



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP – RETIFICADO

O presente documento busca materializar a subetapa denominada Estudos Preliminares da etapa de Planejamento da Contratação, previsto no **Decreto Municipal nº 7.033 de 15 de dezembro de 2023**, com vistas a subsidiar as etapas subsequentes com informações técnicas fundamentais, considerando os itens que compõem este processo.

1 - OBJETO:

1.1. Trata-se de estudos preliminares que visam a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E LICENCIAMENTO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO DIGITAL UNIFICADO E SIMULTÂNEO, EM AMBIENTE WEB E POR MEIO DE APLICATIVO PARA DISPOSITIVO MÓVEL, INTEGRADO À API OFICIAL DO WHATSAPP BUSINESS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA CENTRAL DE REGULAÇÃO/TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD).**

2 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE (Art. 18, § 1º, I, da Lei n. 14.133/2021):

2.1. O presente documento 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.

2.2. A Secretaria Municipal de Saúde, por meio da Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD), busca o aprimoramento contínuo da prestação de seus serviços, com o objetivo de assegurar maior eficiência, agilidade e qualidade no atendimento à população. Considerando a constante evolução das tecnologias de comunicação e a transformação dos canais de interação entre a Administração Pública e os cidadãos, destaca-se o WhatsApp como um dos principais meios de comunicação amplamente utilizados pela sociedade.

2.3. Nesse contexto, a disponibilização de um canal de atendimento digital interativo visa proporcionar maior celeridade no atendimento das demandas da população, permitindo que solicitações, dúvidas e orientações sejam tratadas de forma mais ágil. A utilização de plataforma integrada possibilitará o envio de respostas automáticas para perguntas frequentes, reduzindo o tempo de espera e contribuindo para o aumento da satisfação dos usuários.

2.4. O WhatsApp figura entre os aplicativos mais utilizados pelos brasileiros para comunicação diária, conforme estudo realizado pelo site Mobile Time em parceria com a Opinion Box (2020), sendo uma das ferramentas digitais mais acessadas ao longo do dia pelos usuários, o que reforça sua relevância como canal estratégico de comunicação entre a Administração Pública e a população.

2.5. Atualmente, a Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD), em funcionamento no Espaço Saúde (antiga sede da Prefeitura Municipal), realiza atendimentos ao público utilizando a versão comum do aplicativo WhatsApp. Entretanto, o volume de demandas tem apresentado crescimento constante, registrando, nos últimos seis meses, média aproximada de **2.500 atendimentos mensais**, conforme demonstrado na memória de cálculo anexa.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

2.6. O elevado volume de solicitações encaminhadas pela população — envolvendo dúvidas, agendamentos, orientações e informações relacionadas aos serviços de saúde — evidencia a necessidade de implantação de solução tecnológica que permita centralizar os atendimentos, possibilitar o gerenciamento simultâneo por múltiplos usuários, registrar o histórico das interações e proporcionar maior controle administrativo sobre os fluxos de comunicação. A adoção de plataforma integrada à WhatsApp Business API Oficial permitirá a automatização de parte dos atendimentos, com respostas instantâneas para demandas recorrentes e possibilidade de atendimento contínuo, inclusive fora do horário de expediente, contribuindo para maior eficiência na prestação do serviço público.

2.7. Além disso, a ferramenta possibilitará a organização e gestão das mensagens recebidas, garantindo que todas as solicitações sejam devidamente registradas e respondidas, reduzindo falhas de comunicação e melhorando significativamente a qualidade do atendimento prestado aos usuários. 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.

2.8. Ressalta-se que a comunicação via WhatsApp já desempenha papel relevante no apoio às atividades da Central de Regulação/TFD, sendo utilizada para envio de avisos, confirmação ou reagendamento de consultas, esclarecimento de dúvidas e correção de informações relacionadas aos atendimentos. Essa interação direta contribui para evitar conflitos, reduzir deslocamentos desnecessários e otimizar o fluxo de atendimento das equipes de saúde.

2.9. Dessa forma, a implementação de plataforma tecnológica específica permitirá maior organização, rastreabilidade das interações, geração de dados para análise e aprimoramento dos serviços prestados, além de liberar os servidores de tarefas repetitivas, possibilitando maior foco em atividades estratégicas e de maior complexidade.

