

FUNDAÇÃO UNIVERS.FEDERAL/MS

Estudo Técnico Preliminar 269/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 23104.028259/2021-95

2. Introdução

2.1 O Estudo Técnico Preliminar – ETP é o documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação, que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução. Ele serve de base ao Termo de Referência a ser elaborado, caso se conclua pela viabilidade da contratação.

2.2 O ETP tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento de demanda registrada no Documento de Formalização da Demanda – DFD, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar a tomada de decisão e o prosseguimento do respectivo processo de contratação.

2.3. Reafirma-se que o ETP tem como objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda, agora considerando as condições atualizadas de mercado e o novo modelo de precificação adotado pela Meta para utilização da API do WhatsApp, de modo a subsidiar a tomada de decisão quanto à viabilidade e adequação da contratação.

Referência: Inciso XI, do art. 2º e art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022.

3. Enquadramento da Contratação

3.1. Conceito de TIC:

3.1.1. São soluções de TIC o conjunto de bens e/ou serviços que apoiam processos de negócio mediante a conjugação de recursos de TIC, de acordo com as premissas definidas no Anexo II da IN SGD/ME nº 94/2022.

3.2. Enquadramento:

3.2.1. Considerando que a necessidade do negócio é a contratação de serviços especializados de tecnologia referentes a **Plataforma WhatsApp Business** (API WhatsApp Business), uma solução que permite que médias e grandes empresas se comuniquem com os seus clientes em escala, no qual o uso da plataforma ocorre de forma contínua para possibilitar a comunicação entre a instituição e seus clientes (cidadãos, usuários de serviços públicos, etc.), e inclui serviços como Licenciamento/subscrição da solução tecnológica, suporte técnico e manutenção contínuos, gerenciamento de contas empresariais e atualizações de API ou relatórios de uso em tempo real

3.2.2. Classifica-se esta contratação como uma **solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** de acordo com Anexo II da IN SGD/ME nº 94/2022.

3.2.4. Com base nos incisos do Art. 4º da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, e considerando o escopo da contratação descrita (contratação de serviços especializados de tecnologia referentes a Plataforma WhatsApp Business), essa contratação se enquadra no inciso , do art 4º:

"I - Software: disponibilização de qualquer tipo de software por meio de cessão temporária de direitos de uso, licenciamento permanente de direitos de uso, subscrição ou utilização como serviço (Software como Serviço);"

3.2.5. Com base no Art. 6º da Portaria SGD/MGI nº 5.950 e considerando a descrição da contratação, seu escopo abrange o inciso III, Software sob o modelo de subscrição ou como Serviço (SaaS). Ou seja, a contratação envolve a disponibilização de software para utilização como serviço (Software como Serviço - SaaS) por meio de subscrição e licenciamento temporário, já que a Plataforma do WhatsApp Business é um serviço disponibilizado por provedores que permite o uso de funcionalidades específicas (como envio de mensagens, automações, e integrações com sistemas) sem necessidade de o cliente desenvolver ou gerenciar uma infraestrutura própria acessada por meio da Internet, fornecidos como serviços.

3.2.7. Os serviços desta contratação **não** estão enquadrados no art. 3º, incisos I e II, visto que **não** se trata de contratação de mais de uma solução de TIC em um único contrato, nem de serviços que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos

e de conhecimentos e tecnologias, que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção, que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal (art. 3º do Decreto nº 9.507, de 2018);

3.2.8. Os serviços a serem contratados se enquadram como serviços continuados sem mão de obra exclusiva, portanto não se aplica o art. 5º da IN SGD /ME nº 94/2022.

3.2.9. Esta contratação de software observou o processo de contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação disposto pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e o modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria, assim como a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

3.2.10. Em consulta ao Catálogo de Soluções de TIC com condições padronizadas **não** foram encontradas soluções similares a esta pretendida.

4. Descrição da necessidade

4.1. A Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), por meio de suas diversas unidades acadêmicas e administrativas, mantém contato constante com públicos variados — discentes, docentes, técnicos-administrativos, candidatos a processos seletivos e cidadãos em geral que buscam informações ou serviços institucionais.

4.2. Atualmente, os canais de comunicação existentes atendem às demandas de forma descentralizada, por meio de diferentes plataformas (e-mails, telefones, redes sociais), o que dificulta a padronização e a integração com os sistemas corporativos. Essa dispersão pode gerar desafios para o acompanhamento das solicitações e para a agilidade nas respostas, além de aumentar o risco de inconsistências nas informações prestadas.

4.3. Essa falta de centralização das interações gera impactos na experiência do usuário e na eficiência operacional, além de demandar maior esforço das equipes envolvidas, que precisam responder repetidamente às mesmas demandas sem mecanismos integrados de registro e histórico de atendimentos. Tais dificuldades tendem a se intensificar diante do crescimento da comunidade acadêmica e da ampliação da oferta de serviços digitais no âmbito da transformação digital institucional.

4.4. Assim, verifica-se a necessidade de implantar um canal oficial, padronizado e integrado de comunicação institucional em larga escala, que possibilite atendimentos rápidos e organizados, com potencial de integração a sistemas existentes e a agentes automatizados (chatbots) para suporte a dúvidas frequentes.

4.5. A adoção de tal solução de comunicação é estratégica para ampliar a eficiência operacional, reduzir o tempo de resposta aos usuários, aumentar a confiabilidade das informações fornecidas e assegurar a continuidade e rastreabilidade das interações, alinhando-se aos objetivos do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2025-2030) e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2025-2028) da UFMS, especialmente no que se refere à modernização e à transformação digital dos serviços prestados.

5. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Agead	Douglas Nantes Gualberto
Famez	Jean Francisco Xavier
Prograd	Alessandra Regina Borgo
Progep	Sérgio Fernando Ferreira Filho
Agecom	Carlos Eduardo Jara Arakaki
Progep	Marco Antonio Medeiros
Prograd	Dionísio Machado Leite

6. Necessidades de Negócio

6.1. Estreitar a relação entre o público alvo e os setores da UFMS, bem como o gerenciamento da troca de informações entre público em geral, secretarias administrativas e secretarias acadêmicas.

6.2. Prover disponibilidade e agilidade para atendimento.

6.4. Maior agilidade na comunicação entre as partes e acesso rápido à informação.

6.3. Otimizar a capacidade operacional de atendimento através de aumento da qualidade do serviço prestado e diminuição do tempo de resposta aos interessados.

7. Necessidades Tecnológicas

7.1. Oferecer serviços aos cidadãos por meio do maior comunicador instantâneo do mercado brasileiro, o WhatsApp, geralmente utilizado nos smartphones, mas que também possui versões web e desktop.

7.2. Possibilitar a comunicação em escala para envio de notificações ou atendimento de usuários.

7.3. Possibilitar a integração com outros sistemas, inclusive com chatbots treinados para dúvidas mais frequentes e de sistemas corporativos para gerar solicitações, enviar arquivos e notificar usuários.

8. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

8.1. Sustentabilidade

8.1.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (6ª Edição) Disponível em: <https://link.ufms.br/mWOMh>:

8.1.1.1. A CONTRATADA adotará as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

8.1.1.1.1. A CONTRATADA fica responsável pela destinação segura, dentro das normas ambientais, de componentes substituídos ou resíduos descartados no processo de manutenção ou instalação de equipamentos ou peças.

8.1.1.1.2. É dever da Contratada observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para matérias primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços.

8.1.2. Plano de Logística Sustentável: Atender ao Eixo Temático 6: Compras, Obras e Contratações Sustentáveis, 2º Objetivo: Promover o descarte adequado dos resíduos gerados, Ação: UFMS Resíduo Zero, Meta 1: Manter, nos editais e contratos, cláusula que exija destinação adequada dos resíduos, pág. 16. Disponível: <https://dides.ufms.br/o-plano/>

8.1.3. Atender ao Eixo Temático 6: Compras, Obras e Contratações Sustentáveis, 4º Objetivo: Promover a acessibilidade na UFMS, Ação: UFMS Acessível, Meta 1: Garantir a acessibilidade nos projetos construtivos, reformas e manutenção, pág. 16. Disponível: <https://dides.ufms.br/o-plano/>

8.1.4. De acordo com o Caderno de Logística do Plano Diretor de Logística Sustentável deve-se levar em consideração a eficiência energética, visto que a eficiência energética deve ser considerada nas aquisições de tecnologia da informação, buscando soluções que demandem menos consumo de energia. Disponível em: <https://www.gov.br/compras/pt-br/agente-publico/logistica-publica-sustentavel/plano-de-gestao-de-logistica-sustentaveis>

8.1.5. Capacitação e Treinamento Sustentável: A promoção de treinamentos e capacitações por meio de plataformas digitais deve ser incentivada, minimizando o impacto ambiental associado ao transporte e ao uso de recursos físicos, item 5.2 do Plano Diretor de Logística Sustentável.

8.1.6. Suporte Técnico e Atualizações Remotas: O suporte técnico remoto deve ser priorizado sempre que possível, visando a redução do impacto ambiental associado ao deslocamento de técnicos. 4.1.6. Soluções Sustentáveis em TI: Adoção de práticas de TI verde deve ser incentivada, incluindo a digitalização de processos e redução do uso de papel.

8.1.7. A contratação atende aos art. 5º ao 10 da Portaria SEGES/ME nº 8.678/2021.

8.2. Indicação de marcas ou modelos

8.2.1. Na presente contratação será admitida a indicação da(s) seguinte(s) marca(s), característica(s) ou modelo(s), de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares: API do WhatsApp Business, de propriedade da empresa Meta.

8.3. Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

8.3.1. Não se aplica.

8.4. Da exigência de carta de solidariedade

8.4.1. Não se aplica.

8.5. Subcontratação

8.5.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual, conforme possibilita o § 2º, art. 122 da Lei 14.133/2021.

8.6. Garantia da contratação

8.6.1. Não se aplica, pelos motivos que segue:

8.6.1.1. Trata-se de serviço de acesso à API do WhatsApp Business, fornecido pelo Serpro, empresa pública federal, que já disponibiliza infraestrutura consolidada e operacional para atendimento da Administração Pública. Assim, não há riscos técnicos ou operacionais significativos que demandem a exigência de garantia.

8.6.1.2. Modelo de pagamento: a contratação segue um modelo de cobrança pós-pago ou baseado no consumo de mensagens, eliminando riscos financeiros para a Administração. Como não há adiantamento de recursos públicos, a necessidade de garantia contratual se reduz.

8.6.1.3. Fornecedor qualificado e confiável: o Serpro é uma empresa pública federal, sob controle da União, sujeita à legislação e auditoria governamental, o que reduz substancialmente o risco de inadimplemento contratual e torna desnecessária a exigência de garantias adicionais.

8.7. Vistoria

8.7.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, por tratar-se de contratação de disponibilização de licenças on-line.

8.8. Requisitos de Negócio

8.8.1. A presente contratação deve atender aos seguintes requisitos de negócio:

8.8.1.1. Atender às demandas registradas nos Planos Anuais de Contratações (PCA) relacionadas à prestação de serviços de tecnologia através da Plataforma WhatsApp Business.

8.8.1.2. Padronizar as especificações técnicas, formas de licenciamento e disposições contratuais da tecnologia de software do API WhatsApp Business.

