

CONSÓRCIO INT.DE SAÚDE DA R.DE U.CENTRO SUL

Estudo Técnico Preliminar 19/2026**1. Informações Básicas**

Número do processo:

2. Descrição da necessidade

O CISRU Centro Sul é um consórcio público, responsável pelo gerenciamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 para atendimento a toda macrorregião Centro Sul do Estado de Minas Gerais, com abrangência em 51 (cinquenta e um) municípios que compõem o Consórcio. Para o adequado funcionamento do serviço, o Consórcio hoje conta com aproximadamente cerca de 390 (trezentos e noventa) profissionais sendo eles: médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, condutores socorristas, auxiliares de regulação, operadores de frota e outros profissionais do Setor Administrativo e realiza diariamente atendimentos de urgência e emergência envolvendo usuários de diferentes municípios e perfis.

Atualmente, o CISRU Centro Sul utiliza Software licenciado com a única finalidade de servir como ferramenta de atendimento, para aplicação em plataformas digitais (tais como websites, blogs e aplicativos de trocas de mensagens) com a finalidade de realizar conversas entre usuários e/ou chatbot através de troca de mensagens de texto, permitindo, ainda, a consulta de indicadores de desempenho, configurações de inteligência artificial e registros das conversas e contatos realizados através do mesmo, sob a responsabilidade única e exclusiva da CONTRATANTE.

O modelo atualmente utilizado atende parcialmente à necessidade, porém existe oportunidade de ampliar significativamente a automação do processo, permitindo integração sistêmica desde o envio dos destinatários até a obtenção dos resultados das pesquisas e melhoras na API/Webhook e integrações. Pretende-se, portanto, contratar plataforma capaz de executar integralmente o ciclo operacional da pesquisa.

Considerando que o contrato atual tem término de vigência em 10 de outubro deste ano, e que são necessárias atualizações no objeto, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, configuração, suporte e manutenção de plataforma compatível com a API oficial do WhatsApp, em atendimento às necessidades do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Rede de Urgência Centro Sul - CISRU Centro Sul.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Supervisão da Gestão da Qualidade	Rosemary Zille Coutinho

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, além de cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto deverá, ainda:

1.1. assinar o Contrato;

1.2. observar, atender, respeitar, cumprir e fazer cumprir a legislação pátria vigente, especialmente a indicada no preâmbulo do presente Contrato, bem como as suas cláusulas, preservando o **CONTRATANTE** de qualquer demanda ou reivindicação que seja de responsabilidade da **CONTRATADA**;

1.3. manter durante a vigência deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer esta contratação, bem como substituir os documentos com prazo de validade expirado;

- 1.4. indicar no ato da assinatura deste Contrato e sempre que ocorrer alteração, 1 (um) preposto para representá-la perante o **CONTRATANTE**, devendo este preposto responder por todos os assuntos relativos à execução dos serviços;
- 1.5. dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução deste Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido do **CONTRATANTE**;
- 1.6. prestar os serviços obedecendo, rigorosamente, os prazos de entrega fixados neste Contrato e outros que venham a ser fixados pelo **CONTRATANTE**, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, inclusive rescisão contratual;
- 1.7. providenciar, imediatamente, a correção das deficiências apontadas pelo **CONTRATANTE** no prazo máximo de 03(três) dias corridos, contados a partir da comunicação formal com respeito à execução deste Contrato;
- 1.8. arcar com eventuais prejuízos causados à contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados, ou prepostos, envolvidos na execução do contrato.
- 1.9. assumir, relativamente a seus empregados e prepostos, todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica, inclusive em caso de acidente de trabalho, ainda que verificados nas dependências da contratante, os quais com esta não terão qualquer vínculo empregatício.
- 1.10. cumprir estritamente com os termos descritos no presente Contrato e anexos aplicáveis mediante a utilização de uma equipe de trabalho plenamente capaz de desempenhar suas atividades bem como garantir a qualidade dos mesmos;
- 1.11. assegurar o funcionamento do software pelo nível mínimo de 99.3% (noventa e nove vírgula três por cento) no período de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano);
- 1.12. realizar treinamento inicial aos empregados públicos do CISRU Centro Sul e prestar serviço de suporte técnico, sem custos adicionais à **CONTRATANTE**, adotar as providências necessárias para resolver eventuais problemas ou possíveis dúvidas relacionadas ao software, sendo que a **CONTRATADA** terá o prazo de até 4 (quatro) horas úteis para prestar primeiro atendimento à **CONTRATANTE**, contados a partir do momento da solicitação do chamado através dos seguintes meios site, telefone e e-mail.
- 1.13. Enviar ao CISRU Centro Sul notificação via e-mail, caso o valor de crédito mensagem na plataforma esteja no final.
- 1.14. Observar a retenção do imposto de renda retido na fonte sobre a taxa de administração, nos termos da Instrução Normativa no 1234 /2012, da Receita Federal do Brasil, sob a aplicação da alíquota de 4,80% (quatro vírgula oitenta por cento) na prestação dos serviços, conforme previsto no Anexo I da IN RFB 1234/2012, editada nos termos do art. 64 da Lei Federal no 9.430 /1996, aplicado por extensão aos pagamentos realizados por este Consórcio
- 1.15. Observar o dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenham acesso, em virtude da execução da realização do presente processo licitatório, conforme exigências da Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante todo o cumprimento do objeto descrito no referido edital.

2. Indicação de marca e modelo

- 2.1. Não se aplica, contratação de serviços.

3. Subcontratação

- 3.1. Não será admitida a subcontratação integral do objeto contratual, permanecendo a **CONTRATADA** integralmente responsável pela execução, gestão, suporte, segurança, disponibilidade, qualidade e conformidade dos serviços perante o **CONSÓRCIO**.
- 3.2. Será permitida a utilização de infraestrutura tecnológica, provedores de computação em nuvem, plataformas de mensageria, fornecedores de telecomunicações e parceiros tecnológicos necessários à execução da solução, incluindo a plataforma oficial do WhatsApp Business, desde que não resulte na transferência da responsabilidade contratual da **CONTRATADA**.
- 3.3. A **CONTRATADA** deverá utilizar mecanismo oficial e regularmente autorizado para integração com o WhatsApp Business Platform, observando as políticas vigentes da plataforma, a legislação aplicável e as normas de proteção de dados pessoais.

4. Da garantia

- 4.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos Art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, devido a série histórica de contratações do CISRU, as quais não apresentaram intercorrências.

5. Dos critérios de sustentabilidade

- 5.1. A contratada deverá prezar pelo cumprimento das boas práticas de sustentabilidade, contribuindo para a racionalização e otimização do uso dos recursos, bem como para a redução dos impactos ambientais, quando for o caso.

5. Levantamento de Mercado

No presente caso, o Consórcio não dispõe, em seu quadro funcional, de empregados públicos com qualificação técnica e disponibilidade compatíveis com o desenvolvimento, manutenção e suporte de uma solução web de comunicação automatizada com usuários. Considerando a complexidade envolvida — integrações por API, segurança da informação, automação de fluxos, gestão de campanhas, tratamento de dados pessoais, relatórios e acompanhamento de mensagens, mostra-se necessária a contratação de empresa especializada.

