira mensagem enviada pela empresa ou órgão.

2.3.4.1 Conversas Iniciadas pela empresa: Neste cenário a empresa entra em contato com o usuário e a conversa se inicia a partir da primeira mensagem enviada pela empresa ou órgão. Conversas iniciadas pela empresa ou órgão necessitam de adesão prévia do usuário (opt-in). Devem seguir um modelo estruturado que ser previamente submetido a Meta para aprovação (com o apoio do time de produto), habilitando o seu envio.

2.3.5. As conversas iniciadas pela empresa se subdividem em três novos tipos de conversas:

2.3.5.1. Utilidades: mensagens específicas ao usuário, com contexto de interesse do mesmo, pode ser um evento de interesse como notificação sobre andamento de processos entre outros.

2.3.5.2. Marketing: para mensagens sem contexto específico a um único cidadão ou usuário do sistema, em geral mensagens com notícias, eventos, disponibilidade de novos serviços, entre outros.

2.3.5.3 Segurança: com uso one-time passcodes, códigos de autenticação para sistemas.



Documento assinado eletronicamente por **Mônica Farrant Correa De Araujo**, em 21/02/2025, às 15:55, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.pe.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **63179242** e o código CRC **020AB9ED**.