8.9. Requisitos de Capacitação

8.9.1. A transferência de conhecimento deve garantir que toda a informação gerada durante os processos de implementação seja integralmente apresentada pela equipe da contratada, por meio de métodos expositivos, realização prática das atividades, apresentação de resumos, esquemas, relatórios ou qualquer outro documento que viabilize ou facilite a absorção da tecnologia do novo ambiente pela equipe da contratante.

8.10. Requisitos Legais

8.10.1. A presente contratação deve atender aos seguintes requisitos legais:

8.10.1.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

8.10.1.2 Instrução Normativa SEGES/ME nº 58, de 8 de agosto de 2022, dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.

8.10.1.3. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

8.10.1.4. Instrução Normativa SEGES/ME nº 5, de 26 de maio de 2017, dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

8.10.1.5. Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, que estabelece modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

8.10.1.6. Decreto nº 10.947, de 25 de janeiro de 2022, dispõe sobre o plano de contratações anual e instituir o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

8.10.1.7. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

8.10.1.8. Instrução Normativa SGD/ME nº 6, de 29 de março de 2023 que regulamenta os requisitos e procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo federal, relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação - TIC;

8.10.1.9. Instrução Normativa SEGES/ME nº 81, de 25 de novembro de 2022, que dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência – TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital.

8.10.1.10. A Portaria SEGES/ME nº 8.678, de 19 de julho de 2021, dispõe sobre a governança das contratações públicas no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

8.10.1.11. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2024 da UFMS e outras legislações aplicáveis;

8.10.1.12. A Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

8.11. Requisitos de Manutenção

8.11.1. O item 14.6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. apresenta os requisitos mínimos necessários, os quais incluem requisitos de manutenção para a presente contratação.

8.12. Requisitos Temporais

8.12.1. O item 14.6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO apresenta os requisitos mínimos necessários, os quais incluem requisitos temporais para a presente contratação.

8.13. Requisitos de Segurança e Privacidade

8.13.1. A presente contratação deve atender aos seguintes requisitos legais:

8.13.1.1. O CONTRATANTE deve garantir o sigilo e a segurança das informações no âmbito de sua operação dentro dos limites aos quais se restringem os serviços que compõem o objeto deste TR.

8.13.1.2. Somente fará uso de informações obtidas do CONTRATANTE para finalidades não previstas neste TR se previamente autorizada de forma expressa.

8.13.1.3. Nos termos da Lei, observará rigoroso sigilo quanto à documentação recebida e manipulada e aos serviços gerados.

8.13.1.4. Disponibilizará juntamente, com os serviços prestados, os mecanismos de segurança eficazes à gestão e aplicação da Política de Segurança aos dados transportados pela rede.

8.14. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

8.14.1. A presente contratação deve atender aos seguintes requisitos sociais, ambientais e culturais:

8.14.1.1. O presente processo deve estar aderente à Lei 12.305/ 2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

8.14.1.2. Avaliar o consumo de energia do software e dos recursos de hardware necessários para sua execução. Priorização de soluções que sejam energeticamente eficientes e que contribuam para a redução do consumo de energia.

8.14.1.3. Avaliar do impacto ambiental do ciclo de vida do software, incluindo produção, distribuição, uso e descarte. Priorizar por soluções que tenham menor impacto ambiental, como a utilização de data centers com fontes de energia renovável e práticas de desenvolvimento sustentável.

8.14.1.4. Considerar a acessibilidade do software para pessoas com deficiência. Priorização de soluções que atendam aos padrões de acessibilidade e inclusão, promovendo a igualdade de acesso aos serviços de saúde.

8.14.1.5. Avaliar as práticas de responsabilidade social da empresa fornecedora do software. Priorização de empresas que tenham políticas de diversidade, inclusão e responsabilidade social corporativa bem estabelecidas.

8.14.1.6. Analisar o custo-benefício da solução em relação aos seus impactos sociais, ambientais e econômicos. Priorização de soluções que ofereçam o melhor equilíbrio entre custo e benefício, considerando não apenas o preço inicial, mas também os custos operacionais e os benefícios a longo prazo.

8.14.1.7. Na confecção deste TR foi observado o cumprimento do Anexo I da In SGD nº 94/2022 quanto a contratação de Serviços de Computação em Nuvem e do Anexo II, Item 1.7, Software e Aplicativos.

8.15. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

8.15.1. O item 14.6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO apresenta os requisitos mínimos necessários, os quais incluem requisitos de arquitetura tecnológica para a presente contratação.

8.16. Requisitos de Projeto e Implementação

8.16.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.

8.17. Requisitos de Implantação

8.17.1. Conforme item 14.6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. deste ETP.

8.18. Requisitos de Garantia e Manutenção

8.18.1. O item 14.6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. apresenta os requisitos de garantia e manutenção para a presente contratação bem como os itens a seguir:

8.18.2. A Contratada deverá prover durante a vigência contratual suporte de 1º nível por meio do canal de comunicação denominado Central de Serviços SERPRO – CSS, com atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sendo o acionamento pelas seguintes formas: Internet, e-mail e/ou telefone;

8.18.2.1. Os acionamentos que não forem solucionados pela CSS serão repassados para o gestor de solução, cujos prazos por tipo de problema serão estabelecidos nos níveis de serviços.

8.18.2.2. Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito administrativo – aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas):

8.18.2.2.1. Ofício ou e-mail destinado para ou remetido dos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando forem correlatos ao objeto deste TR) de ambas as partes;

8.18.2.3. Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito operacional (simples requisições de serviço, registro de incidentes, resoluções de problemas);

8.18.2.4. Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros do CONTRATANTE sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

8.19. Requisitos de Experiência Profissional

8.19.1. Não serão exigidos requisitos de experiência profissional para a presente a contratação.

8.20. Requisitos de Formação da Equipe

8.20.1. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

8.21. Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

8.21.1. Tais informações estão contidas na seção 4. Descrição da necessidade deste ETP.

8.22. Requisitos de Metodologia de Trabalho

8.22.1. O item 14.6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, bem como os itens 8.18 e 8.24, apresentam os requisitos de metodologia de trabalho para a presente contratação.

8.23. Da verificação de amostra do objeto

8.23.1. Não será exigida verificação de amostra do objeto para a presente contratação.

8.24. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

8.24.1. Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço (24h)*	98%> Disp >= 95%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço (24h)*	95%> Disp >= 93%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço (24h)*	93%> Disp	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

8.24.1.1. A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

8.24.1.2. Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

8.24.2. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

8.24.2.1. A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

8.24.2.2. Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação repor-tada.

8.24.2.3. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por par-te do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

8.24.2.4. Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SER-PRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

8.24.2.5. Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

8.24.2.6. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento

Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

8.25 Natureza da Contratação:

8.25.1. Os SERVIÇOS CONTINUADOS (contínuos) são os serviços cuja interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente. Este caso enquadra-se como SERVIÇOS CONTÍNUOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, visto que são serviços realizados de forma contínua, mas sem a necessidade da contratada manter, em período integral e de forma exclusiva, os funcionários à disposição da Administração para que executem tarefas de seu interesse. A presente contratação possui natureza continuada.

8.25.2 Serviços contínuos nos termos do inciso XV do art. 6º da Lei nº 14.133/2021 : “XV - serviços e fornecimentos contínuos: serviços contratados e compras realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas”;

8.25.3 Segundo Profº Ronny Charles Lopes de Torres, em sua obra “Leis de Licitações Públicas Comentadas, Ed. 2021, p. 580”, uma relação contratual de fornecimento (bens ou serviços) que, por sua natureza, exija dilação da prestação contratual (prestação continuada) e sirva à manutenção de atividade administrativa decorrente de necessidades permanentes, deve ser interpretada como serviço ou fornecimento contínuo, o que permitirá que o edital adote o prazo de vigência autorizado pelo artigo 106 da NLLC

8.26 Características do Serviço:

8.26.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como "serviços comuns". Esses serviços geralmente não exigem especificações técnicas complexas e são de natureza padronizada, podendo ser facilmente adquiridos no mercado de forma competitiva. A definição de bens e serviços comuns está prevista no inciso XIII do artigo 6º da Lei nº 14.133/2021: “aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado”. Por serem considerados serviços comuns, a contratação pode seguir procedimentos simplificados, como a utilização de pregão eletrônico, desde que observadas as normas legais e regulamentares regulamentares.

O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de um serviço de execução contínua no qual o uso da plataforma ocorre de forma contínua para possibilitar a comunicação entre a instituição e seus clientes (cidadãos, usuários de serviços públicos, etc.), e incluir serviços como Licenciamento/subscrição da solução tecnológica, Suporte técnico e manutenção contínuos, Gerenciamento de contas empresariais e Atualizações de API ou relatórios de uso em tempo real, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando.

8.26.2. A contratação se dará por meio de Contrato de Adesão celebrado por dispensa de licitação conforme fundamentação no inciso IX do artigo 75 da Lei nº 14.133 de 2021, sendo esse serviço classificado como de natureza continuada, com regime de execução caracterizado como empreitada por preço unitário.

8.27 Vigência da Contratação:

8.27.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados do(a) assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.27.2. A solução abrange a contratação de empresa para a prestação de serviços de tecnologia através da Plataforma WhatsApp Business, uma solução que permite que médias e grandes empresas se comuniquem com os seus clientes em escala, para atender as demandas da UFMS, por um período de 12 (doze) meses, para uso nas áreas técnica, administrativa e acadêmica da UFMS.

8.28 Forma de pagamento:

8.28.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.28.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.28.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.28.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.28.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.28.6. Pagamento será feito em parcelas mensais, ou seja a cada 1 (um) mês, ao longo dos 12 (doze) meses de contratação, que será calculado com base no volume consumido pela UFMS no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20(vinte) do mês especificado;

8.29. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.29.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme o disposto neste item.

8.29.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

8.29.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

8.29.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.29.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.29.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios descritos no quadro a seguir:

IAE – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAE \leq 0 (A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.)
Instrumento de medição	Ordem de Serviço, Termo de Recebimento Provisório e Definitivo.
Forma de acompanhamento	A avaliação será realizada por meio da verificação da data de entrega constante na ordem de serviço e da data de recebimento provisório das licenças.
Periodicidade	Por ordem de serviço
Mecanismo de Cálculo (métrica)	TEX = (DEE - DDE) Onde: TEX = Tempo de execução (quantidade de dias entre o envio da OS e o recebimento provisório). DDE = Data definida para entrega das licenças constante na Ordem de Serviço. DEE = Data efetiva da entrega das licenças.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores iguais ou inferiores a 0 (zero) – Pagamento integral da OS; De 1 a 15 (dias de atraso) – Glosa de 5% sobre o valor da OS; De 16 a 20 (dias de atraso) – Glosa de 10% sobre o valor da OS; De 21 a 30 (dias de atraso) - Glosa de 15% sobre o valor da OS; Acima de 30 (dias de atraso) – Será aplicada a multa de 3% sobre o valor do Contrato, sem prejuízo da glosa anterior.