Foram identificadas no mercado soluções voltadas à comunicação e ao atendimento automatizado por WhatsApp, demonstrando a disponibilidade comercial de ferramentas compatíveis com a necessidade do CISRU. Entre as funcionalidades usualmente oferecidas, destacam-se:

- * criação e envio de campanhas em lote;
- * disparos automatizados por API;
- * chatbot e respostas automáticas;
- * construção visual de fluxos de conversa;
- * integração por APIs REST e Webhooks;
- * relatórios gerenciais e exportação de respostas;
- * mensagens interativas, tais como botões e listas;
- * acompanhamento de status de envio, entrega, leitura e resposta;
- * gestão de templates de mensagens;
- * mecanismos de controle de acesso, rastreabilidade e segurança.

Opção 1 – Utilização isolada do WhatsApp Business

O WhatsApp Business, em sua versão convencional, permite comunicação direta com os usuários, configuração de mensagens de ausência, mensagens de saudação e respostas rápidas. Sua ampla utilização pela população favorece a acessibilidade e a familiaridade dos usuários com o canal.

Entretanto, a solução isolada é voltada principalmente ao atendimento manual ou de pequeno porte. Não atende de forma suficiente às necessidades de uma pesquisa de satisfação automatizada em escala, pois possui limitações para realização de campanhas em lote, integração estruturada com sistemas internos, construção de chatbots complexos, controle de fluxos, relatórios consolidados, auditoria e acompanhamento automatizado dos resultados.

Assim, embora possa ser útil para atendimento básico, não se mostra adequada como solução principal para o objeto pretendido.

Opção 2 – Contratação de plataforma de atendimento automatizado sem uso da API oficial do WhatsApp

Plataformas que utilizam métodos não oficiais podem apresentar menor custo inicial e implantação aparentemente mais simples. Em alguns casos, também oferecem recursos de automação, chatbots e integração com sistemas externos.

Todavia, essa alternativa apresenta riscos relevantes para a Administração Pública. O uso de mecanismos não homologados pode contrariar os termos de uso da plataforma WhatsApp/Meta, ocasionar bloqueio ou suspensão do número institucional e comprometer a continuidade do serviço. Além disso, podem existir limitações quanto à segurança, à estabilidade, à rastreabilidade, ao suporte técnico e à aderência às exigências de proteção de dados pessoais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Diante desses riscos, esta opção não é recomendada para a execução de pesquisas de satisfação relacionadas ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192.

Opção 3 – Contratação de plataforma on-line de atendimento automatizado integrada à API oficial do WhatsApp

A contratação de plataforma especializada, integrada à API oficial do WhatsApp, permite a realização de campanhas automatizadas de pesquisa de satisfação com maior segurança, estabilidade e aderência às regras do canal de comunicação.

A solução possibilita o envio controlado de mensagens aos usuários, a execução de fluxos automatizados de chatbot, a coleta estruturada das respostas, o acompanhamento do status das mensagens e a geração de relatórios por campanha e por usuário. Também permite integração com sistemas corporativos por APIs e Webhooks, facilitando o envio da base de contatos e a extração dos dados obtidos nas pesquisas.

A utilização da API oficial contribui para a conformidade com os requisitos técnicos e operacionais do WhatsApp, reduzindo o risco de bloqueio do número institucional e proporcionando maior confiabilidade ao processo. Além disso, plataformas especializadas normalmente oferecem recursos de gestão de usuários, permissões de acesso, trilhas de auditoria, suporte técnico e mecanismos de proteção de dados.

Como pontos de atenção, essa alternativa pode envolver custos de licenciamento, implantação, suporte e tarifação de mensagens, além da necessidade de configuração inicial de templates, fluxos e integrações. Tais aspectos, contudo, são compatíveis com a complexidade e a criticidade do serviço pretendido.

Conclusão do Levantamento de Mercado

Após a análise das alternativas, conclui-se que a Opção 3 — contratação de plataforma on-line para atendimento automatizado por meio da API oficial do WhatsApp — é a solução mais adequada, viável e segura para atender à necessidade do CISRU.

A solução deverá permitir a realização automatizada de pesquisas de satisfação dos usuários do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192, utilizando exclusivamente o WhatsApp como canal de comunicação. Deverá contemplar, no mínimo, disparos automatizados, chatbot, criação visual de fluxos, integração por APIs e Webhooks, acompanhamento de status das mensagens, relatórios das respostas individuais e mecanismos de segurança, controle de acesso e proteção de dados pessoais.

Dessa forma, justifica-se a contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, configuração, suporte e manutenção de plataforma compatível com a API oficial do WhatsApp, assegurando maior eficiência, continuidade operacional, confiabilidade e conformidade no processo de avaliação da satisfação dos usuários do SAMU 192.

Foram pesquisadas atas para adesão, entretanto não se obteve sucesso. Diante dessas considerações, presume-se que a seleção da proposta mais vantajosa para o Consórcio está relacionada ao menor preço, uma vez que os serviços são considerados comuns, conforme descrito no inciso XIII do Art. 6º da Lei 14.133/2021: "bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;". Considerando que é possível determinar padrões de desempenho e qualidade que serão objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, conforme determina o Art. 29 da Lei 14.133/2021, poderiam ser adotados o pregão eletrônico ou a dispensa eletrônica, com a utilização do critério de julgamento menor preço uma vez que o valor financeiro envolvido na contratação em questão é baixo. Tendo em vista os prazos processuais reduzidos e a vigência do contrato atual optou-se por indicar a utilização da dispensa eletrônica.

Quanto ao modo de disputa, sugere-se que este seja aberto, uma vez que há o estímulo contínuo da disputa de preços neste modo, ou seja, os lances sucessivos e públicos, afasta todo risco de empresas amadoras (novas no mercado) apresentarem valor fora do mercado como pode ocorrer em uma etapa fechada (que é sigilosa). Os preços em disputa aberta ficam claros para melhor competição entre os participantes, fato que contribui para minimizar riscos na contratação e consequentemente para uma licitação que alcance mais prontamente os resultados pretendidos.

Destaca-se que, conforme determina a Lei complementar 123/2006, no art. 48, inciso I, o processo deverá ser destinado exclusivamente à participação de microempresas e empresas de pequeno porte, considerando que seu valor total é inferior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).

E em relação ao pagamento, é importante ressaltar, que não foram verificadas no mercado diferenciação, no que diz respeito às condições de contratação e pagamento, praticadas pelo setor privado, devendo, portanto, ser adotada a forma de pagamento padrão utilizada pelo CISRU Centro Sul, qual seja, **até o dia 10 (dez) do mês subsequente a prestação dos serviços**, após a devida comprovação da prestação dos serviços nas condições exigidas e emissão da respectiva Nota Fiscal.

6. Descrição da solução como um todo

A solução pretendida deverá possibilitar o envio automatizado de mensagens, execução de diálogos estruturados por meio de chatbot, coleta das respostas dos usuários, acompanhamento individual das interações, emissão e exportação dos resultados e integração com sistemas do CONTRATANTE por meio de APIs e Webhooks.

A contratação deverá priorizar solução de fácil utilização pelos gestores, especialmente na criação e alteração dos fluxos de conversação e questionários, reduzindo a dependência de desenvolvimento de software ou atuação da contratada para alterações rotineiras.

A solução deverá funcionar como uma plataforma intermediária de comunicação entre os sistemas do CONTRATANTE e o usuário do SAMU 192.