2.10. Assim, a contratação de plataforma online integrada à WhatsApp Business API Oficial mostra-se medida necessária e estratégica para modernizar os canais de atendimento da Secretaria Municipal de Saúde, ampliar o acesso da população às informações, otimizar os fluxos de comunicação e fortalecer a eficiência na prestação dos serviços públicos de saúde.

3 - ÁREA REQUISITANTE:

3.1. Secretaria Municipal de Saúde através da Central de Regulação/Tratamento Fora Domicílio (TFD).

4 - PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (Art. 18, § 1º, II, da Lei n. 14.133/2021):

4.1. A aquisição pretendida encontra-se alinhada e prevista no Plano Anual de Contratações do ano de 2.026, conforme publicitado no site oficial do município de Paracatu/MG no seguinte endereço eletrônico: <https://www.paracatu.mg.gov.br/plano-anual-de-contratacoes-2026>.

5 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 1º, III, da Lei n. 14.133/2021):



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

5.1. A plataforma deverá possibilitar o gerenciamento completo das mensagens enviadas e recebidas por meio do WhatsApp, garantindo registro, armazenamento e histórico das conversas, rastreabilidade das interações e organização dos atendimentos realizados pelos servidores responsáveis. A contratação em questão refere-se à prestação de serviços continuados sem dedicação de mão de obra exclusiva.

5.2. O sistema deverá possuir funcionalidades de automação de atendimento, incluindo configuração de mensagens automáticas, respostas para perguntas frequentes, menus interativos e utilização de chatbot, com o objetivo de otimizar o fluxo de atendimento e reduzir o tempo de resposta às demandas da população.

5.3. A sistema deverá permitir a atuação simultânea de múltiplos atendentes, com controle de usuários, definição de níveis de acesso e acompanhamento das interações realizadas, garantindo maior organização e eficiência na gestão do atendimento.

5.4. A plataforma deverá operar em ambiente web, dispensando a necessidade de instalação local nos equipamentos da Administração, permitindo acesso seguro mediante autenticação de usuários. Possibilitar ainda a emissão de relatórios gerenciais e estatísticos, contendo dados sobre volume de atendimentos, tempo médio de resposta, número de interações realizadas e demais indicadores que permitam o monitoramento e aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

5.5. A empresa contratada deverá realizar a implantação da plataforma, configuração inicial, treinamento dos servidores designados pela Administração e suporte técnico durante toda a vigência contratual, assegurando o adequado funcionamento da solução.

5.6. O sistema deverá observar os requisitos de segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

5.7. A contratada deverá assegurar disponibilidade, estabilidade e continuidade do serviço, bem como suporte técnico para resolução de eventuais falhas ou indisponibilidades.

5.8. A contratada deverá apresentar documentos que comprovem qualificação técnica, que serão explicitados no Termo de Referência e no respectivo Edital, bem como, garantir que a utilização da plataforma esteja em conformidade com as diretrizes e políticas de uso da WhatsApp Business API Oficial, evitando bloqueios ou restrições ao número utilizado pela Administração.

5.9. O proponente deverá comprovar que é Parceiro Oficial da Meta na condição de *Business Solution Provider* (BSP), apto à oferta e gestão da API Oficial do WhatsApp Business, ou, alternativamente, comprovar vínculo contratual vigente com BSP devidamente autorizado pela Meta, que o habilite formalmente à prestação dos serviços objeto da contratação, em consonância com o art. 67, § 9º, da Lei nº 14.133/2021.

5.10. O proponente deverá possuir **registro ativo no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), com Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) compatível com o objeto da contratação**, tais como atividades relacionadas a marketing digital, marketing direto, desenvolvimento e licenciamento de software, tecnologia da informação, consultoria em TI ou atividades correlatas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

5.11. DA SUBCONTRATAÇÃO

5.11.1. Nos termos do art. 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, opta-se pela vedação da subcontratação total ou parcial do objeto, em razão das características técnicas e operacionais da contratação, as quais demandam execução integrada, responsabilidade única e controle direto sobre todas as atividades relacionadas ao fornecimento, implantação, suporte técnico, manutenção e licenciamento da solução tecnológica.

5.11.2. O objeto compreende a disponibilização de sistema de atendimento digital unificado e simultâneo, em ambiente web e por meio de aplicativo para dispositivos móveis, integrado à API Oficial do WhatsApp Business, destinado ao atendimento das necessidades da Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD). Trata-se de solução tecnológica única, cujos componentes são interdependentes e exigem funcionamento contínuo, integrado e sincronizado, de modo a assegurar a estabilidade operacional, a disponibilidade do sistema, a integridade das informações, a rastreabilidade dos atendimentos e a adequada prestação dos serviços aos usuários.