INDICADOR DE SUPORTE ATENDIDO DENTRO DO PRAZO (SAP)	
Finalidade	Assegurar que os chamados estejam dentro do prazo de início e fim de atendimento

Meta a cumprir	SAP => 90% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo de início e fim de atendimento)
Instrumento de Medição	Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico
Forma de Acompanhamento	Cálculo do prazo de Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico em relação ao Nível de Serviço
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	SAP = (QAP/QTA) x 100 Onde: QAP= Quantidade de chamados atendido dentro do prazo. QTA= Quantidade total de chamado atendidos.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Para valores iguais ou superiores a 90% – Pagamento integral da OS; De 84% a 89,99% – Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; De 78% a 83,99% – Glosa de 3% sobre o valor da OS; De 72% a 77,99% - Glosa de 5% sobre o valor da OS; Abaixo de 71,99% – Será aplicada a multa de 1% sobre o valor do Contrato, sem prejuízo da glosa anterior

8.30 INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS(ART. 92, XIV)

8.30.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.30.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.30.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.30.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.30.2. 3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.30.2.4. Multa:

8.30.2.4.1. *Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,016% (zero vírgula zero dezesseis por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.*

8.30.2.4.2. *Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;*

8.30.2.4.2.1. *O atraso superior a 30 (trinta) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.*

8.30.2.4.3. *Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.*

8.2.4.4. *Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.*

8.30.2.4.5. *Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.*

8.30.2.4.6. *Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.*

8.30.2.4.7. *Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação*

8.30.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

8.30.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.30.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

8.30.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

8.30.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (*trinta*) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.30.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.30.8.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

8.30.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

8.30.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.30.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.30.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.30.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.30.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

8.30.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.30.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

8.30.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

8.30.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

8.30.12.1. . As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.30.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.30.14. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

8.31 Índice de atraso e reajuste:

8.31.1 Índice a ser utilizado: Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI)

8.31.2. Após os 12 meses de prestação do serviço, o valor do contrato sofrerá reajuste de preços por aplicação de Índice de Correção Monetária - ICTI.

8.32. Outros Requisitos Aplicáveis

8.32.1. A CONTRATADA deverá executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Antes da contratação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado da credenciada responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 13.709/18.

9. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

9.1. A estimativa de demanda para a contratação da API do WhatsApp Business foi planejada com base em análises preliminares e no potencial de utilização do canal como uma ferramenta de comunicação estratégica. Os valores estabelecidos refletem um ponto de partida para a implementação inicial, permitindo à instituição avaliar o desempenho e os benefícios do serviço em um cenário controlado.

9.2. O objetivo desta etapa é criar uma base de aprendizado, possibilitando ajustes e refinamentos futuros conforme o uso da solução e a identificação de padrões de interação com os públicos atendidos. Durante esse período, serão coletados dados e métricas que servirão de referência para o dimensionamento mais preciso de demandas futuras.

9.3. Essa abordagem inicial é fundamental para assegurar que o uso da solução seja alinhado às necessidades da instituição, proporcionando uma experiência que permita explorar ao máximo as funcionalidades da ferramenta, com flexibilidade para otimizar recursos e resultados ao longo do tempo.

9.4. Dessa forma, as quantidades a serem contratadas haviam sido definidas à época da seguinte forma:

ITEM	Descrição da Solução	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA POR MÊS	QUANTIDADE DE MESES DE COBRANÇA	QUANTIDADE ESTIMADA NO ANO (12 meses)
1	Serviço de Instalação/Setup	27111	Un	1	1	1
2	Assinatura Mensal	26077	Un	1	12	12
3	Conversa de Serviço	26077	Un	5.000	12	60.000
4	Conversa de Utilidade	26077	Un	2.500	12	30.000

9.5. A estimativa inicial de demanda para a contratação da Plataforma WhatsApp Business (API do WhatsApp), conforme planejada em março de 2025, baseava-se em um modelo de cobrança "por conversa". No entanto, a Meta, alterou a forma de tarifação da solução, que agora se fundamenta na cobrança "por mensagem", com valores unitários específicos para cada tipo de interação, e a oferta "Com Imunidade" sob a Lei 14.133.

9.6. Diante dessa mudança, a Equipe de Planejamento procedeu com uma conversão dos valores e quantidades previamente estimados em "conversas" para o novo modelo "por mensagem", buscando readequar o planejamento orçamentário e quantitativo. Essa abordagem inicial é fundamental para assegurar que o uso da solução esteja alinhado às necessidades da instituição e às novas condições comerciais.

9.7. A metodologia de conversão adotada pela Equipe de Planejamento, conforme exemplificado, considerou os valores orçados no modelo anterior ("por conversa") e os realocou no novo modelo ("por mensagem"):

- Para a "Conversa de Serviço": No estudo à época, estimava-se 60.000 conversas anuais de serviço a um custo de R\$ 0,32 por conversa, totalizando R\$ 19.200,00. No novo modelo de precificação, a "Mensagem de Serviço", quando iniciada pelo usuário e recebida pelo órgão, tem um custo unitário de R\$ 0,0000 por mensagem. Contudo, quando o órgão envia mensagens (respostas ao cidadão) dentro desse contexto de serviço, há custos associados ao "Envio de Mensagem". O documento comercial do Serpro apresenta duas categorias: "Envio de Mensagem - Simples" (Texto Livre), que custa R\$ 0,0100 por mensagem e é de "Uso comum para o tipo Serviço" em respostas ao cidadão, e "Envio de Mensagem - Modelo", que custa R\$ 0,0200 por mensagem e é para mensagens por iniciativa do órgão. A Equipe de Planejamento, em um cenário pessimista, optou por considerar o custo mais elevado de R\$ 0,0200 por mensagem (referente ao "Envio de Mensagem - Modelo") para todas as mensagens de serviço enviadas pelo órgão. Assim, mantendo o orçamento anterior de R\$ 19.200,00, a quantidade anual estimada de mensagens que podem ser enviadas é de 960.000 (R\$ 19.200,00 / R\$ 0,02 = 960.000 mensagens);
- Para a "Conversa de Utilidade": Anteriormente, estimava-se 30.000 conversas anuais a um custo de R\$ 0,35 por conversa, totalizando R\$ 10.500,00. No novo modelo, a "Mensagem Modelo de Utilidade" (Faixa 0, até 250.000 mensagens) custa R\$ 0,0636 por mensagem. Assim, com

o valor de R\$ 10.500,00, seria possível contratar 165.094 mensagens de utilidade ($R\$ 10.500,00 / R\$ 0,0636 \approx 165.094$, arredondado para 165.000). Com isso, a Equipe de Planejamento definiu que a quantidade anual a ser considerada de Mensagens Modelo de Utilidade é de 165.000 unidades anuais.

9.8. Dessa forma, as quantidades e os valores a serem contratados foram redefinidos para 12 meses de vigência, conforme o novo modelo de precificação e a conversão realizada pela equipe:

ITEM	Descrição da Solução	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA POR MÊS	QUANTIDADE DE MESES DE COBRANÇA	QUANTIDADE ESTIMADA NO ANO (12 meses)
1	Serviço de Instalação/Setup	27111	Instalação	1	1	1
2	Assinatura Mensal	26077	Valor Mensal	1	12	12
3	Mensagem de Serviço	26077	Mensagem	80.000	12	960.000
4	Mensagem Modelo de Utilidade	26077	Mensagem	13.750	12	165.000
5	Mensagem Modelo de Marketing	26077	Mensagem	0	12	0
6	Mensagem Modelo de Autenticação	26077	Mensagem	0	12	0

10. Levantamento de soluções

Solução 1: Plataforma WhatsApp Business (API do WhatsApp)

Acesso ao público já consolidado no WhatsApp, suporte oficial e possibilidade de automação avançada com alta confiabilidade. A API oficial do WhatsApp permite a integração direta do WhatsApp Business com sistemas internos, como CRMs e plataformas de atendimento ao cliente. Ideal para empresas que já utilizam o WhatsApp como principal canal de comunicação, a API possibilita automação, gestão de mensagens e atendimento em grande escala. A implementação requer a contratação de provedores oficiais ou o uso de ferramentas como Whaticket. Provedores oficiais da API do WhatsApp possuem integração facilitada e suporte robusto e Whaticket é uma solução econômica para gerenciar múltiplos atendentes em um único número de WhatsApp.

Solução 2: Uso de Aplicativos de Mensageria Alternativos

A utilização de plataformas alternativas ao WhatsApp oferece maior flexibilidade e uma abordagem diferenciada para atender diversos públicos. Essas ferramentas contam com APIs robustas que permitem automação, integração com sistemas internos e personalização de funcionalidades, de acordo com as necessidades específicas da organização. Além disso, algumas plataformas são mais acessíveis, com políticas de uso gratuito ou custos reduzidos.

Solução 3: Uso de Plataformas Multicanal (Sem API Específica)

Plataformas multicanal são uma solução prática para centralizar a comunicação em um único ambiente, permitindo o atendimento simultâneo por diversos canais, incluindo WhatsApp, e-mail, SMS e redes sociais. Essas soluções eliminam a necessidade de gerenciar APIs individuais e oferecem uma interface amigável e pronta para uso.

Solução 4: SMS como Canal de Comunicação

O SMS é uma solução simples, confiável e amplamente acessível para comunicação. Ele não depende de conexões de internet ou da instalação de aplicativos específicos, tornando-se ideal para alcançar públicos variados. Além disso, o SMS tem alta taxa de leitura e entrega, sendo efetivo para alertas, notificações ou mensagens transacionais.

Solução 5: Uso de E-mails Automatizados e Chatbots Web

O e-mail permanece como um dos canais mais universais para comunicação formal e informativa, enquanto chatbots integrados em sites permitem atendimento rápido e personalizado. Ambos os meios podem ser automatizados para atender uma ampla gama de necessidades, como suporte ao cliente ou marketing.

Solução 6: Desenvolvimento de Aplicativo ou Sistema de Mensageria Próprio

Desenvolver um aplicativo ou sistema de mensageria próprio oferece à organização total controle sobre dados, funcionalidades e estratégias de comunicação. Essa abordagem elimina a dependência de terceiros, reduz custos recorrentes de licenciamento e permite customização total, como integração nativa com sistemas existentes e escalabilidade conforme a demanda.

11. Análise comparativa de soluções

11.1. Solução 1: Plataforma WhatsApp Business (API do WhatsApp)

11.1.1. Vantagens:

- Acesso ao amplo público já consolidado no WhatsApp.
- Suporte oficial e confiabilidade garantida.
- Possibilidade de automação avançada e personalização por meio de provedores.

11.1.2. Desvantagens:

- Custos associados à utilização da API oficial e provedores intermediários.
- Requisitos técnicos para integração e configuração da API.
- Dependência de provedores externos para escalabilidade e suporte contínuo.

11.2. Solução 2: Uso de Aplicativos de Mensageria Alternativos

11.2.1. Vantagens:

- Diversidade de opções para atender diferentes públicos, como Telegram, Signal e Messenger.
- Algumas APIs são gratuitas, reduzindo os custos operacionais.
- Maior flexibilidade para personalização e automação de processos.

11.2.2. Desvantagens:

- Baixa adesão do público às plataformas alternativas, especialmente em comparação ao WhatsApp.
- Necessidade de esforços adicionais para educar e migrar usuários, aumentando custos indiretos.
- Dependência de múltiplas APIs pode aumentar a complexidade de gestão e suporte técnico.