A arquitetura conceitual esperada é:

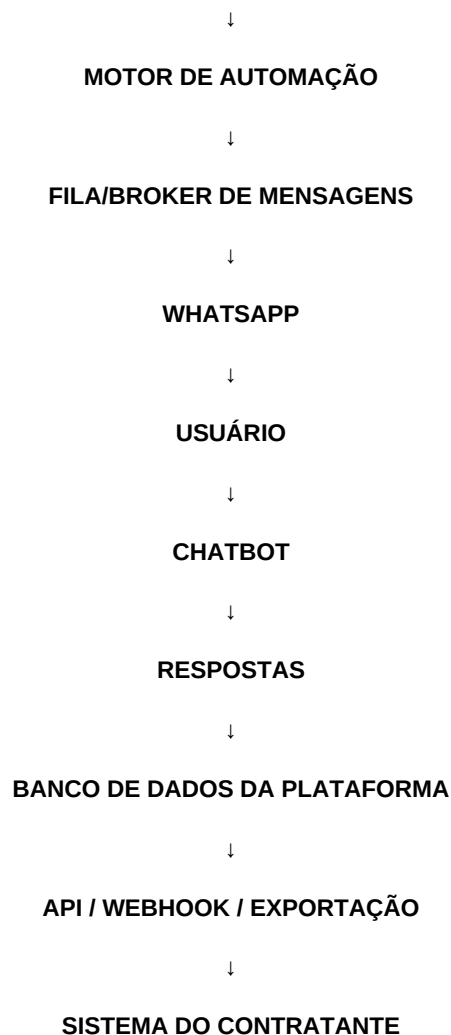
SISTEMA SAMU 192

↓

API / WEBHOOK

↓

PLATAFORMA CONTRATADA



A plataforma deverá operar de forma independente dos sistemas críticos responsáveis pelo atendimento do SAMU 192.

Indisponibilidades na plataforma de pesquisa ou no serviço do WhatsApp não poderão afetar os sistemas de telefonia, regulação médica, despacho ou demais sistemas operacionais utilizados para atendimento das ocorrências.

A plataforma deve ser capaz de executar integralmente o ciclo operacional da pesquisa: **recepção do destinatário → programação → disparo → interação automatizada → registro das respostas → encerramento da pesquisa → disponibilização dos resultados → integração/extração dos dados.**

Destaca-se que não constitui requisito da presente contratação a consolidação final dos resultados com os demais dados internos do CISRU, uma vez que tal atividade poderá continuar sendo realizada pelos sistemas próprios do CONTRATANTE.

A plataforma em modelo de serviço para automação de pesquisas de satisfação por meio do WhatsApp, deve contemplar, no mínimo:

- disparo manual e/ou agendado e automatizado de pesquisas;
- gerenciamento de campanhas;
- chatbot automatizado;
- editor visual para criação dos fluxos;
- gerenciamento de questionários;
- gerenciamento de templates de mensagens;
- coleta e armazenamento das respostas;
- consulta individual das pesquisas realizadas;
- relatórios operacionais;

- exportação de dados;
- API de integração;
- Webhooks;
- controle de usuários e permissões;
- registros de auditoria;
- monitoramento dos disparos e das mensagens;
- integração com API oficial do WhatsApp ou solução oficialmente suportada

1. REQUISITOS FUNCIONAIS

1.1. DISPARO E CAMPANHAS

ID	Requisito	Classificação
RF01	Permitir criação de campanhas de pesquisa de satisfação.	Obrigatório
RF02	Permitir disparo de mensagens para listas de números telefônicos.	Obrigatório
RF03	Permitir importação de destinatários por arquivos CSV, XLSX ou formato equivalente.	Obrigatório
RF04	Permitir inclusão de destinatário individual diretamente pela interface.	Obrigatório
RF05	Permitir criação de disparos automaticamente através de API.	Obrigatório
RF06	Permitir programação de data e horário do disparo.	Obrigatório
RF07	Permitir configuração de janela de horário autorizada para envio.	Obrigatório
RF08	Impedir automaticamente disparos fora dos horários configurados.	Obrigatório
RF09	Permitir configuração de prazo entre o recebimento do registro e o envio da pesquisa, por exemplo 30 minutos, 1 hora ou 24 horas.	Obrigatório
RF10	Permitir cancelamento de disparos ainda não processados.	Obrigatório
RF11	Permitir acompanhamento do andamento da campanha em tempo real.	Obrigatório
RF12	Registrar individualmente mensagens enviadas, entregues, lidas, respondidas e com erro, conforme disponibilidade do canal.	Obrigatório
RF13	Registrar data e horário de cada alteração de status.	Obrigatório
RF14	Permitir retentativa automática de envio em situações de falha transitória.	Obrigatório

RF15	Possuir mecanismo para impedir disparos duplicados decorrentes de repetição da mesma requisição.	Obrigatório
RF16	Permitir utilização de identificador externo fornecido pelo CONTRATANTE para cada pesquisa.	Obrigatório
RF17	Permitir utilização de variáveis nas mensagens, tais como município, protocolo, unidade ou outras informações autorizadas.	Obrigatório
RF18	Permitir limitar a quantidade de tentativas por destinatário.	Obrigatório
RF19	Possibilitar definição de prazo de expiração da pesquisa.	Obrigatório
RF20	Permitir bloqueio de determinado contato para novos disparos, quando necessário.	Obrigatório

2. MOTOR DE AUTOMAÇÃO

A plataforma deverá possuir mecanismos que permitam configurar regras automáticas de processamento.

Exemplo:

Receber atendimento pela API

- validar telefone
- verificar duplicidade
- verificar horário permitido
- aguardar período configurado
- selecionar pesquisa
- inserir disparo na fila
- enviar template
- iniciar chatbot
- coletar respostas
- concluir pesquisa
- enviar resultado ao Webhook do CONTRATANTE.

Deverão ser contemplados os seguintes requisitos:

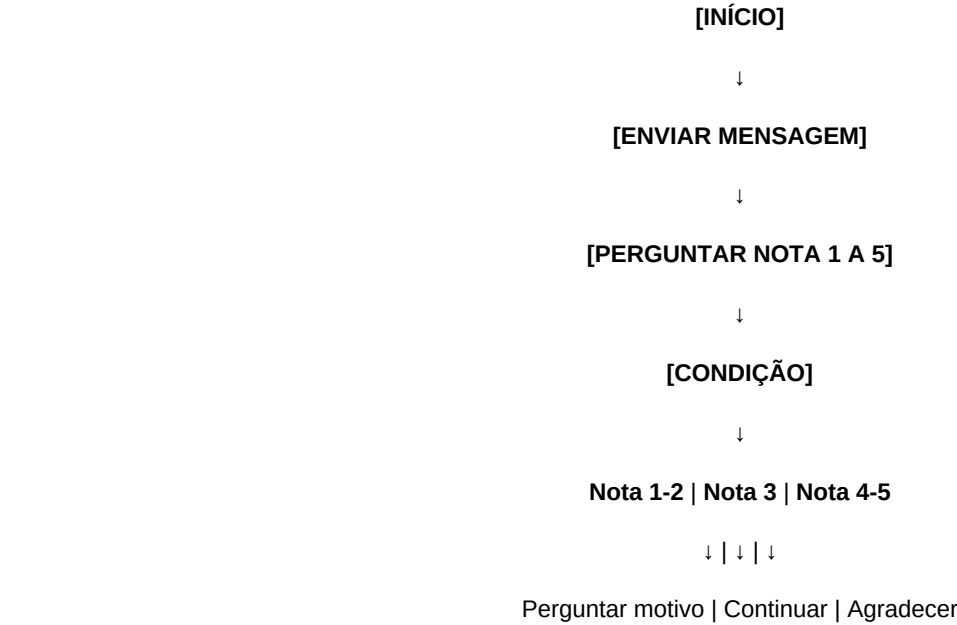
ID	Requisito	Classificação
RF21	Criar automações através de regras e condições configuráveis.	Obrigatório
RF22	Definir gatilhos baseados no recebimento de informações por API ou Webhook.	Obrigatório
RF23	Permitir atraso programado antes da execução de determinada ação.	Obrigatório
RF24	Permitir condições do tipo SE/ENTÃO.	Obrigatório