5.11.3. A eventual subcontratação de parcelas do objeto poderá ocasionar fragmentação da execução contratual, dificultando a identificação de responsabilidades em situações de indisponibilidade do sistema, falhas de integração, inconsistências de dados, incidentes de segurança da informação ou necessidade de atendimento técnico imediato, comprometendo a eficiência da gestão contratual e a continuidade da prestação do serviço público.

5.11.4. Além disso, a solução envolve acesso, tratamento e armazenamento de informações relacionadas aos usuários dos serviços de saúde, exigindo elevado nível de governança, controle de acesso, segurança da informação e observância às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018). A concentração da execução em uma única empresa contratada favorece a adoção de procedimentos uniformes de segurança, reduz os riscos decorrentes do compartilhamento de credenciais, bases de dados e ambientes tecnológicos entre múltiplos executores e facilita a fiscalização quanto ao cumprimento das obrigações legais e contratuais.

5.11.5. A vedação à subcontratação também visa assegurar que o suporte técnico, as atualizações, as manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, bem como a gestão da integração com a API Oficial do WhatsApp Business, sejam executadas por um único responsável, garantindo maior agilidade na solução de incidentes, padronização dos serviços prestados, observância dos níveis mínimos de serviço (SLA) e responsabilização integral da contratada pelo desempenho da solução.

5.11.6. Ressalta-se que a restrição não possui caráter competitivo, tampouco representa limitação indevida à participação de interessados, uma vez que o mercado dispõe de empresas especializadas aptas a executar integralmente o objeto, sendo comum que fornecedores desse segmento disponibilizem soluções completas, contemplando o fornecimento da plataforma, sua implantação, manutenção, suporte técnico e licenciamento, assumindo integralmente a responsabilidade pela execução contratual.

5.11.7. Dessa forma, considerando a natureza integrada da solução, a necessidade de assegurar a continuidade dos serviços, a segurança das informações, a eficiência da fiscalização e a responsabilização direta da contratada, conclui-se que a vedação à subcontratação mostra-se



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

tecnicamente adequada, proporcional e necessária ao atendimento do interesse público, em conformidade com o disposto no art. 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021 e com os princípios da motivação, da eficiência, da transparência e do planejamento previstos no art. 5º da referida Lei.

5.12. DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

5.12.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

5.13. DA VISTORIA

5.13.1. 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.

5.14. 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.

5.15. 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.

5.16. OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

5.16.1. 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.

6 - ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES (Art. 18, § 1º, IV, da Lei n. 14.133/2021):

6.1. 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.

6.2. 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



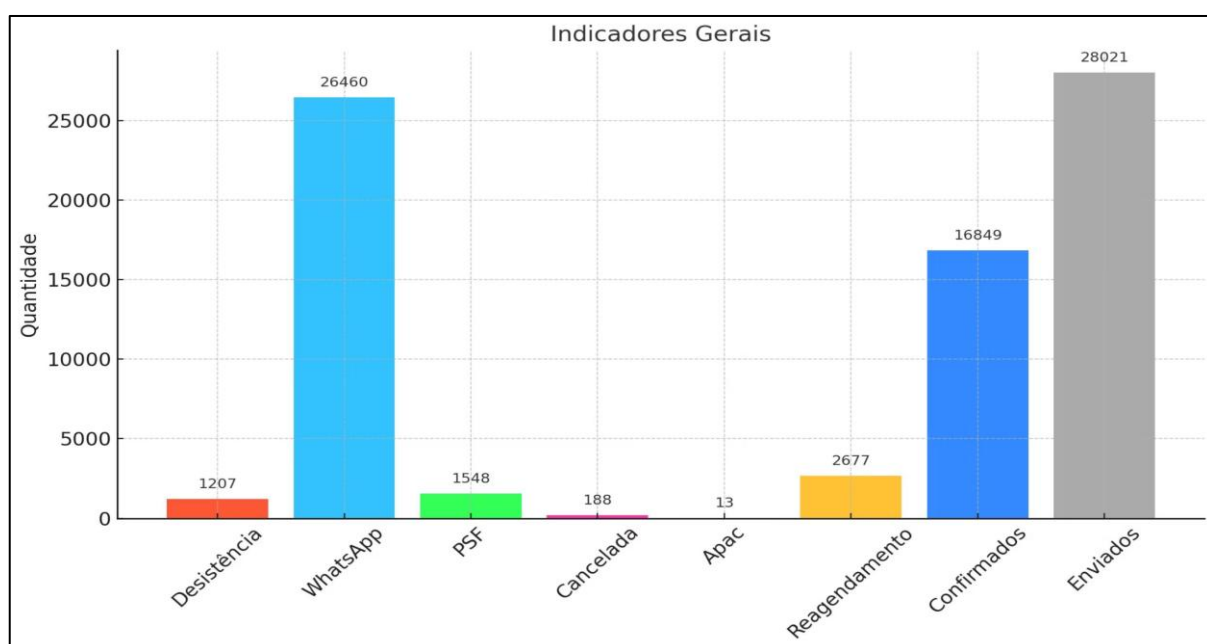
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