11.3. Solução 3: Uso de Plataformas Multicanal (Sem API Específica)

11.3.1. Vantagens:

- Soluções prontas para uso, eliminando a necessidade de desenvolvimento técnico.
- Capacidade de gerenciar diversos canais de comunicação em um único ambiente.
- Ferramentas avançadas de análise e relatórios.

11.3.2. Desvantagens:

- Alto custo das licenças para plataformas robustas como Zendesk e Take Blip.
- Limitações de personalização em comparação com soluções desenvolvidas internamente.
- Dependência de terceiros para suporte técnico e armazenamento de dados sensíveis.

11.4. Solução 4: SMS como Canal de Comunicação

11.4.1. Vantagens:

- Alta taxa de entrega e leitura, sendo ideal para mensagens urgentes ou transacionais.
- Não requer conexão com a internet ou aplicativos adicionais por parte dos usuários.
- Facilidade de integração com sistemas de gestão existentes.

11.4.2. Desvantagens:

- Custo elevado por mensagem enviada, especialmente para grandes volumes.
- Limitado a texto e links, sem suporte para mensagens multimídia ou interativas.
- Menor engajamento e interatividade em comparação com canais digitais modernos.

11.5. Solução 5: Uso de E-mails Automatizados e Chatbots Web

11.5.1. Vantagens:

- Ampla aceitação e acessibilidade, com qualquer usuário podendo acessar e-mails ou sites.
- Ferramentas como chatbots são altamente personalizáveis e acessíveis.
- Baixo custo operacional em comparação com outras soluções.

11.5.2. Desvantagens:

- Taxas de engajamento significativamente menores para e-mails em relação a mensagens instantâneas.
- Limitações de interatividade e resposta em tempo real para comunicação crítica.
- Dependência de infraestrutura web para operação eficaz de chatbots.

11.6. Solução 6: Desenvolvimento de Aplicativo ou Sistema de Mensageria Próprio

11.6.1. Vantagens:

- Total controle sobre dados, funcionalidade e escalabilidade.
- Eliminação de custos recorrentes associados a licenciamento de terceiros.
- Possibilidade de personalizar o sistema para atender às necessidades específicas da instituição.

11.6.2. Desvantagens:

- Alto custo inicial de desenvolvimento e implantação.
- Necessidade de equipe especializada para manutenção e suporte técnico.
- Tempo de implementação elevado, inviabilizando soluções rápidas.

Foram consideradas as possibilidades descritas abaixo, em alinhamento ao inciso II do art. 11:

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Soluções 2, 3, 4, 5 e 6		X	
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Soluções 1, 2, 3, 4, 5 e 6		X	

A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Soluções 1, 2, 3, 4, 5 e 6		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Soluções 1, 2, 3, 4, 5 e 6			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Soluções 1, 2, 3, 4, 5 e 6			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Soluções 1, 2, 3, 4, 5 e 6			X

12. Registro de soluções consideradas inviáveis

12.1. A equipe declarou como inviável a **Solução 2: Uso de Aplicativos de Mensageria Alternativos** devido à baixa adoção de plataformas como Telegram, Signal ou Facebook Messenger por grande parte do público-alvo da instituição. Além disso, a migração para essas plataformas exigiria um esforço significativo em campanhas de comunicação e adaptação dos usuários, gerando custos adicionais sem garantia de adesão significativa.

12.2. A equipe declarou como inviável a **Solução 3: Uso de Plataformas Multicanal (Sem API Específica)** devido à limitação no controle granular de mensagens enviadas por plataformas de terceiros e ao custo elevado dessas soluções para integração de múltiplos canais. Outro fator inviabilizador é a dependência de provedores externos para suporte técnico, o que pode impactar a segurança e a confidencialidade das informações.

12.3. A equipe declarou como inviável a **Solução 4: SMS como Canal de Comunicação** devido ao custo elevado por mensagem enviada, especialmente em comparação com canais digitais, como WhatsApp. Além disso, o SMS apresenta limitações tecnológicas, como a impossibilidade de envio de mensagens interativas, multimídia ou rastreamento de resposta em tempo real, reduzindo sua eficácia como ferramenta de comunicação institucional.

12.4. A equipe declarou como inviável a **Solução 5: Uso de E-mails Automatizados e Chatbots Web** devido à baixa taxa de engajamento do público em canais como e-mails, especialmente para mensagens que exigem resposta imediata. Apesar de ser uma solução mais acessível, ela não atende à necessidade de comunicação instantânea e ampla acessibilidade proporcionada por aplicativos de mensageria.

12.5. A equipe declarou como inviável a **Solução 6: Desenvolvimento de Aplicativo ou Sistema de Mensageria Próprio** devido ao elevado custo inicial e à complexidade de desenvolvimento, manutenção e atualização constante do sistema. Além disso, a implementação de uma solução própria demandaria infraestrutura técnica robusta e uma equipe especializada, tornando o projeto inviável para atender à demanda.

13. Análise comparativa de custos (TCO)

13.1. Após analisar e registrar as soluções consideradas inviáveis, a tabela a seguir foca exclusivamente no Cenário 1, que foi considerado viável para a contratação, referente à Plataforma WhatsApp Business.

Cenário 1									
Id	Descrição	Quant.	Unidade de Fornecimento	Contratações Similares				Valor Médio	Valor Total
				GOIAS TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DE GOIAS	MINISTERIO PUBLICO DA UNIAO	MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO CEARA	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARA		
1	Serviço de Instalação/Setup	1	Un	R\$ 1.413,04	R\$ 1.413,04	R\$ 1.413,04	R\$ 1.413,04	R\$ 1.413,04	R\$ 1.413,04
2	Plataforma WhatsApp Business – Assinatura Mensal	12	Un	R\$ 894,93	R\$ 894,93	R\$ 894,93	R\$ 894,93	R\$ 894,93	R\$ 10.739,16
3	Conversa de Serviço	60.000	Un	R\$ 0,32	R\$ 0,32	R\$ 0,32	R\$ 0,32	R\$ 0,32	R\$ 19.200,00
4	Conversa de Utilidade	30.000	Un	R\$ 0,35	R\$ 0,35	R\$ 0,35	R\$ 0,35	R\$ 0,35	R\$ 10.500,00

5	Conversa de Marketing	0	Un	R\$ 0,57	R\$ 0,57	R\$ 0,57	R\$ 0,57	R\$ 0,57	R\$ 0,00
6	Conversa de Autenticação	0	Un	R\$ 0,33	R\$ 0,33	R\$ 0,33	R\$ 0,33	R\$ 0,33	R\$ 0,00

13.2. A Tabela acima continha estimativa de valores à época do estudo inicial, antes da alteração para o novo modelo de negócio da meta.

13.3. Perante à mudança no modelo de negócio da Meta, e, conseqüentemente, mudança na forma de cobrança e valores, foi realizada uma nova pesquisa por contratos que reflitam a nova forma de cobrança. Dessa forma, em 09/09/2025 foi realizada pesquisa por contratos do Serpro com o novo modelo de negócio da Meta através do PNCP - Portal Nacional de Contratações Públicas <https://pncp.gov.br/app/contratos?q=whatsapp&pagina=11>; Foi realizada Pesquisa por palavra-chave: "WhatsApp", com Status: "Vigente", navegação nas 11 primeiras páginas, com exibição de 10 contratos por página, totalizando 110 contratações encontradas, das quais 10 do Serpro, sendo apenas 1 com o novo modelo de cobrança (por mensagem), e as outras 9, no formato antigo (cobrança por conversa). Os PDF desses contratos estão disponíveis no SEI "Anexo Contratações Similares" n.º 5901065.

13.4. Diante dos preços encontrados via contratação similar e da Proposta Comercial que refletem o novo cenário, a nova estimativa de valor para o Cenário 1, que foi considerado viável para esta contratação, referente à Plataforma WhatsApp Business é a que segue:

Cenário 1							
Item	Descrição	Quantidade UFMS	Unidade de Medida	Contratação Similar SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO PIAUÍ (valor unitário)	Proposta Comercial Serpro/UFMS (valor unitário)	Valor Médio	Valor Total (ano)
1	WhatsApp Com Imunidade - Serviço de Instalação - Setup	1	Instalação (única)	R\$ 1.891,130	R\$ 1.891,1268	R\$ 1.891,1284	R\$ 1.891,1284
2	WhatsApp Com Imunidade - Assinatura Mensal	12	Valor Mensal	R\$ 425,500	R\$ 425,5035	R\$ 425,5018	R\$ 5.106,0210
3	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem de Serviço	960.000	Por mensagem	R\$ 0,000	R\$ 0,0000	R\$ 0,0000	R\$ 0,0000
4	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade	165.000	Por mensagem	R\$ 0,064	R\$ 0,0636	R\$ 0,0638	R\$ 10.527,0000
5	WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem Modelo	165.000	Por mensagem	R\$ 0,020	R\$ 0,0200	R\$ 0,0200	R\$ 3.300,0000
6	WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem Simples	960.000	Por mensagem	R\$ 0,010	R\$ 0,0100	R\$ 0,0100	R\$ 9.600,0000
TOTAL							R\$ 30.424,15

13.5. Os quantitativos de mensagens aparecem em duplicidade (item 3 e 6; item 4 e 5) porque representam a soma dos custos cobrados pela META e pelo SERPRO. Assim:

13.6.1. Mensagens Simples: não há custo pela META (item 3), apenas pelo SERPRO (item 6), no valor de R\$ 0,010 por mensagem enviada.

13.6.2. Mensagens Modelo: há custo tanto pela META (item 4) quanto pelo SERPRO (item 5), sendo R\$ 0,0636 (META) + R\$ 0,0200 (SERPRO), totalizando R\$ 0,0836 por mensagem enviada.

13.6. Portanto, os itens 3 e 6 referem-se ao mesmo conjunto de mensagens (Simples), e os itens 4 e 5 referem-se ao mesmo conjunto de mensagens (Modelo), diferenciando-se apenas pelo fornecedor que compõe o custo.

13.7. O valores aqui representados se referem aos valores para 12 (doze) meses.

13.3. A tabela a seguir mostra a estimativa do cálculo total de propriedade durante os 12 meses considerando as médias obtidas na tabela acima.

Descrição da Solução Viável	TOTAL
Plataforma WhatsApp Business	R\$ 30.424,15

14. Descrição da solução de TIC a ser contratada

14.1. Trata-se de contratação de empresa para a prestação de serviços de tecnologia através da Plataforma WhatsApp Business, uma solução que permite que médias e grandes empresas se comuniquem com os seus clientes em escala, para atender as demandas da UFMS, por um período de 12 (doze) meses.

14.1.1. A equipe de planejamento optou por modificar a solução inicialmente prevista no DFD 891/2024 (*Contratação de empresa para fornecimento de ChatBot inteligente, integração com WhatsApp Business API oficial Corporativo*), restringindo a contratação exclusivamente à API do WhatsApp. Essa decisão foi tomada com o objetivo de integrar a API a um painel gratuito já utilizado pela instituição, garantindo a continuidade operacional, a economicidade e a otimização dos recursos disponíveis.

14.2. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de um serviço de execução contínua no qual o uso da plataforma ocorre de forma contínua para possibilitar a comunicação entre a instituição e seus clientes (cidadãos, usuários de serviços públicos, etc.), e incluir serviços como Licenciamento/subscrição da solução tecnológica, Suporte técnico e manutenção contínuos, Gerenciamento de contas empresariais e Atualizações de API ou relatórios de uso em tempo real.

DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

14.3. A Plataforma WhatsApp Business permite que órgãos e empresas de governo se comuniquem de forma personalizada, mais eficiente e em grande escala com o cidadão. Ao disponibilizar serviços digitais diretamente no aplicativo de mensagens mais utilizado pelos brasileiros, o WhatsApp, ela possibilita que os cidadãos abram chamados, acompanhem solicitações e recebam alertas governamentais de forma instantânea e segura. A integração da Plataforma WhatsApp Business a sistemas do governo simplifica o acesso a serviços digitais, amplia a inclusão, reforça a transparência e otimiza recursos operacionais da administração pública.

14.4. Esta plataforma consiste em duas APIs principais:

14.4.1. WhatsApp Business API: envia e recebe mensagens de usuários. 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. É esta API que os clientes Serpro terão maior contato.

14.4.2. 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. 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 pela Contratada, provendo interfaces para bilhetagem de consumo da solução, dentre outras.

14.5. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

14.5.1 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.

14.5.2 O 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.

14.5.3 Desde 1.º de julho de 2025 a Plataforma WhatsApp Business deixou de usar o conceito de conversa (janela de 24 h) como base de cobrança. O faturamento passa a ocorrer por mensagem (template) proativa entregue, mantendo gratuitas todas as respostas recebidas do cidadão durante a janela de atendimento. Sobre cada mensagem aplica-se ainda o custo operacional do serviço cobrado pelo Serpro. As mensagens se subdividem em quatro tipos:

14.5.3.1 Serviço: As mensagens de serviço são respostas enviadas pelas empresas aos usuários após o recebimento de uma mensagem iniciada pelo usuário. Elas ocorrem dentro da chamada "janela de atendimento" de 24 horas. Esse tipo de mensagem é ideal para dar continuidade a um atendimento iniciado pelo cidadão, tirar dúvidas, resolver solicitações ou encaminhar informações complementares sem nenhum custo adicional. Como são iniciadas pelo usuário, não exigem modelo aprovado nem geram cobrança, o que torna essa categoria estratégica para o relacionamento pós-venda e atendimento proativo com baixo custo;

14.5.3.2 Utilidades: Mensagens de utilidade são mensagens proativas enviadas pela empresa ao usuário com o objetivo de fornecer informações importantes relacionadas a uma transação, serviço ou interação em andamento. Exemplos incluem confirmação de agendamento, envio de nota fiscal, status de entrega ou lembretes de consulta médica. A cobrança é feita por mensagem enviada, mas esse tipo de mensagem permanece gratuito se for enviado dentro da janela de atendimento iniciada pelo usuário. Para ser classificada como utilitária, a mensagem deve ser objetiva, sem elementos promocionais, e conter dados específicos do usuário (como nome, número de protocolo ou detalhes de agendamento);

14.5.3.3 Marketing: mensagens de marketing são comunicações proativas de caráter promocional ou de engajamento enviadas pelos órgãos públicos após consentimento prévio do cidadão (opt-in) e cobradas por template entregue. No contexto governamental, podem incluir: convites para mutirões de vacinação, campanhas de atualização do CadÚnico, divulgação de novos serviços no portal gov.br, lembretes de renegociação de dívidas tributárias, abertura de audiências públicas ou "lives" de prestação de contas. O WhatsApp estabelece um limite diário de mensagens de marketing que cada cidadão pode receber (geralmente uma por dia); esse limite é aumentado se o usuário responder a esta mensagem, possibilitando novos. Por isso, recomenda-se inserir CTAs claros — por exemplo "Confirmar presença", "Quero saber mais" ou "Responder com 1 para participar" — que incentivem a resposta, elevem o engajamento e maximizem o ROI das campanhas governamentais.

14.5.3.4 Autenticação: Esse tipo de mensagem é usado para validar a identidade do usuário por meio de senhas temporárias (OTP - One-Time Password), como em processos de login seguro, recuperação de senha ou verificação em dois fatores. São modelos simples e rápidos, com foco em segurança e agilidade.

14.6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

14.6.1. Restrições de Comercialização por Políticas da Plataforma

14.6.1.1 Conforme a política da Meta para uso político e governamental, o Serpro — na qualidade de Provedor de Soluções — deve observar e fazer cumprir as seguintes regras:

14.6.1.1.1 Entidades governamentais

- i. Permitido: Órgãos e empresas públicas podem utilizar a Plataforma WhatsApp Business exclusivamente por intermédio de um provedor de soluções, como o Serpro.
- ii. O Serpro fornece a infraestrutura, o onboarding e o suporte necessários, garantindo conformidade às políticas da Meta.

14.6.1.1.2 Atividades e atores terminantemente proibidos

- i. Políticos, partidos e campanhas eleitorais: candidatos, coligações, comitês financeiros ou qualquer comunicação de campanha.
- ii. Órgãos de segurança: forças policiais, instituições militares e agências de segurança ou de inteligência nacionais.
- iii. Prestadores de serviços políticos: empresas ou consultores que atuem em estratégia de campanha, marketing político, análise de dados eleitorais ou operações de votação eletrônica.
- iv. Prestadores de serviços exclusivos do governo que se enquadrem nos grupos acima também não podem operar a plataforma.

14.6.2. Responsabilidade do Serpro

14.6.2.1. Manter processos de validação de clientes para garantir que apenas entidades governamentais elegíveis entrem na plataforma.

14.6.2.2. Bloquear ou encerrar qualquer uso que infrinja as restrições acima, em alinhamento às diretrizes da Meta e aos termos contratuais.

14.6.2.3 Atualizar clientes sobre alterações de política que a Meta venha a publicar, assegurando continuidade em conformidade.

14.6.3. Importante: o não cumprimento dessas restrições pode resultar em suspensão ou desativação imediata do número do WhatsApp Business, além de sanções contratuais. Em caso de dúvida sobre elegibilidade, consulte o time de produto do Serpro antes de prosseguir com a integração.

14.6.4. Serviço de Instalação / Setup

14.6.4.1 Para a implantação do serviço deverá ser contratado o Serviço de instalação / setup que compreende consultoria para configuração do ambiente gerenciador de negócios do cliente; a criação da conta WhatsApp que representará a carteira do cliente (WABA) no ambiente gerenciador de negócios do Serpro; consultoria e priorização sobre solicitações relacionadas a políticas, números do WhatsApp e nomes de exibição; consultoria e apoio no processo de obtenção do Selo Oficial Business Account (selo OBA). Em cenários de portabilidade (quando o cliente já possui número oficial na Plataforma WhatsApp Business contratado com outro BSP), o processo de instalação é um pouco diferente, mas o esforço empreendido para o resultado é equivalente.

14.6.4.2 Na maioria dos casos, cada CNPJ ou cliente contratante possui apenas uma WABA sendo que os números de telefone e respectivos nomes de exibição cadastrados naquela WABA precisam ter relação explícita com aquele CNPJ, possibilitando o processo de validação e obtenção do Selo OBA.

14.6.4.3 Um cliente que necessite de múltiplas WABAs deverá fornecer um CNPJ para cada uma delas por conta desta limitação. Estes CNPJs precisam ter vínculo explícito com o cliente contratante, bem como pertencer hierarquicamente a ele, possibilitando o processo de validação e obtenção do Selo OBA. Além disso, cada CNPJ precisará existir no ecossistema da Meta, possuindo Ambiente Gerenciador de Negócios próprio para possibilitar a criação de cada WABA.

14.6.4.4 O Serviço de instalação / setup será cobrado uma vez para cada WABA criada para este cliente, durante a execução deste serviço para aquela WABA.

14.6.5. Assinatura Mensal

14.6.5.1 Todo cliente contratará uma Assinatura mensal por WABA que compreende o gerenciamento daquela WABA; apoio na validação de modelos de mensagens para notificações; priorização no atendimento de tickets com a Meta; constante atualização de recursos da WhatsApp Business API; e manutenções corretivas relacionadas a atualizações da API.

14.6.5.2 A cobrança da Assinatura mensal de uma WABA ocorrerá após a execução do Serviço de instalação / setup daquela WABA ou após 60 dias do início da execução deste serviço de instalação.

14.6.6. Modelo de Cobrança por Mensagens

14.6.6.1 Desde 1º de julho de 2025, a cobrança por uso da plataforma passa a ser calculada por mensagem. Cada envio proativo — seja ele de Utilidades, Marketing ou Autenticação — tem um custo formado pela Tarifa Meta definida para o Brasil, acrescida dos impostos aplicáveis, mais um custo operacional fixo cobrado pelo Serpro para cobrir infraestrutura, monitoramento, backups e suporte. Mensagens de serviço enviadas dentro da janela de atendimento de 24 horas permanecem isentas da Tarifa Meta, mas continuam sujeitas ao custo operacional, garantindo transparência e previsibilidade orçamentária para o cliente.

14.6.6.2 Estrutura de preço por mensagem

14.6.6.2.1 Custo final da mensagem = Tarifa Meta (tabela oficial + impostos) + Custo Operacional Serpro

14.6.6.2.2 Templates proativos (Mensagem Modelo de Utilidades, Marketing, Autenticação) são tarifados individualmente de acordo com essa fórmula.

14.6.6.2.3 Mensagens de serviço enviadas durante a janela de atendimento de 24 horas não geram Tarifa Meta, apenas o custo operacional do Serpro é aplicado.

14.6.7. Janela de atendimento de 24 horas

14.6.7.1 Sempre que o cidadão inicia um contato ou responde a uma mensagem, abre-se uma janela gratuita de 24 horas. Durante esse período, a instituição pode responder quantas vezes forem necessárias e ainda enviar templates de Utilidades sem incorrer na Tarifa Meta, arcando apenas com o custo operacional. Passadas 24 horas sem nova interação do usuário, qualquer envio volta a ser considerado template proativo, sujeito à fórmula de preço descrita acima. Para maximizar a gratuidade, recomenda-se estimular respostas do cidadão — por exemplo, com menus rápidos ou confirmações simples — e programar lembretes antes de a janela se encerrar.

14.6.8 Ponto de Entrada Gratuito

14.6.8.1 Desde 1.º de julho de 2025, a Meta mantém e oficializa a Janela de Ponto de Entrada Gratuito (do inglês, Free Entry Point Window – FEP), um intervalo de 72 horas sem cobrança da Tarifa Meta sempre que o cidadão entra no canal pelo botão de mensagem de uma Página no Facebook ou Instagram, ou por um anúncio Click-to-WhatsApp.

14.7. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PAGAMENTO/COBRANÇA

14.7.1 O período de faturamento dos serviços aqui descritos será contabilizado a partir do dia 1 até o último dia do mês de referência.

14.8. NÍVEIS DE SERVIÇO

14.8.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
------------	------------------	------------------	------------------	-----------------

NS. 01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	$95\% \leq \text{Disp} < 98\%$	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS. 01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	$93\% \leq \text{Disp} < 95\%$	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS. 01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	$0\% \leq \text{Disp} < 93\%$	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

14.8.1.1 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

14.8.1.2 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

14.9. Assim, **o objeto de contratação proposto consiste na contratação de empresa para a prestação de serviços de tecnologia através da Plataforma WhatsApp Business (API WhatsApp Business)** - Plataforma de comunicação de sistemas com o serviço WhatsApp Business, provido pela **Meta**, mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs.