RF25	Permitir diferentes pesquisas de acordo com informações recebidas na integração.	Obrigatório
RF26	Permitir selecionar campanha/questionário de acordo com regras configuradas.	Obrigatório
RF27	Permitir suspender ou ativar automações sem necessidade de exclusão.	Obrigatório
RF28	Manter histórico das execuções das automações.	Obrigatório
RF29	Identificar e registrar falhas ocorridas durante uma automação.	Obrigatório
RF30	Permitir reprocessamento controlado de registros com falha.	Desejável

3. CHATBOT E CONSTRUTOR VISUAL

O construtor de chatbot constitui requisito central da contratação. A solução deverá permitir que usuários administrativos criem e alterem os fluxos sem necessidade de conhecimento de programação. Deverá ser disponibilizada interface gráfica do tipo **Low-Code/No-Code**, preferencialmente utilizando elementos visuais conectados entre si.

Exemplo:



O editor deverá permitir navegação visual pelo fluxo completo.

1.1. Requisitos do editor

ID	Requisito	Classificação
RF31	Disponibilizar editor gráfico visual de chatbot.	Obrigatório
RF32	Permitir adicionar etapas através de ações de arrastar e soltar ou mecanismo visual equivalente.	Obrigatório
RF33	Permitir conectar visualmente blocos do fluxo.	Obrigatório

RF34	Permitir editar mensagens diretamente na interface.	Obrigatório
RF35	Permitir duplicar blocos.	Obrigatório
RF36	Permitir excluir blocos.	Obrigatório
RF37	Permitir duplicar um fluxo completo para criação de nova pesquisa.	Obrigatório
RF38	Permitir visualizar o fluxo completo graficamente.	Obrigatório
RF39	Permitir salvar fluxo como rascunho.	Obrigatório
RF40	Permitir ativação e desativação do fluxo.	Obrigatório
RF41	Permitir testar o fluxo antes da publicação.	Obrigatório
RF42	Permitir visualizar previamente como a conversa será apresentada ao usuário.	Obrigatório
RF43	Possuir validação para identificar etapas sem conexão ou configurações incompletas.	Desejável
RF44	Permitir desfazer e refazer alterações.	Desejável
RF45	Manter versionamento dos fluxos publicados.	Obrigatório
RF46	Permitir restauração de versão anterior.	Desejável
RF47	Registrar usuário responsável pelas alterações.	Obrigatório
RF48	Registrar data e horário da publicação de cada versão.	Obrigatório

4. TIPOS DE BLOCOS DO CHATBOT

O editor deverá contemplar, no mínimo, blocos equivalentes aos seguintes:

Bloco	Finalidade
Início	Identificação do ponto inicial do fluxo.
Mensagem	Envio de mensagem de texto ao usuário.
Pergunta aberta	Recebimento de texto livre.
Escolha única	Seleção de uma opção.

Botões	Respostas através de botões do WhatsApp.
Lista	Seleção em lista interativa, quando suportada.
Nota	Avaliação numérica, por exemplo 1 a 5 ou 0 a 10.
Sim/Não	Pergunta objetiva.
Condição	Desvio do fluxo conforme resposta.
Variável	Armazenamento de informação coletada.
Espera	Aguardar determinado período.
API	Realizar consulta a sistema externo.
Webhook	Encaminhar informações para sistema externo.
Encerrar	Finalizar pesquisa.

A solução poderá possuir outros componentes equivalentes ou superiores.

5. LÓGICA CONDICIONAL DAS PESQUISAS

A plataforma deverá permitir que a próxima pergunta seja definida de acordo com a resposta anterior.

Exemplo:

Como você avalia o atendimento recebido?

- 5 – Muito bom
- 4 – Bom
- 3 – Regular
- 2 – Ruim
- 1 – Muito ruim

Caso a resposta seja **1 ou 2**:

Qual foi o principal motivo de sua insatisfação?

- Tempo de espera
- Atendimento telefônico
- Orientação recebida
- Atendimento da equipe
- Comunicação
- Outro

Caso selecione **Outro**:

Por favor, descreva resumidamente o motivo.

Essa lógica deverá poder ser integralmente configurada pelo administrador através do editor visual.

6. QUESTIONÁRIOS

A solução deverá permitir gerenciamento independente dos questionários.

Cada questionário deverá possuir, no mínimo:

Identificação

- Nome da pesquisa;
- Descrição;
- Versão;
- Status;
- Data de início;
- Data de término, quando existente.

Perguntas

- Texto;
- Tipo;
- Ordem;
- Obrigatoriedade;
- Opções disponíveis;
- Valor associado à resposta;
- Regra para próxima pergunta.

Deverão ser possíveis diferentes questionários simultaneamente.

Exemplos:

- **Pesquisa Geral SAMU 192**
- **Pesquisa Atendimento Telefônico**
- **Pesquisa Atendimento com USB**
- **Pesquisa Atendimento com USA**
- **Pesquisa por Município**

A definição dos questionários efetivamente utilizados será responsabilidade do CONTRATANTE.

7. TEMPLATES DE WHATSAPP

A solução deverá permitir gerenciamento dos modelos utilizados para início das conversas, observadas as regras aplicáveis à plataforma oficial do WhatsApp.

Os templates deverão admitir, quando suportado pelo canal de atendimento:

- texto;
- variáveis;
- cabeçalho;
- imagem;
- botões;
- links;
- rodapé.

A solução deverá permitir acompanhar o status dos templates utilizados.

O administrador deverá conseguir associar determinado template a determinada pesquisa ou automação.

8. RELATÓRIO INDIVIDUAL DA PESQUISA

Este constitui requisito obrigatório da solução. Cada pesquisa deverá possuir uma tela individual contendo todo o histórico relacionado ao usuário pesquisado.

Exemplo:

- **Pesquisa:** PSQ-2026-00001892
- **Identificador externo:** SAMU-2026-123456
- **Destinatário:** (31) XXXXX-1234
- **Campanha:** Pesquisa de Satisfação SAMU 192
- **Início:** 10/09/2026 14:32
- **Conclusão:** 10/09/2026 14:35

- **Status:** CONCLUÍDA

Linha do tempo

- 14:32:01 – Pesquisa criada
- 14:32:03 – Inserida para envio
- 14:32:05 – Mensagem enviada
- 14:32:07 – Mensagem entregue
- 14:32:20 – Mensagem lida
- 14:32:43 – Usuário respondeu
- 14:35:11 – Pesquisa concluída

Respostas

- Pergunta 1 – Como avalia o atendimento?
- Resposta: 5 – Muito bom
- Pergunta 2 – As orientações foram claras?
- Resposta: Sim
- Pergunta 3 – Você recomendaria o serviço?
- Resposta: 10
- Pergunta 4 – Deseja deixar algum comentário?
- Resposta: “Fui muito bem atendido.”