os públicos atendidos. Durante esse período, serão coletados dados e métricas que servirão de referência para o dimensionamento mais preciso de demandas futuras.

6.3. 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.

6.4. O quantitativo estimado, que deverá ser disponibilizado pela plataforma foi baseado no número de atendimentos, bem como em mensagens enviadas no primeiro semestre de 2025, de acordo com a tabela destacada abaixo:



6.5. Atualmente, a Central de Regulação realiza atendimentos relacionados a diversas especialidades médicas e multiprofissionais, as quais apresentam **índice médio de comparecimento superior a 70%**, destacando-se, entre outras, as seguintes áreas: **Neurocirurgia, Angiologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Endocrinologia, Reumatologia, Pneumologia, Neurologia, Oncologia Clínica, Neuropediatria, Urologia, Ginecologia e Obstetrícia, Gastroenterologia, Dermatologia, Nutrologia, Nutrição, Enfermagem, Psicologia e Cardiologia.**

6.6. Adicionalmente, a Central de Regulação conta atualmente com **35 (trinta e cinco) operadores** atuando no atendimento à população. Contudo, considerando a necessidade de garantir margem operacional para eventuais ampliações da equipe, substituições temporárias, rotatividade de servidores e expansão dos serviços, estimou-se como quantitativo adequado a contratação de **até 40 (quarenta) licenças de usuários/operadores** na plataforma.

6.7. A definição desse quantitativo busca assegurar flexibilidade administrativa e continuidade do serviço público, permitindo que o sistema comporte não apenas a atual estrutura operacional,



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

mas também eventuais ajustes decorrentes da ampliação da demanda ou da reorganização das equipes de atendimento. Dessa forma, a previsão de 40 licenças configura medida **preventiva e de planejamento administrativo**, evitando limitações técnicas que possam comprometer a eficiência e a regularidade das atividades desempenhadas pela Central de Regulação.

6.8. As quantidades estimadas foram definidas com base na demanda atual de atendimentos realizados pela Central de Regulação, considerando a necessidade de garantir a continuidade e a eficiência dos serviços, bem como possibilitar a expansão do atendimento digital. 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	UNIDADE	QUANTIDADE
01.	GESTÃO MENSAL DE LINHA DE CONEXÃO COM WHATSAPP POR MEIO DE PLATAFORMA WEB.	Mês	12
02.	LICENÇA MENSAL DE ACESSO A PLATAFORMA WEB E APP ANDROID E OU IOS.	Unidade	40
03.	TAXA DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE CADA LINHA NA PLATAFORMA.	Serviço	01
04.	TAXA DE TREINAMENTO DA EQUIPE NO ACESSO E USO DA PLATAFORMA WEB E DO APLICATIVO MOBILE ANDROID E OU IOS.	Unidade	40
05.	MENSAGENS DE TEMPLATE PARA INICIAR CONVERSAS MENSAIS	Unidade	30.000

6.9. Dessa forma, os quantitativos estimados foram definidos com base nas análises da demanda atual e na projeção de utilização do serviço, de modo a garantir a continuidade e a regularidade da prestação durante toda a vigência contratual, evitando-se, ao mesmo tempo, dispêndios desnecessários decorrentes de eventual superdimensionamento da contratação.