14.10. A contratação da Plataforma WhatsApp Business é, portanto, uma medida estratégica, não apenas para manter a qualidade e eficiência dos serviços já oferecidos, mas também para assegurar que a UFMS continue a ser uma instituição de ensino superior adaptada às exigências da educação moderna. Este investimento é crucial para apoiar nossas atividades acadêmicas e administrativas, permitindo-nos oferecer um ensino de qualidade e promover um ambiente de trabalho colaborativo e produtivo.

14.11. Desta forma, o presente estudo tem por objetivo definir os conjuntos de elementos que norteiam a contratação de empresa para a solução Plataforma WhatsApp Business.

14.12. O Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro - Empresa de tecnologia do governo federal, desenvolve soluções digitais inovadoras que viabilizam as ações estratégicas do Estado, facilitando a vida do cidadão e gerando economia para o país. A empresa é líder no mercado de TI para o setor público, possui presença nacional, robusta infraestrutura tecnológica e ampla experiência com os grandes sistemas da Administração Pública Federal.

14.13. Para tanto, o Serpro oferece serviços especializados para os setores público e privado, baseados em informações de governo com oferta de produtos diversificados e, em importante medida, com esses serviços, pode contribuir com o avanço dessas instituições em relação à sobredita transformação digital.

14.14. Nesse sentido, o Serpro, tem viabilizado a realização de projetos e a implementação em diversos órgãos públicos e entidades parceiras, integrantes do ecossistema do Governo Federal.

14.15. Um dos serviços dos quais dispõe o Serpro é a Plataforma WhatsApp Business.

14.16. Deste modo, uma vez que a necessidade de a UFMS se adequar à referida política pública é premente, que o Serpro detém solução de TIC com a tecnologia necessária ao atendimento de necessidades existentes, bem assim que essa Organização tem compromisso legal e interesse organizacional na viabilização de políticas institucionais, o presente documento se propõe a definir as regras para a contratação que permitirá o cumprimento dos normativos e necessidades atualmente necessárias e existentes.

14.17. O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

14.17. Em conformidade com o art. 10, inciso IV, § 1º, da Instrução Normativa nº 94, de 23 de Dezembro de 2022, emitida pela Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, a Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFMS opina pela regularidade do alinhamento da contratação objeto do Documento de Oficialização da Demanda ao PDTIC aprovado por meio da Resolução nº 520, Conselho Diretor, de 05 de dezembro de 2024. Os serviços a serem contratados se enquadram como as atividades materiais acessórias, aos assuntos que constituam a área de competência legal do órgão ou da entidade, conforme Art. 48 da Lei 14.133/21.

14.18. Os serviços pleiteados são comuns, pois é possível estabelecer, por intermédio de especificações utilizadas no mercado, de modo que é possível a decisão entre os serviços ofertados pelos padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto participantes com base no menor preço.

14.19. A presente demanda está alinhada ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2025-2030, conforme 4.2. Mapa Estratégico PDI da UFMS 2025-2030 (EIXO 4: GOVERNANÇA, GESTÃO, SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL; Objetivos 4.1- Consolidar boas práticas de governança e gestão, 4.5-Promover a cultura da inovação e das competências digitais, 4.6-Fortalecer infraestrutura tecnológica e 4.7-Desenvolver soluções digitais e otimizar processos administrativos e acadêmicos), e ao Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2028, conforme Quadros 5 e 6 (Quadro 5 - Necessidades identificadas e priorizadas utilizando a matriz GUT; Eixo - Contratações de Bens e Serviços de TIC; Contração de tecnologia para comunicação com usuários (WhatsApp); e Quadro 6 - Objetivos e Metas do PDTIC 2025-2028 da UFMS; Id 3. Planejamentos de compras previstas no PDTIC para o ano; Eixo Contratações de Bens e Serviços de TIC).

14.20. Alguns Termos e definições relevantes para esta contratação, conforme Anexo 2 da Proposta Comercial do Serpro:

14.20.1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

14.20.1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

14.20.1.3 Loja Serpro: Website de venda dos produtos e serviços Serpro, acessível pelo endereço eletrônico: loja.serpro.gov.br.

14.20.1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: centraldeajuda.serpro.gov.br.

14.20.1.5 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, através do endereço: cliente.serpro.gov.br.

14.20.1.6 Ambiente Gerenciador de Negócios (Business Manager – BM): Conta corporativa no Meta Business Suite que agrupa várias WABAs de clientes Serpro, centralizando permissões, faturamento e consolidação de volume para descontos.

14.20.1.7 Botão de CTA (Call-to-Action Button): Elemento clicável em anúncios ou páginas do Facebook/Instagram que abre o WhatsApp já direcionado ao órgão público, iniciando a conversa.

14.20.1.8 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.

14.20.1.9 Custo Operacional Serpro: Valor fixo por mensagem destinado a infraestrutura, monitoramento, backups, gestão de risco e suporte; soma-se à Tarifa Meta para compor o preço final.

14.20.1.10 FEP – Free Entry Point Window (Janela de Ponto de Entrada Gratuita): Intervalo de 72 h sem Tarifa Meta iniciado quando o órgão responde, em até 24 h, à primeira mensagem originada por um Botão de CTA. Dentro dessa janela qualquer template (Utilidades, Marketing, Autenticação) permanece gratuito em relação à Meta.

14.20.1.11 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.

14.20.1.12 ID de Template (Template ID): Código gerado pela Meta ao aprovar o template; usado na API para disparos programáticos.

14.20.1.13 Índice de Qualidade (Quality Rating): Pontuação calculada pela Meta com base em bloqueios, denúncias e engajamento; influencia limites de envio e pode gerar restrições se ficar baixo.

14.20.1.14 Janela de Atendimento (Customer Service Window): Período de 24 h que se abre sempre que o cidadão envia ou responde a uma mensagem. Durante essa janela o órgão pode responder ilimitadamente e enviar templates Utilidades sem Tarifa Meta, arcando apenas com o Custo Operacional Serpro.

14.20.1.15 Limite de Mensagens (Messaging Limit): Faixas que definem quantos usuários únicos uma WABA pode alcançar por dia com templates proativos (ex.: 1 K, 10 K, 100 K). Evolui conforme histórico de qualidade e verificação do negócio.

14.20.1.16 Mensagens de Modelo / Templates (Template Messages): Mensagens estruturadas aprovadas pela Meta, usadas para envios proativos ou fora da Janela de Atendimento. Classificam-se em Utilidades, Marketing e Autenticação.

14.20.1.17 Mensagens de Serviço (Service Messages): Respostas enviadas pelo órgão dentro da Janela de Atendimento. Não geram Tarifa Meta; apenas o Custo Operacional Serpro se aplica.

14.20.1.18 Mensagens Proativas (Proactive Messages): Templates enviados sem interação do usuário nas últimas 24 h. Requerem opt-in e seguem a fórmula de preço: Tarifa Meta + impostos + Custo Operacional Serpro.

14.20.1.19 Namespace de Template (Template Namespace): Identificador único vinculado à conta e ao idioma de um template; facilita controle de versões e traduções.

14.20.1.20 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 Serpro pode, com consenso 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.

14.20.1.21 Opt-in: Consentimento expresso do cidadão, obtido fora do WhatsApp ou por mensagem de serviço, que autoriza o envio de mensagens proativas.

14.20.1.22 Opt-out : Ação pela qual o usuário revoga o opt-in (palavra-chave, botão “sair” ou recurso nativo do app). O órgão deve sempre oferecer instruções claras de descadastramento.

14.20.1.23 Provedor de Soluções Parceiro (Partner Solution Provider – PSP): Empresa autorizada pela Meta a oferecer e gerenciar a Plataforma WhatsApp Business. O Serpro atua como PSP para contas governamentais.

14.20.1.24 Selo Azul – Conta Comercial Oficial (Official Business Account): Distintivo que exibe o nome da entidade em vez do número, sinalizando autenticidade e aumentando a confiança do cidadão.

14.20.1.25 Status do Número de Telefone (Phone Number Status): Estado operacional do número: Connected, Flagged, Restricted ou Disabled. “Flagged” indica qualidade baixa; “Disabled” bloqueia todo o tráfego.

14.20.1.26 Tarifa Meta (Meta Fee): Preço unitário oficial divulgado pela Meta para cada categoria de template e país, já com ICMS, PIS/COFINS e ISS inclusos; repassado integralmente ao cliente.

14.20.1.27 Tipos de Mensagem (Message Categories):

14.20.1.27.1 Utilidades (Utility) – Notificações transacionais específicas do usuário (protocolo, lembrete). Gratuitas na Janela de Atendimento; tarifadas como proativas fora dela e elegíveis a desconto por volume.

14.20.1.27.2 Marketing (Marketing) – Promoções, newsletters ou comunicados sem contexto individual. Sempre tarifadas; não participam de tiers de volume; sujeitas a limite diário por usuário.

14.20.1.27.3 Autenticação (Authentication) – Códigos OTP ou verificações em duas etapas. Tarifadas por template, com preços decrescentes conforme o volume mensal consolidado.

14.20.1.27.4 Serviço (Service) – Respostas dentro da Janela de Atendimento; isentas de Tarifa Meta.

14.20.1.28 Verificação da Empresa (Business Verification): Procedimento de validação documental no Business Manager, pré-requisito para solicitar o Selo Azul e ampliar limites de envio.

14.20.1.29 Verificação em Duas Etapas (Two-Step Verification): Senha adicional configurada na WABA para proteger contra sequestro de conta.

14.20.1.30 Webhook: URL configurada para receber em tempo real eventos do WhatsApp (mensagens, status, cliques em botões), permitindo integração com sistemas internos.

14.20.1.31 WABA – Conta WhatsApp Business (WhatsApp Business Account): Conta oficial vinculada a um número verificado na Plataforma WhatsApp Business. Cada WABA possui assinatura mensal que inclui suporte, SLA e relatórios.

14.20.1.32 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.

14.20.1.33 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.

14.20.1.34 Plataforma WhatsApp Business (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.

14.20.1.35 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 referencia através do nome API ou até encontrá-lo em documentações.

14.21. Alinhamento com o PDI UFMS 2025 - 2030

14.21.1. Objetivos

- i. 4.1 Consolidar boas práticas de governança e gestão
- ii. 4.5 Promover a cultura de inovação e competências digitais
- iii. 4.6 Fortalecer infraestrutura tecnológica
- iv. 4.7 Desenvolver soluções digitais e otimizar processos administrativos e acadêmicos

14.21.2. Indicadores-chaves

- i. 4.1 Índice de Governança, Sustentabilidade e Inovação - Ampliar adesão às práticas orientadas no iESGo - Governança, Sustentabilidade e Inovação
- ii. 4.3 Disponibilidade de Serviços Digitais - Garantir a Disponibilidade dos Serviços Digitais Essenciais da UFMS

ID.	Objetivos Estratégicos	Eixo
3	Planejamentos de compras previstas no PDTIC para o ano	Contratações de Bens e Serviços de TIC

14.22. Ciclo de vida do Objeto e Especificação do Produto:

14.22.1. O ciclo de vida da Plataforma WhatsApp Business envolve uma série de etapas desde a concepção e planejamento até a operação contínua e eventual substituição ou atualização do serviço. As etapas principais são:

14.23. Planejamento e Concepção:

14.21.1. Identificação das necessidades educacionais da instituição. Elaboração de estudos técnicos e justificativas para a escolha da Plataforma WhatsApp Business como a solução mais adequada.