A plataforma deverá permitir exportar ou consultar essas informações por API.

9. HISTÓRICO DA CONVERSA

Além das respostas estruturadas, deverá ser possível visualizar a sequência integral de mensagens relacionada à pesquisa. A interface deverá distinguir visualmente:

- mensagens enviadas pela plataforma;
- mensagens enviadas pelo usuário;
- mensagens automáticas;
- erros de processamento;
- eventos de entrega e leitura.

O histórico deverá ser associado ao identificador da pesquisa e ao identificador externo fornecido pelo CONTRATANTE.

10. STATUS DA PESQUISA

A plataforma deverá trabalhar com estados que permitam acompanhamento do ciclo completo. Deverão existir estados equivalentes a:

- RECEBIDA
- AGENDADA
- EM FILA
- PROCESSANDO
- ENVIADA
- ENTREGUE
- LIDA
- CONCLUÍDA
- EXPIRADA
- CANCELADA
- FALHA
- BLOQUEADA

Outras nomenclaturas poderão ser utilizadas desde que representem funcionalidade equivalente.

11. API DE INTEGRAÇÃO

A plataforma deverá disponibilizar API para integração com os sistemas do CONTRATANTE.

Preferencialmente deverá ser adotada arquitetura REST utilizando HTTPS e JSON, admitindo tecnologia equivalente devidamente documentada.

A API deverá possuir documentação técnica disponibilizada ao CONTRATANTE, preferencialmente através de padrão OpenAPI/Swagger.

11.1. Operações mínimas

Deverão existir recursos equivalentes a:

Criar pesquisa/disparo

POST /surveys

Consultar pesquisa

GET /surveys/{id}

Consultar pelo identificador externo

GET /surveys/external/{externalId}

Cancelar pesquisa

POST /surveys/{id}/cancel

Consultar respostas

GET /surveys/{id}/responses

Consultar mensagens

GET /surveys/{id}/messages

Consultar campanhas

GET /campaigns

Consultar questionários

GET /questionnaires

Consultar status

GET /surveys/{id}/status

Não será exigida a adoção literal das URLs apresentadas, sendo admitida qualquer estrutura de API capaz de fornecer funcionalidades equivalentes.

19. EXEMPLO DE INTEGRAÇÃO PARA DISPARO

O sistema do CONTRATANTE deverá poder transmitir algo equivalente a:

```
{
  "externalId": "SAMU-2026-001234",
  "phone": "5531999999999",
  "survey": "satisfacao-geral",
  "scheduleAt": "2026-09-10T14:30:00-03:00",
  "metadata": {
    "municipio": "Congonhas",
    "tipo_recurso": "USB",
    "base": "Congonhas"
  }
}
```

A plataforma deverá retornar identificador único da pesquisa e respectivo estado de processamento.

Exemplo:

```
{  
  "id": "PSQ-893472",  
  "externalId": "SAMU-2026-001234",  
  "status": "SCHEDULED"  
}
```

12. WEBHOOKS

A plataforma deverá disponibilizar Webhooks para notificação em tempo real dos eventos relacionados às pesquisas. O CONTRATANTE deverá conseguir cadastrar endereço HTTPS próprio para recebimento dos eventos.

Deverão ser disponibilizados eventos equivalentes a:

survey.created

Pesquisa criada.

message.sent

Mensagem enviada.

message.delivered

Mensagem entregue.

message.read

Mensagem lida.

message.failed

Falha no envio.

survey.started

Usuário iniciou a pesquisa.

survey.answer

Nova resposta registrada.

survey.completed

Pesquisa concluída.

survey.expired

Pesquisa expirada.

survey.cancelled

Pesquisa cancelada.

A nomenclatura poderá ser diferente, desde que a funcionalidade seja equivalente.

13. CONFIABILIDADE DOS WEBHOOKS

Para garantir integração confiável, a solução deverá:

- registrar os eventos enviados;
- permitir identificação única de cada evento;
- possuir mecanismo de retentativa em caso de falha de entrega;
- permitir consulta do histórico dos Webhooks;

- registrar código HTTP retornado pelo sistema destinatário;
- registrar data das tentativas;
- permitir reenvio manual de evento;
- possibilitar assinatura, token ou outro mecanismo que permita validar a autenticidade das chamadas.

13. IDEMPOTÊNCIA E PREVENÇÃO DE DUPLICIDADE

Considerando que o sistema poderá realizar transmissões automáticas, deverão existir mecanismos para evitar pesquisas duplicadas. O CONTRATANTE poderá enviar um identificador externo único para cada solicitação. Caso seja repetida uma requisição anteriormente processada com o mesmo identificador/idempotency key, a plataforma deverá evitar novo disparo indevido ou permitir configuração deste comportamento.

14. PROCESSAMENTO ASSÍNCRONO E BROKER

A solução deverá utilizar arquitetura adequada ao processamento assíncrono dos disparos, de modo que indisponibilidades temporárias dos canais externos não ocasionem perda das solicitações.

Deverão ser previstos mecanismos equivalentes a:

- fila de mensagens;
- persistência;
- controle de processamento;
- retentativa;
- controle de duplicidade;
- tratamento de mensagens não processadas;
- rastreamento de erros.

Não há exigência de tecnologia específica como RabbitMQ, Kafka ou produto equivalente, desde que a solução fornecida implemente os mecanismos necessários de confiabilidade e rastreabilidade.

15. FILA DE ERROS

A interface administrativa deverá possuir área específica para consulta de processamentos com falha. Exemplo:

Falha de envio

- Destinatário: final 1234
- Pesquisa: PSQ-84382
- Data: 10/09/2026 15:22
- Tentativas: 3
- Motivo: número não disponível no WhatsApp
- Status: Encerrado com falha

O operador deverá conseguir identificar claramente a causa do não processamento.

16. DASHBOARD OPERACIONAL

Embora a consolidação dos indicadores gerenciais permaneça nos sistemas internos do CONTRATANTE, a plataforma deverá fornecer dashboard operacional para acompanhamento do serviço contratado. O dashboard deverá apresentar, no mínimo:

- pesquisas recebidas;
- pesquisas agendadas;
- mensagens processadas;
- mensagens enviadas;
- mensagens entregues;
- mensagens lidas;
- falhas;
- pesquisas iniciadas;
- pesquisas concluídas;
- pesquisas expiradas;
- taxa de resposta;
- volume por período;
- status das integrações.

17. RELATÓRIOS

A plataforma deverá permitir geração de relatórios relativos às pesquisas realizadas. Deverão existir filtros por:

- período;
- campanha;
- questionário;
- status;
- destinatário;
- identificador externo;
- resultado;
- canal.

Os dados deverão poder ser exportados em formatos estruturados como CSV e XLSX ou equivalentes. Deverá existir mecanismo de extração por API para que os sistemas internos do CONTRATANTE realizem automaticamente a consolidação dos resultados.

18. PESQUISA E LOCALIZAÇÃO

A interface deverá permitir localizar rapidamente determinada pesquisa utilizando pelo menos:

- identificador da plataforma;
- identificador externo;
- telefone;
- período;
- campanha;
- status.

A consulta deverá permitir abertura do relatório individual e histórico da conversa.

19. AVALIAÇÕES NEGATIVAS

A plataforma deverá permitir configuração de critérios para identificação de respostas consideradas críticas.

Exemplo:

nota ≤ 2

- solicitar motivo;
- registrar manifestação;
- identificar pesquisa como avaliação crítica;
- disparar Webhook ao sistema do CONTRATANTE.