7 - LEVANTAMENTO DE MERCADO (Art. 18, § 1º, V, da Lei n. 14.133/2021):

7.1. Em atendimento ao disposto no art. 18, §1º, inciso V, da Lei nº 14.133/2021, foi realizado levantamento de mercado com a finalidade de identificar soluções tecnológicas disponíveis e fornecedores aptos a atender às necessidades da Secretaria Municipal de Saúde quanto à implementação de plataforma digital de atendimento integrada ao aplicativo WhatsApp.

7.2. No âmbito da análise técnica realizada, foram identificadas e avaliadas **cinco alternativas principais disponíveis no mercado**, as quais foram comparadas considerando aspectos como funcionalidade, segurança da informação, conformidade com as diretrizes da plataforma WhatsApp, capacidade de atendimento simultâneo, automação de processos e viabilidade operacional no âmbito da Administração Pública.

7.2.1. Solução 1 – Utilização do WhatsApp convencional ou WhatsApp Business: Consiste na utilização direta do aplicativo WhatsApp ou WhatsApp Business instalado em dispositivos



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

móveis ou computadores, sem integração com plataforma profissional de gestão de atendimentos.

- Vantagens:

- a) Facilidade de utilização e ampla familiaridade dos usuários com a ferramenta;
- b) Baixo custo inicial de implementação;
- c) Comunicação direta e instantânea com os usuários do serviço público.

- Desvantagens:

- a) Limitação na gestão de atendimentos simultâneos por múltiplos operadores;
- b) Ausência de ferramentas estruturadas de automação de atendimento, como chatbots e fluxos automatizados;
- c) Falta de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho do atendimento;
- d) Dificuldade de organização e rastreabilidade das interações realizadas;
- e) Limitações quanto à integração com outros sistemas institucionais;
- f) Risco de perda de histórico de mensagens e baixa governança sobre o fluxo de comunicação.

7.2.2. Solução 2 – Utilização de plataforma de atendimento automatizado sem integração com a API Oficial do WhatsApp: Consiste na utilização de plataformas digitais que permitem atendimento automatizado, porém sem utilização da **API Oficial do WhatsApp**, operando por meio de integrações não homologadas ou mecanismos alternativos.

- Vantagens:

- a) Custos iniciais potencialmente menores;
- b) Flexibilidade na configuração e personalização de fluxos de atendimento;
- c) Possibilidade de integração com sistemas internos dependendo da solução adotada.

- Desvantagens:

- a) Ausência de homologação oficial pela plataforma WhatsApp;
- b) Risco de descumprimento dos termos de uso da aplicação, podendo resultar em bloqueio do número institucional;
- c) Possíveis fragilidades relacionadas à segurança da informação e à proteção de dados;
- d) Menor confiabilidade e estabilidade do serviço;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

- e) Ausência de garantias de suporte técnico oficial ou atualizações compatíveis com as diretrizes da plataforma.

7.2.3. Solução 3 – Uso de Aplicativos de Mensagens Alternativos: Consiste na utilização de outras plataformas de comunicação digital disponíveis no mercado, tais como aplicativos de mensageria instantânea distintos do WhatsApp, que possibilitam a troca de mensagens entre usuários e a realização de atendimentos virtuais.

- Vantagens:

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

- Desvantagens:

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

7.2.4. Solução 4: SMS como Canal de Comunicação: Consiste na utilização do serviço de envio de mensagens de texto (*Short Message Service* – SMS) como meio de comunicação entre a Administração Pública e os cidadãos, possibilitando o encaminhamento de avisos, notificações, lembretes e informações institucionais diretamente para os telefones celulares dos usuários.

- Vantagens:

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

- Desvantagens:

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

7.2.5. Solução 5 – Contratação de plataforma profissional integrada à WhatsApp Business

API Oficial: Consiste na contratação de empresa especializada que disponibilize plataforma de atendimento digital integrada à WhatsApp Business API Oficial, operada por meio de Business Solution Provider (BSP) autorizado pela Meta.

- Vantagens:

- a) Operação em conformidade com as diretrizes e políticas oficiais da plataforma WhatsApp;
- b) Possibilidade de atendimento simultâneo por múltiplos operadores;
- c) Automação de atendimentos por meio de chatbots, respostas automáticas e menus interativos;
- d) Integração com sistemas institucionais e ferramentas de gestão;
- e) Registro e armazenamento do histórico de interações;
- f) Geração de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho;
- g) Maior segurança da informação e conformidade com boas práticas de proteção de dados;
- h) Maior estabilidade operacional e suporte técnico especializado.