14.21.2. Formalização da contratação através de processos de aquisição que incluem, análise dos normativos vigentes para esta contratação, termos de referência e contratos baseados em subscrição SaaS.

14.24. Desenvolvimento:

14.22.1 configuração inicial da plataforma com base nos requisitos levantados. Inclui integração com sistemas existentes, personalização de APIs e definição de fluxos de mensagens e automação.

14.25. Implantação:

14.23.1. Envolve o lançamento da plataforma para os usuários finais, testes operacionais, treinamento das equipes envolvidas e ajustes finais baseados no feedback recebido.

14.26. Operação e Manutenção:

14.24.1. Durante essa etapa, o serviço é executado de maneira contínua, com monitoramento, suporte técnico, atualizações e otimizações para garantir seu funcionamento eficiente.

14.27. Descontinuidade ou Atualização:

14.25.1. Quando a solução atinge o fim de sua vida útil ou surgem novas demandas, a plataforma pode ser atualizada, substituída ou integrada a soluções mais avançadas. Inclui a desativação responsável de recursos obsoletos.

14.28. Modalidade de contratação:

14.28.1. Objeto: A solução de TIC consiste em contratação por Dispensa de Licitação, com fulcro no art. 75, inciso XV, da Lei nº 14.133, de 2021, de empresa especializada para a prestação de serviços de tecnologia através da Plataforma WhatsApp Business, uma solução que permite que médias e grandes empresas se comuniquem com os seus clientes em escala, para atender as demandas da UFMS, por um período de 12 (doze) meses.

14.28.2. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de um serviço de execução contínua no qual o uso da plataforma ocorre de forma contínua para possibilitar a comunicação entre a instituição e seus clientes (cidadãos, usuários de serviços públicos, etc.), e incluir serviços como Licenciamento/subscrição da solução tecnológica, Suporte técnico e manutenção contínuos, Gerenciamento de contas empresariais e Atualizações de API ou relatórios de uso em tempo real.

14.28.3. Considerando a legislação atual, qual seja a Lei no 14.133, de 2021 e as especificidades do Serpro, esta contratação se dará na **modalidade de contratação direta, na forma da dispensa de licitação**, instrumentalizada por meio de um contrato administrativo.

14.28.4. A legislação de regência deste ETP, bem como dos demais atos pertinentes ao processo de licitação e contratação tem como base o Art. 75 da Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores.

14.28.5. Neste ato em análise, trata-se de hipótese de dispensa de licitação. Para se utilizar dessa exceção, a lei exige que o objeto a ser contratado esteja enquadrado nas permissões previstas nos artigos antes citados.

14.28.6. Vejamos o que diz o art. 75 da Lei Federal nº 14.133/2021:

“Art. 75. É dispensável a licitação:

.....

IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;”

14.28.7. O SERPRO é uma empresa pública federal criada pela Lei no 4.516/64. Essa lei dispôs, em seu art. 2º:

“Art 2º O Serviço Federal de Processamento de Dados terá por objeto a execução, com exclusividade, por processos eletromecânicos ou eletrônicos, de todos os serviços de processamento de dados e tratamento de informações, necessários aos órgãos do Ministério da Fazenda a execução de serviços congêneres que venha a contratar com outros órgãos da administração federal, estadual ou municipal; a prestação do processamento técnico a esses mesmos órgãos, no campo de sua especialidade”.

14.28.8. A Lei Federal nº 5.615/70 que dispõe sobre o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), por sua vez, estabelece:

“Art 1º O serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), criado pela Lei nº 4.516, de 1 de dezembro de 1964, empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda, tem por objeto a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, através de computação eletrônica ou eletromecânica, a prestação de assistência no campo de sua especialidade”.

14.28.9. Em adição, o Decreto nº 3.972/01, que aprovou o Estatuto Social do SERPRO, registrou que:

“Art. 1º O Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, criado pela Lei no 4.516, de 1º de dezembro de 1964, regido pela Lei no 5.615, de 13 de outubro de 1970, pelo presente Estatuto Social e pelas normas legais que lhe forem aplicáveis, tem por objeto a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, incluindo as atividades de teleprocessamento e comunicação de dados, voz e imagens, que sejam requeridas, em caráter limitado e especializado, para a realização dos referidos serviços, e a prestação de assessoramento e assistência técnica no campo de sua especialidade.

[...]

Art. 3º São finalidades do SERPRO:

[...]

II - aplicar as disponibilidades de sua capacidade técnica e operacional na execução dos serviços de sua especialidade que venham a ser convencionados com outros órgãos e entidades da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, mediante contratação;

[...]

IV - atuar no sentido de racionalizar e simplificar as atividades atinentes à tecnologia da informação no setor público;”.

14.28.10. Desta forma, entendemos que este serviço poderá ser contratado junto ao SERPRO por dispensa de licitação com base no inciso IX do artigo 75 da Lei nº 14.133 de 2021, devido o SERPRO ser entidade integrante da Administração Pública, criado para prestar os serviços de tecnologia contratados aos órgãos do Ministério da Fazenda (atual Ministério da Economia) e a outros órgãos da administração federal, estadual e municipal, conforme definido no Decreto 6.791 de 10 de março de 2009, ou, de acordo com o Decreto nº 8.135, de 04/11/2013.

14.29. Justificativa para a Não Participação de Pessoas Físicas nesta Contratação:

14.4.1. A não participação de pessoas físicas nesta contratação justifica-se pela natureza específica do objeto, que exige uma solução com suporte técnico especializado, atualização contínua, e conformidade com padrões de segurança e proteção de dados. A contratação envolve serviços complexos, como a implementação, configuração e manutenção da Plataforma WhatsApp Business, que requerem competências específicas, infraestrutura tecnológica robusta e garantia de continuidade de serviço, características que não podem ser adequadamente atendidas por pessoas físicas. Além disso, a contratação de uma empresa especializada assegura o cumprimento de requisitos legais e regulatórios, além de oferecer suporte técnico qualificado e escalabilidade, garantindo a eficiência e segurança necessárias para atender às demandas da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS).

14.30. Justificativa para a Não Participação de Cooperativas nesta Contratação:

14.5.1. A não participação de cooperativas nesta contratação é justificada pela complexidade e especificidade dos serviços requeridos, que envolvem a entrega, gestão e suporte de uma solução como a Plataforma WhatsApp Business. Esta solução demanda alta especialização técnica, infraestrutura de TI diferenciada, atualizações contínuas e suporte técnico especializado, características que são tipicamente oferecidas por empresas com competência comprovada na área de tecnologia da informação. Além disso, o modelo de negócio das cooperativas, que geralmente se baseia na prestação de serviços por seus cooperados, não é adequado para atender aos requisitos de segurança, conformidade regulatória e garantia de desempenho exigidos para serviços críticos de TI, como a integração de plataformas de colaboração e produtividade. Dessa forma, a contratação de uma empresa especializada assegura a entrega de um serviço de qualidade, seguro e alinhado às necessidades institucionais da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), o que não seria viável por meio de cooperativas.

15. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 30.424,15

15.1. A estimativa do custo total desta contratação é de **R\$ 30.424,15** (trinta mil, quatrocentos e vinte e quatro reais e quinze centavos), levando em consideração o valor total do contrato de **12 meses**.

15.2. **Pagamento será feito em parcelas mensais**, ou seja a cada mês, **conforme o consumo**, ao longo dos 12 (doze) meses de contratação.

15.3. A prorrogação será avaliada conforme o interesse e a conveniência da Administração. Caso seja constatado que a continuidade do contrato oferece vantagens técnicas, operacionais ou econômicas, e atenda às necessidades institucionais, respeitando os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Item	CATSERV	Descrição CATSERV	Descrição Complementar	Métrica ou Unidade de Medida	Quant.	Valor Unitário	Valor Anual 12 meses
1	27111	Serviços de instalação de equipamentos de ti (computadores e seus periféricos)	WhatsApp Com Imunidade - Serviço de Instalação - Setup	Instalação (única)	1	R\$ 1.891,1284	R\$ 1.891,1284
2	26077	Software como servico - saas	WhatsApp Com Imunidade - Assinatura Mensal	Valor Mensal	12	R\$ 425,5018	R\$ 5.106,0210
3	26077	Software como servico - saas	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem de Serviço	Por mensagem	960.000	R\$ 0,0000	R\$ 0,0000
4	26077	Software como servico - saas	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade	Por mensagem	165.000	R\$ 0,0638	R\$ 10.527,0000
5	26077	Software como servico - saas	WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem Modelo	Por mensagem	165.000	R\$ 0,0200	R\$ 3.300,0000
6	26077	Software como servico - saas	WhatsApp Com Imunidade - Envio de Mensagem Simples	Por mensagem	960.000	R\$ 0,0100	R\$ 9.600,0000
TOTAL							R\$ R\$ 30.424,15

15.4. Considerando a escolha do Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro como fornecedora nesta contratação, o valor estimado esta de acordo com a Proposta enviada pela empresa presente no doc. Sei 5898966.

16. Justificativa técnica da escolha da solução

16.1. Foram realizados estudos técnicos preliminares para subsidiar o processo de contratação da solução, conforme descritos ao longo deste documento, sendo importante considerar: 16.1.5. A familiaridade que já existe com as ferramentas e serviços do WhatsApp por parte de todos que já a utilizam é fator de extrema relevância nesta contratação, pois permitirá a ininterruptão de um "sistema" em pleno funcionamento e eficiente, já uma possível substituição de plataforma acarretaria em atrasos na comunicação devido ao custo e tempo necessários que se levaria para conhecer uma nova plataforma.;

16.1.1. Suporte oficial e confiabilidade garantida.

16.1.2. Possibilidade de automação avançada e personalização por meio de integração com outros sistemas.

16.1.3. Aspectos relacionados à inovação e modernização através do uso das ferramentas de comunicação;

16.1.4. Acesso ao amplo público já consolidado no WhatsApp.

16.1.5. A familiaridade que já existe com as ferramentas e serviços do WhatsApp por parte de todos que já a utilizam é fator de extrema relevância nesta contratação, pois permitirá a ininterruptão de um "sistema" em pleno funcionamento e eficiente, já uma possível substituição de plataforma acarretaria em atrasos na comunicação devido ao custo e tempo necessários que se levaria para conhecer uma nova plataforma.

16.1.6. A escolha de uma ferramenta diferente da já utilizada pela Instituição impactaria negativamente nas atividades acadêmicas e administrativas devido ao custo e tempo necessário para adaptações e configuração de um novo recurso tecnológico.

16.2. Não Parcelamento da Contratação :

16.2.1. Considerando que a contratação se dará por dispensa de licitação, verifica-se ser técnica e economicamente inviável o seu parcelamento. A divisão do objeto poderia comprometer o cumprimento dos requisitos técnicos apresentados neste instrumento jurídico e não é possível por se tratar de um único item.