Outro exemplo:

NPS entre 0 e 6

- classificar como detrator;
- encaminhar evento para acompanhamento.

Os critérios deverão ser configuráveis pelo CONTRATANTE.

20. ALERTAS E EVENTOS

Deverá ser possível configurar ações quando determinada condição ocorrer.

Exemplo:

Avaliação ≤ 2

↓

Marcar pesquisa como crítica

↓

Enviar Webhook

↓



Gerar acompanhamento/ouvidoria, quando aplicável

Dessa forma, a plataforma contratada não necessitará implementar o processo de ouvidoria, devendo apenas fornecer os mecanismos necessários à integração.

21. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS DESEJÁVEIS

São listadas as seguintes funcionalidades como adicionais, não sendo estas obrigatórias:

- **Biblioteca de fluxos** - Permitir salvar questionários e fluxos como modelos reutilizáveis.
- **Clonagem** - Permitir criar uma nova pesquisa a partir de uma existente.
- **Simulador** - Possibilitar executar o chatbot dentro da própria interface administrativa antes de publicá-lo.
- **Ambiente de homologação** - Permitir testar integrações sem gerar mensagens reais aos usuários.
- **Variáveis** - Permitir trabalhar com variáveis durante toda a conversa.
- **Integrações HTTP** - Permitir realizar requisições a APIs externas durante o fluxo.
- **Validação de dados** - Validar formato de telefone ou outras informações recebidas.
- **Pesquisa parcialmente respondida** - Registrar respostas mesmo quando o usuário abandonar a conversa antes de concluir.
- **Retomada** - Permitir que usuário continue pesquisa anteriormente iniciada dentro do prazo definido.
- **Timeout** - Definir período máximo de espera por determinada resposta.
- **Encerramento automático** - Finalizar interação após determinado prazo.
- **Múltiplos números** - Possibilitar utilização de mais de um número/canal de WhatsApp.
- **Múltiplas campanhas simultâneas** - Permitir execução concorrente de diferentes pesquisas.
- **Versionamento** - Preservar a versão do questionário utilizada em cada pesquisa, mesmo após alteração posterior.
- **Tags** - Associar tags ou marcadores aos registros.
- **Campos personalizados** - Permitir metadados fornecidos pelo CONTRATANTE.
- **API Sandbox** - Disponibilizar ambiente ou recurso destinado a testes de integração.
- **INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL** – A pesquisa deverá funcionar integralmente sem depender de Inteligência Artificial. Como funcionalidade desejável caso tenha, a solução poderá disponibilizar mecanismos de IA para:
 - classificação de comentários;
 - identificação de sentimento;
 - identificação de assuntos recorrentes;
 - resumo de texto livre;
 - classificação automática de manifestações.
 - A ausência desses recursos não deverá impedir a execução das funcionalidades essenciais de disparo, chatbot, coleta e integração.

22. GESTÃO DE USUÁRIOS

A plataforma deverá permitir criação de usuários administrativos. Deverão ser previstos diferentes níveis de acesso, tais como:

- **Administrador** - Configuração global e integrações.
- **Gestor** - Consulta das pesquisas, campanhas e relatórios.
- **Consulta/Auditoria** - Acesso somente para visualização.

As permissões deverão ser configuráveis de forma compatível com as funções existentes na plataforma.

23. AUDITORIA

A solução deverá manter registros das principais atividades administrativas. Deverão ser registradas operações como:

- criação de campanha;
- alteração de chatbot;
- publicação de fluxo;
- alteração de questionário;
- criação de usuário;
- alteração de configuração;
- execução manual de disparo;
- cancelamento de pesquisa.

Os logs deverão identificar usuário, operação, data e horário.

24. PROTEÇÃO DE DADOS

Considerando que o contexto da utilização está relacionado ao serviço de saúde, deverão ser observados os princípios e obrigações aplicáveis à proteção de dados pessoais. A integração deverá utilizar somente as informações estritamente necessárias para execução da pesquisa. A plataforma não deverá exigir o envio de diagnóstico médico, descrição clínica da ocorrência, evolução do usuário ou informações assistenciais que não sejam necessárias à finalidade da pesquisa. Recomenda-se utilizar identificador técnico da ocorrência ou pesquisa para permitir correlação posterior pelo próprio CONTRATANTE.

A definição da base legal, finalidade do tratamento, retenção e demais aspectos institucionais relativos à LGPD deverá observar as regras do controlador dos dados e a legislação aplicável.

25. SEGURANÇA

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- comunicação HTTPS/TLS;
- controle de autenticação;
- controle de autorização;
- proteção das credenciais de API;
- registro de auditoria;
- proteção contra acesso indevido;
- backup das informações necessárias à prestação do serviço;
- segregação lógica dos dados do CONTRATANTE;
- mecanismos de proteção contra abuso das APIs;
- gestão de sessão;
- política de senha compatível com boas práticas;
- restrição de acesso administrativo conforme perfis.

26. AUTENTICAÇÃO DA API

A API deverá utilizar mecanismo seguro de autenticação, tais como:

- OAuth 2.0;
- Bearer Token;
- API Key com mecanismos adicionais de segurança;
- JWT;
- ou tecnologia equivalente.

Credenciais deverão poder ser revogadas e substituídas. É desejável permitir múltiplas credenciais para sistemas diferentes.

27. DOCUMENTAÇÃO DA API

A CONTRATADA deverá fornecer documentação contendo, no mínimo:

- endpoints;
- métodos HTTP;
- parâmetros;
- campos obrigatórios;
- campos opcionais;
- exemplos de requisição;
- exemplos de resposta;
- códigos HTTP;
- autenticação;
- limites de requisições;
- eventos de Webhook;
- procedimentos de retentativa;
- tratamento de erros.

A documentação deverá permanecer acessível durante todo o período contratual.

28. MONITORAMENTO

A solução deverá disponibilizar informações suficientes para acompanhamento operacional dos componentes envolvidos no serviço. Deverá ser possível verificar pelo menos:

- estado do canal WhatsApp;
- estado das campanhas;
- fila de mensagens;

- falhas de processamento;
- volume de mensagens;
- erros recentes;
- estado dos Webhooks;
- últimas integrações processadas.

29. DISPONIBILIDADE E CONTINUIDADE

A contratação deverá estabelecer nível mínimo de disponibilidade mensal da plataforma, dever ser de 99% no período, tanto para API /Webhook, sistema web e disparos do chatbot.

Deverão existir mecanismos de backup e continuidade que reduzam o risco de perda das pesquisas e respostas armazenadas.

Em caso de indisponibilidade temporária do canal externo, pesquisas já recebidas deverão permanecer registradas para posterior processamento, observadas as regras de validade e expiração.

30. INTERFACE E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

A interface administrativa deverá ser acessível através de navegador Web atual, sem necessidade de instalação de software específico nas estações dos usuários.

Deverá possuir design responsivo e organização que permita acesso simples às principais funcionalidades.

31. TELA DE CHATBOTS

A tela de gerenciamento dos chatbots deverá apresentar de forma simplificada:

- Nome
- Descrição
- Versão
- Status
- Última alteração
- Responsável
- Campanhas vinculadas
- Ações
 - Editar
 - Duplicar
 - Testar
 - Ativar/Desativar
 - Visualizar versões

O usuário deverá conseguir iniciar a criação de um novo chatbot sem necessidade de conhecimento técnico de programação.