- Desvantagens:

- a) Custos de implantação e operação potencialmente superiores às alternativas informais;
- b) Dependência de conectividade com a internet para funcionamento pleno da solução;
- c) Necessidade de configuração inicial e gestão da plataforma.

7.3. Análise comparativa das alternativas

7.3.1. Após análise técnica das alternativas disponíveis, verificou-se que as **Opções 1, 2, 3 e 4** apresentam limitações operacionais e riscos relevantes, especialmente no que se refere à segurança da informação, governança do atendimento, rastreabilidade das interações e conformidade com as políticas de uso da plataforma WhatsApp.

7.3.2. Por outro lado, a **Opção 5 – contratação de plataforma profissional integrada à API Oficial do WhatsApp Business** – demonstra maior aderência às necessidades institucionais da Secretaria Municipal de Saúde, pois possibilita a estruturação adequada do atendimento digital, com automação de processos, organização e registro das interações, atendimento simultâneo por múltiplos operadores e geração de indicadores de desempenho para apoio à gestão e tomada de decisão.

7.3.3. Ademais, conforme reportagens e publicações técnicas anexadas a este estudo, disponíveis nos links indicados, observa-se que o uso do WhatsApp Business tem apresentado crescimento significativo no Brasil, sendo amplamente adotado por organizações para



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

comunicação institucional, atendimento ao público e prestação de serviços. Tal tendência também vem sendo gradativamente incorporada por órgãos da Administração Pública, que passaram a utilizar a ferramenta como canal oficial de relacionamento com o cidadão, ampliando a eficiência, a acessibilidade e a agilidade no atendimento.

7.4. Nesse sentido, as referências disponíveis em:

- <https://vocesa.abril.com.br/empreendedorismo/whatsapp-business-cresce-no-brasil-com-70-das-empresas-usando-para-vendas-aponta-estudo/>
- <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-2023/whatsapp-governo-cidadao>
- <https://www.prt3.mpt.mp.br/procuradorias/prt-belohorizonte/2814-whatsapp-business-comeca-a-ser-utilizado-pelo-mpt-mg-para-atendimento-ao-cidadao>

evidenciam que **a adoção dessa tecnologia tem se consolidado como prática moderna de atendimento digital**, inclusive no setor público, reforçando a viabilidade e a pertinência da solução ora proposta para modernização e melhoria dos serviços de comunicação e atendimento da Secretaria Municipal de Saúde.

7.5. Diante das análises realizadas, conclui-se que a contratação de plataforma digital de atendimento integrada à WhatsApp Business API Oficial representa a solução mais adequada para atender às necessidades da Administração, proporcionando maior eficiência, organização e qualidade na comunicação com a população.

7.6. Após a avaliação das soluções tecnológicas disponíveis no mercado e das diferentes formas de contratação previstas na legislação, conclui-se que a contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, suporte técnico, manutenção e licenciamento de plataforma profissional integrada à API Oficial do WhatsApp Business constitui a alternativa que melhor atende ao interesse público, por proporcionar maior eficiência operacional, segurança da informação, conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, escalabilidade, rastreabilidade das interações e suporte técnico especializado.

7.7. Quanto ao modelo de contratação, verifica-se que o objeto possui natureza de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, razão pela qual a modalidade Pregão Eletrônico, nos termos do art. 6º, inciso XLI, e do art. 28, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, mostra-se a forma mais adequada para assegurar ampla competitividade entre os fornecedores, obtenção da proposta mais vantajosa e observância dos princípios da legalidade, isonomia, eficiência, economicidade e seleção da proposta de maior vantagem para a Administração Pública.

7.8. A solução mercadológica escolhida será detalhada e justificada no item 8 deste Estudo Técnico Preliminar, oportunidade em que será demonstrada sua aderência às necessidades da Secretaria Municipal de Saúde, evidenciando os aspectos técnicos, operacionais e econômicos que fundamentam sua adoção como a alternativa mais vantajosa para a Administração Pública.

8 - JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO A CONTRATAR (V § 1º do Art.18):

8.1. Com base no levantamento de mercado realizado, foram analisadas tanto as soluções



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

tecnológicas disponíveis quanto os diferentes modelos de contratação admitidos pela legislação vigente, objetivando identificar a alternativa que melhor atendesse às necessidades da Secretaria Municipal de Saúde, sob os aspectos técnico, operacional, econômico e jurídico.