16.2.2. A decisão de não realizar o parcelamento passa necessariamente pela análise dos prejuízos que podem advir da pulverização excessiva da execução de um determinado objeto por diversas contratadas, seja sob o ponto de vista da gestão, seja sob o ponto de vista da perda de economia de escala, conforme ditam o art.18, §1º, inciso VIII, da Lei nº 14.133, de 2021, e art. 9º, inciso VII, da Instrução Normativa SEGES nº 58, de 8 de agosto de 2022.

16.2.3. Foram observados os (art. 18, §1º, inciso VIII, da Lei nº 14.133, de 2021, e art. 9º, inciso VII, da Instrução Normativa SEGES nº 58, de 8 de agosto de 2022). As contratações, como regra, devem atender ao parcelamento quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso (art. 40, inciso V, alínea b, da Lei nº 14.133, de 2021). Devem também ser observadas as regras do artigo 40, §§ 2º e 3º, da Lei nº 14.133, de 2021, que trata de aspectos a serem considerados na aplicação do princípio do parcelamento.

16.2.4. § 2º *Na aplicação do princípio do parcelamento, referente às compras, deverão ser considerados:*

I - a viabilidade da divisão do objeto em lotes;

II - o aproveitamento das peculiaridades do mercado local, com vistas à economicidade, sempre que possível, desde que atendidos os parâmetros de qualidade; e

III - o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.

16.2.5. § 3º **O parcelamento não será adotado quando:**

I - a economia de escala, a redução de custos de gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação recomendar a compra do item do mesmo fornecedor;

II - o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido;

III - o processo de padronização ou de escolha de marca levar a fornecedor exclusivo.

16.2.6. § 4º *Em relação à informação de que trata o inciso III do § 1º deste artigo, desde que fundamentada em estudo técnico preliminar, a Administração poderá exigir que os serviços de manutenção e assistência técnica sejam prestados mediante deslocamento de técnico ou disponibilizados em unidade de prestação de serviços localizada em distância compatível com suas necessidades.*

17. Justificativa econômica da escolha da solução

17.1. A justificativa econômica para a escolha da solução de contratação da Plataforma WhatsApp Business (API WhatsApp) foi fundamentada em uma análise criteriosa dos aspectos de economicidade, eficiência e alcance em comparação com outras alternativas de comunicação digital. A decisão considerou a ampla adoção do WhatsApp como canal principal de comunicação no Brasil, garantindo maior efetividade no atendimento aos cidadãos, clientes ou usuários finais, com impacto direto na qualidade e agilidade dos serviços prestados.

17.2. Optar pela utilização da API oficial do WhatsApp permite à instituição manter uma plataforma de comunicação que já é amplamente utilizada pelo público-alvo, reduzindo custos relacionados à adaptação ou transição para outras soluções menos populares. A API possibilita integração direta com sistemas de atendimento multicanal ou CRMs existentes, otimizando processos e ampliando a capacidade de automação no envio de mensagens e respostas. Isso evita custos adicionais associados ao treinamento intensivo de equipes ou à curva de aprendizado, já que o WhatsApp é uma ferramenta familiar tanto para usuários quanto para operadores.

17.3. Em comparação com outras soluções, como a utilização de aplicativos de mensageria alternativos ou o desenvolvimento de uma plataforma própria, a API do WhatsApp apresenta o melhor custo-benefício. Aplicativos alternativos não possuem a mesma penetração de mercado, o que limita o alcance e eficácia das comunicações. Já o desenvolvimento de uma solução própria demanda investimentos iniciais elevados e custos recorrentes com manutenção e atualização, além de um tempo considerável para implementação.

17.4. Além disso, a API do WhatsApp oferece opções escaláveis de contratação baseadas no volume de mensagens, permitindo que os custos sejam ajustados de acordo com a demanda. Essa flexibilidade econômica é um diferencial em relação a outras soluções que exigem pagamentos fixos ou contratação de licenças específicas para cada usuário, independentemente do uso real.

17.5. Portanto, a escolha pela contratação da Plataforma WhatsApp Business (API WhatsApp) é justificada não apenas pela economicidade, mas também pela eficiência e alinhamento estratégico com as necessidades de comunicação digital da instituição. A análise de custo-benefício confirma que essa solução é a mais viável e eficiente para garantir a modernização, alcance e personalização do atendimento, ao mesmo tempo em que minimiza os custos operacionais e assegura a continuidade e eficácia dos serviços oferecidos.

18. Benefícios a serem alcançados com a contratação

18.1. Garantir um canal de comunicação moderno, acessível e amplamente utilizado pela população, promovendo agilidade no atendimento e na interação entre a instituição e seus públicos-alvo.

18.2. Possibilidade de automatizar processos de atendimento por meio de integrações com chatbots e sistemas de gestão, permitindo respostas rápidas e personalizadas para dúvidas frequentes, solicitações e serviços.

18.3. Ampliar a capacidade de atendimento simultâneo, reduzindo filas de espera e otimizando a eficiência operacional das equipes responsáveis pela comunicação.

18.4. Facilitar o envio de mensagens personalizadas em larga escala, como notificações, lembretes, convites e atualizações importantes, com garantia de alta taxa de entrega e visualização.

18.5. Possibilidade de integrar a comunicação com sistemas internos já existentes, como CRMs ou plataformas multicanal, centralizando informações e possibilitando um acompanhamento detalhado das interações realizadas.

18.6. Aumentar a satisfação dos usuários ao oferecer uma solução que atende à preferência majoritária no Brasil, onde o WhatsApp é o aplicativo de mensagens mais utilizado, proporcionando comodidade e acessibilidade.

18.7. Viabilizar o registro e a análise de métricas relacionadas ao atendimento, como tempo de resposta, volume de interações e níveis de satisfação, auxiliando na tomada de decisões estratégicas para a melhoria contínua dos serviços.

18.8. Promover inclusão digital ao permitir que qualquer pessoa com acesso ao WhatsApp possa se comunicar com a instituição, sem a necessidade de instalar novos aplicativos ou aprender a usar sistemas diferentes.

18.9. Atender a demandas específicas de comunicação segura e escalável, preservando a confidencialidade e integridade dos dados transmitidos, em conformidade com as regulamentações de segurança.

18.10. Minimizar custos operacionais ao substituir ou complementar canais de comunicação menos eficientes, como chamadas telefônicas ou atendimento presencial, mantendo a qualidade e alcance do serviço prestado.

19. Providências a serem Adotadas

19.1. Não existem providências a serem adotadas para esta contratação.

20. Despacho Responsáveis

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelas Portarias: PORTARIA Nº 648-GAB/PROADI/UFMS, de 12 de agosto de 2024, PORTARIA Nº 1.051 - GAB/PROADI/UFMS, de 25 de outubro de 2024, pela PORTARIA Nº 1.096-GAB/PROADI/UFMS, de 11 de novembro de 2024 e PORTARIA Nº 98-GAB/PROADI/UFMS, de 5 de fevereiro de 2025 .

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC.

21. Aprovação e Declaração de Conformidade

Quanto à adequação dos estudos realizados neste artefato aos ditames da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, na qualidade de autoridade máxima da área de TIC, aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD /ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

22. Declaração de Viabilidade

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

22.1. Justificativa da Viabilidade

A viabilidade da solução proposta para a contratação da Plataforma WhatsApp Business (API WhatsApp) foi cuidadosamente analisada e justificada com base em diversos fatores que garantem sua adequação, eficiência e alinhamento estratégico às necessidades da instituição.

Primeiramente, a escolha dessa solução assegura a continuidade e a modernização das interações com os públicos atendidos, utilizando uma plataforma amplamente adotada no Brasil. O WhatsApp é o principal canal de comunicação digital para a maioria da população, e sua utilização promove maior alcance e efetividade, minimizando barreiras tecnológicas e garantindo alta taxa de engajamento.

A solução também proporciona uma padronização dos canais de atendimento digital, permitindo centralizar as comunicações e simplificar processos. A integração com sistemas de atendimento multicanal e CRMs já existentes melhora a eficiência operacional e reduz os esforços para gestão e suporte técnico, maximizando os benefícios da automação e da análise de métricas.

Adicionalmente, a API do WhatsApp atende aos requisitos de segurança da informação e proteção de dados, garantindo a confidencialidade e a integridade das comunicações, em conformidade com regulamentações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A capacidade de gerenciamento centralizado reforça o controle sobre os fluxos de mensagens, assegurando operações seguras e confiáveis.

Por fim, a análise econômica demonstrou que a solução proposta apresenta o melhor custo-benefício em comparação com alternativas, como o desenvolvimento de uma plataforma própria ou a adoção de mensagerias menos populares. A escalabilidade da API permite ajustar os custos de acordo com a demanda, garantindo flexibilidade e sustentabilidade financeira para a instituição.

Dessa forma, esta equipe de planejamento declara viável a presente contratação, haja vista que os objetivos estratégicos almejados para a instalação e manutenção dos ativos vindouros de tecnologia da informação serão plenamente alcançáveis, de maneira técnica e orçamentária, conforme demonstrado neste estudo, no qual a solução da Plataforma WhatsApp Business (API WhatsApp) se apresenta como a opção mais viável, oferecendo modernização tecnológica, eficiência operacional e maior qualidade no atendimento ao público, alinhada aos objetivos estratégicos da instituição.

23. 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](#).

Despacho: Integrante Requisitante - PORTARIA Nº 648-GAB/PROADI/UFMS, de 12 de agosto de 2024 – SEI 5024584.

DOUGLAS NANTES GUALBERTO

Membro da comissão de contratação

Despacho: Integrante Requisitante - PORTARIA Nº 648-GAB/PROADI/UFMS, de 12 de agosto de 2024 – SEI 5024584.

JEAN FRANCISCO XAVIER

Membro da comissão de contratação

Despacho: Integrante Requisitante - PORTARIA Nº 648-GAB/PROADI/UFMS, de 12 de agosto de 2024 – SEI 5024584.

ALESSANDRA REGINA BORG

Membro da comissão de contratação

Despacho: Integrante Requisitante - PORTARIA Nº 648-GAB/PROADI/UFMS, de 12 de agosto de 2024 – SEI 5024584.

SERGIO FERNANDO FERREIRA FILHO

Membro da comissão de contratação

Despacho: Integrante Requisitante - PORTARIA Nº 648-GAB/PROADI/UFMS, de 12 de agosto de 2024 – SEI 5024584.

CARLOS EDUARDO JARA ARAKAKI

Membro da comissão de contratação

Despacho: Integrante Requisitante - PORTARIA Nº 1.096-GAB/PROADI/UFMS, de 11 de novembro de 2024 – SEI 5241801.

MARCO ANTONIO MEDEIROS

Membro da comissão de contratação

Despacho: Integrante Requisitante - PORTARIA Nº 98-GAB/PROADI/UFMS, de 5 de fevereiro de 2025 – SEI 5417186.

DIONISIO MACHADO LEITE FILHO

Membro da comissão de contratação

Despacho: Integrante Técnico - PORTARIA Nº 648-GAB/PROADI/UFMS, de 12 de agosto de 2024 – SEI 5024584.

WELLINGTON JOSE DA SILVA ALVES

Membro da comissão de contratação

ANDERSON VICOSO DE ARAUJO

Autoridade Máxima de TIC