32. TELA DO EDITOR VISUAL

Como requisito de usabilidade, espera-se interface conceitualmente semelhante a:

COMPONENTES

- Mensagem
- Pergunta
- Botões
- Lista
- Nota
- Condição
- Variável
- Espera
- Webhook
- API
- Encerramento

ÁREA CENTRAL

- Representação gráfica do fluxo.

33. EXEMPLO DE FLUXO DA PESQUISA SAMU 192

Mensagem inicial

Olá! O SAMU 192 gostaria de conhecer sua opinião sobre o atendimento recebido. Sua participação é muito importante e contribuirá para melhoria contínua dos nossos serviços. A pesquisa é rápida e levará aproximadamente 1 minuto.

Deseja participar?

[Sim]

[Não]

Caso **Não**:

Agradecemos pela atenção.

Caso **Sim**:

Pergunta 1

Como você avalia o atendimento recebido pelo SAMU 192?

- 1 – Muito ruim
- 2 – Ruim
- 3 – Regular
- 4 – Bom
- 5 – Muito bom

Pergunta 2

As informações e orientações fornecidas durante o atendimento foram claras?

[Sim]

[Não]

Pergunta 3

Como você avalia, de forma geral, o atendimento prestado?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Caso avaliação seja 1 ou 2:

Poderia nos informar o principal motivo da sua avaliação?

[Tempo de espera]

[Atendimento telefônico]

[Orientações]

[Atendimento da equipe]

[Comunicação]

[Outro]

Caso **Outro**:

Por favor, descreva resumidamente o motivo.

Pergunta final

Deseja registrar algum comentário, sugestão ou elogio?

[Sim]

[Não]

Se **Sim**, receber texto livre.

Encerramento

Obrigado pela sua participação.

Sua opinião é importante para aprimorarmos continuamente o atendimento prestado pelo SAMU 192.

34. ESCOPO DA INTEGRAÇÃO

O CONTRATANTE permanecerá responsável pela definição dos usuários elegíveis para participação na pesquisa. A solução deverá fornecer diferentes formas para recebimento destes usuários:

Forma 1 – Manual

Upload de lista.

Forma 2 – Interface administrativa

Cadastro individual.

Forma 3 – API

Sistema do CONTRATANTE envia automaticamente cada registro.

Forma 4 – Lote via API

Envio de múltiplos destinatários em uma única operação, quando suportado.

Essa abordagem permite implantação gradual sem dependência imediata da integração completa.

35. EXTRAÇÃO DOS RESULTADOS

A solução deverá possibilitar a obtenção dos dados por diferentes mecanismos.

Consulta individual

Visualização pela interface.

Exportação

CSV/XLSX ou equivalente.

API

Consulta automática pelo sistema do CONTRATANTE.

Webhook

Envio do resultado assim que a pesquisa for concluída.

Exemplo conceitual:

```
{  
  "event": "survey.completed",  
  "surveyId": "PSQ-893472",  
  "externalId": "SAMU-2026-001234",  
  "completedAt": "2026-09-10T14:35:11-03:00",  
  "answers": [  

```

```
{
  "question": "avaliacao_geral",
  "answer": "5"
},
{
  "question": "orientacoes_claras",
  "answer": "sim"
},
{
  "question": "comentario",
  "answer": "Atendimento muito bom"
}
]
```

36. CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS – FORA DO ESCOPO

Não deverá constituir requisito obrigatório da plataforma contratada a consolidação dos resultados das pesquisas com bases de dados internas do SAMU 192. A plataforma deverá fornecer os dados necessários para que o CONTRATANTE realize essa atividade através de seus próprios sistemas. Assim:

Responsabilidade da plataforma contratada

- Disparo;
- Chatbot;
- Coleta;
- Armazenamento;
- Rastreabilidade;
- Relatório individual;
- Exportação;
- API;
- Webhook.

Responsabilidade dos sistemas do CONTRATANTE

- Cruzamento com dados internos;
- Consolidação;
- Indicadores institucionais;
- Dashboards corporativos;
- Business Intelligence;
- análises próprias.

37. PORTABILIDADE E REVERSIBILIDADE

Ao término da contratação, o CONTRATANTE deverá possuir meios para obtenção dos dados referentes às pesquisas realizadas durante o período contratual.

Deverá ser possível exportar, em formato estruturado:

identificadores das pesquisas;

identificadores externos;

datas;

status;

perguntas;

respostas;

histórico mínimo necessário das interações;

campanhas;

questionários utilizados.

A contratação não deverá criar dependência que impeça o CONTRATANTE de manter seu histórico após eventual substituição da plataforma.

38. RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a contratação pretende-se obter:

- maior automação do processo de pesquisa;
- redução de atividades manuais;
- maior velocidade entre atendimento e pesquisa;
- padronização das pesquisas;
- melhor experiência do usuário;
- maior rastreabilidade;
- redução de erros de processamento;
- facilidade para criação e alteração de questionários;
- integração direta com sistemas internos;
- dados estruturados para análise;
- acompanhamento das avaliações negativas;
- independência entre plataforma de pesquisa e sistemas de consolidação;
- capacidade de evolução futura da solução.

39. PROVA DE CONCEITO – POC

39.1. A empresa que obtiver a primeira colocação na etapa de lances, após a avaliação dos documentos de habilitação, será convocada com antecedência para teste, homologação e aprovação da solução de forma presencial, em local definido pelo CONTRATANTE, ou online, visando a comprovação do atendimento às Especificações Técnicas exigidas no Termo de Referência. Caso a apresentação seja online, deverá ser através de vídeo conferência para múltiplos usuários, com obrigatoriedade de gravação desta reunião e compartilhamento do arquivo com o CISRU Centro Sul.

39.2. A solução da proponente descrita no Termo de Referência deverá ser submetida a um procedimento de testes (PoC – Proof of Concept) para efeito de avaliação de desempenho e de aderência do fornecimento às especificações técnicas contidas neste documento.

39.3. A PROPOPONTE, para ser considerada aprovada, deverá atender todos os requisitos obrigatórios e, no mínimo, 100% dos requisitos não obrigatórios.

39.4. Os requisitos não obrigatórios que não sejam atendidos durante o procedimento de testes deverão ser disponibilizados antes da implantação da solução.

39.5. O não cumprimento dos percentuais mínimos exigidos no Termo de Referência resultará na perda do direito de adjudicação do objeto e consequentemente não será firmado o contrato. Nessa hipótese, além de ficar impedida de assinar o contrato, a empresa estará sujeita às penalidades legais previstas na Lei nº 14.133/2021, podendo, inclusive, ser penalizada com a suspensão para licitar e contratar com esta Consórcio.

39.6. Caso os testes realizados pela empresa arrematante não sejam aprovados pelo CONTRATANTE, nos parâmetros exigidos neste Termo de Referência, será realizada a convocação, na sequência de classificação do Pregão, até que a realização dos testes das soluções ofertadas atenda às exigências do termo de referência.

39.7. O teste deverá ser realizado em local definido pelo CONTRATANTE em até 03 (três) dias úteis após a convocação.

39.8. Somente após a finalização dos testes, com sucesso, será realizada a adjudicação do vencedor da licitação.

39.9. A solução deverá ser apresentada em ambiente semelhante ao ambiente necessário para a operação do sistema, chamado de ambiente de produção.

39.10. Roteiro para realização dos testes:

Teste	Funcionalidade a comprovar
P01	Criar uma nova pesquisa.
P02	Criar chatbot utilizando editor visual.

P03	Adicionar pergunta de múltipla escolha.
P04	Adicionar pergunta de nota 1 a 5.
P05	Criar desvio condicional para avaliações negativas.
P06	Alterar mensagem existente.
P07	Testar o chatbot antes da publicação.
P08	Publicar o fluxo.
P09	Importar lista de destinatários.
P10	Realizar disparo de teste.
P11	Criar disparo através da API.
P12	Receber resposta do usuário.
P13	Demonstrar atualização dos status da mensagem.
P14	Consultar histórico completo da pesquisa.
P15	Demonstrar relatório individual das respostas.
P16	Exportar resultados.
P17	Consultar resultados pela API.
P18	Demonstrar recebimento de evento através de Webhook.
P19	Demonstrar logs das integrações.
P20	Demonstrar controle de usuários e auditoria.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Foram considerados os serviços para 12 (doze) meses, prazo da vigência contratual

Considerando as alterações a partir de 1º de outubro de 2026, a Meta implementará uma mudança na cobrança da API Oficial do WhatsApp Business, a qual irá gerar o fim da gratuidade total: As mensagens de serviço (respostas de texto livre enviadas dentro da janela de 24 horas) passam a ser tarifadas.

Sendo assim para o envio das mensagens foram considerados:

- Quantidade média mensal de destinatários: 1600 disparos
- Quantidade média de mensagens por pesquisa: 5 mensagens
- Totalizando o envio estimado de 8.000 mensagens/Mês e 96.000/Ano

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 12.336,00

O valor estimado total da contratação é de R\$12.336,00 (Doze mil, trezentos e trinta e seis reais), sendo 12 mensalidades no valor de R\$548,00 ($12 \times 548 = R\$6.576,00$) e 96.000 mensagens/ano no valor unitário estimado de R\$0,06 (R\$5.760,00).

Destaca-se que o valor total da pesquisa de preço número 050/2026 - conforme anexo I, é de R\$ 12.672,00 (Doze mil, seiscentos e setenta e dois reais), entretanto os valores unitários foram arredondados para duas casas decimais afim de simplificar o controle contábil.

Para a pesquisa de valor estimado, inicialmente foi realizada a consulta dos códigos mais adequados no Catálogo de Materiais e Serviços (CATMAT/CATSER) do SIASG. Após a definição foi realizada pesquisa de preços nº 050/2026 no portal Compras.Gov, utilizando-se como parâmetro de pesquisa o disposto no inciso I, do art. 5º, da Instrução Normativa SEGES /ME Nº 65, de 7 de julho de 2021, cuja utilização foi regulamentada no âmbito do CISRU Centro Sul pelo Decreto nº 001/2023, tendo sido excluídos os valores muito altos ou baixos em relação aos demais, buscando alcançar um coeficiente de variação mais próximo a 25% e consequentemente uma amostra mais razoável e homogênea, resultando na mediana utilizada, conforme documento constante no anexo único.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

O parcelamento da solução não é viável. Do ponto de vista da eficiência técnica, o gerenciamento dos serviços deverá permanecer a cargo de um único contratado, pois não é possível separar o fornecedor do software (plataforma de atendimento) da cobrança das mensagens na API oficial do WhatsApp Business pois o custo das mensagens é cobrado pela própria Meta ou repassado obrigatoriamente pela mesma empresa que hospeda/conecta a API. Não seria possível contratar diferentes prestadores de serviços, pois é necessária a integração entre os serviços a serem contratados, conforme estabelecido pela própria meta.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se aplica.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A contratação foi devidamente contemplada no Planejamento e Gerenciamento de Contratações de 2026, registrada sob o número 928040- 72/2026.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação tem como principais objetivos:

1. Automatizar o processo de realização das pesquisas de satisfação.
2. Reduzir operações manuais para encaminhamento de listas de usuários.
3. Permitir o disparo automático das pesquisas a partir de integrações com os sistemas do CONTRATANTE.
4. Padronizar a interação com os usuários.
5. Permitir alterações rápidas dos questionários sem necessidade de desenvolvimento.
6. Possibilitar acompanhamento completo de cada pesquisa realizada.
7. Disponibilizar os resultados de forma estruturada para integração com sistemas próprios.
8. Melhorar a rastreabilidade dos disparos, mensagens e respostas.
9. Criar mecanismos de identificação de avaliações negativas ou manifestações que necessitem de acompanhamento.
10. Manter independência tecnológica entre o sistema operacional do SAMU e a plataforma de comunicação.

Primeiramente, a implementação da plataforma irá garantir uma comunicação mais rápida e eficiente com os clientes, automatizando respostas e agilizando o atendimento. Isso reduzirá o tempo de espera e aumentará a satisfação dos usuários, refletindo diretamente na qualidade do serviço prestado. Além disso, a integração com sistemas de gestão automatizará processos importantes, como consultas de status de pedidos e agendamentos, aumentando a eficiência operacional.

Os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento da ferramenta assegurarão que a plataforma funcione de maneira otimizada e contínua, adaptando-se às necessidades crescentes e evolutivas do CISRU Centro Sul. Espera-se, ainda, um aumento na capacidade de atendimento simultâneo a vários clientes, sem a necessidade de expandir proporcionalmente a equipe de atendimento, resultando em uma gestão mais eficaz dos recursos humanos. Por fim, a utilização da API oficial do WhatsApp garantirá conformidade com os padrões de segurança exigidos, protegendo os dados dos usuários e garantindo a integridade das operações realizadas.

Ao longo do período contratual, a plataforma permitirá uma análise detalhada das interações com os usuários, fornecendo insights valiosos para aprimorar os serviços e identificar áreas de melhoria. A capacidade de personalizar o atendimento e gerar relatórios de desempenho contribuirá para um acompanhamento mais preciso das atividades e para a tomada de decisões estratégicas informadas. Dessa forma, a implementação desta solução não apenas atenderá às necessidades imediatas do CISRU Centro Sul, mas também impulsionará a modernização e eficiência do atendimento ao público, garantindo a satisfação e a confiança dos usuários.

13. Providências a serem Adotadas

Não se verifica a necessidade de providências específicas a serem adotadas pelo Consórcio previamente à celebração do Contrato, após a assinatura do contrato será necessária a capacitação dos empregados públicos responsáveis por operar o software.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Destaca-se que a contratação em análise visa a gestão de forma eletrônica e reduz o consumo de papel e ainda que a contratada deverá contribuir para o desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade a lei 14.133/21.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

A solução proposta permitirá evolução do processo atualmente utilizado, reduzindo atividades manuais e permitindo maior integração entre os sistemas do CONTRATANTE e a plataforma responsável pela comunicação com os usuários.

A utilização de arquitetura baseada em integração por API e eventos via Webhook permitirá ainda que a plataforma de pesquisa permaneça desacoplada dos sistemas internos, preservando ao CONTRATANTE a responsabilidade pela consolidação, tratamento e análise institucional dos resultados.

Diante do exposto, considera-se tecnicamente adequada e viável a contratação

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

ROSEMARY ZILLE COUTINHO

Solicitante - Supervisora de gestão da qualidade



Assinou eletronicamente em 25/09/2026 às 09:48:16.

ANA PAULA DE MATOS NASCIMENTO

Presidente da equipe de planejamento - Coordenadora de Compras e Contratos



Assinou eletronicamente em 25/09/2026 às 10:27:17.