8.2. No que se refere às soluções tecnológicas, verificou-se que a utilização do WhatsApp convencional ou WhatsApp Business, sem plataforma profissional de gerenciamento, embora apresente baixo custo inicial e facilidade de utilização, não oferece recursos essenciais para a gestão institucional do atendimento, tais como múltiplos atendentes simultâneos, automação de fluxos, rastreabilidade das interações, geração de indicadores gerenciais, integração com sistemas corporativos e mecanismos adequados de governança e segurança da informação.

8.3. Também foi avaliada a utilização de plataformas de atendimento não integradas à API Oficial do WhatsApp Business. Apesar de apresentarem custos iniciais potencialmente inferiores, tais soluções operam, em regra, mediante integrações não homologadas pela Meta, expondo a Administração a riscos de bloqueio do canal institucional, instabilidade operacional, ausência de suporte oficial e possíveis fragilidades relacionadas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais.

8.4. A utilização de aplicativos alternativos de mensageria, como: Telegram, Signal ou Messenger, igualmente foi considerada. Contudo, verificou-se que tais plataformas possuem menor grau de adesão pelos usuários dos serviços públicos de saúde, reduzindo sua efetividade como canal oficial de comunicação e exigindo esforços adicionais de divulgação, orientação e adaptação da população.

8.5. A alternativa consistente na utilização exclusiva do serviço de mensagens SMS mostrou-se tecnicamente limitada para atender às necessidades da Administração, em razão da ausência de recursos interativos, impossibilidade de envio de arquivos e documentos, inexistência de automação de atendimento e elevado custo operacional quando utilizada em larga escala.

8.6. Dentre as soluções analisadas, verificou-se que a contratação de plataforma profissional integrada à API Oficial do WhatsApp Business, disponibilizada por empresa autorizada (Business Solution Provider – BSP), é a alternativa que melhor atende às necessidades institucionais da Secretaria Municipal de Saúde, por possibilitar atendimento simultâneo por múltiplos operadores, automação de processos, registro integral das interações, emissão de relatórios gerenciais, integração com outros sistemas, suporte técnico especializado, elevada disponibilidade do serviço, conformidade com as políticas da Meta e observância das boas práticas de segurança da informação e da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

8.7. Quanto ao modelo de contratação, foram analisadas as hipóteses previstas na Lei Federal nº 14.133/2021.

- I. Dispensa de Licitação:** descartada por inexistirem os pressupostos legais previstos no art. 75 da Lei nº 14.133/2021, considerando que a contratação não se enquadra nas hipóteses autorizativas e seu valor estimado supera os limites legais aplicáveis.
- II. Inexigibilidade de Licitação:** considerada inaplicável, uma vez que não restou caracterizada a inviabilidade de competição prevista no art. 74 da Lei nº 14.133/2021, existindo diversos fornecedores aptos a disponibilizar soluções compatíveis com as



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

especificações técnicas pretendidas.

- III. **Adesão à Ata de Registro de Preços de outro órgão ou entidade:** embora represente alternativa juridicamente possível, não foi identificada ata vigente que contemplasse integralmente as características técnicas, funcionalidades, níveis de serviço e requisitos operacionais necessários ao atendimento da Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD), motivo pelo qual esta hipótese não se mostrou vantajosa para a Administração.
- IV. **Credenciamento:** não se mostra compatível com o objeto, tendo em vista que não há interesse na contratação simultânea de múltiplos prestadores para execução paralela do serviço, mas sim na disponibilização de solução tecnológica única, padronizada e integrada.
- V. **Registro de Preços:** embora o Sistema de Registro de Preços constitua procedimento auxiliar previsto no art. 82 da Lei nº 14.133/2021, sua utilização não se revela a alternativa mais adequada para o presente caso, considerando que a demanda é específica, plenamente definida e destinada ao atendimento de necessidade certa da Secretaria Municipal de Saúde, não havendo expectativa de aquisições futuras frequentes ou quantitativos variáveis que justifiquem sua adoção.
- VI. **Pregão Eletrônico:** considerando tratar-se de serviço comum de tecnologia da informação, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, esta modalidade mostra-se plenamente adequada, promovendo ampla competitividade entre os licitantes, seleção da proposta mais vantajosa, transparência, economicidade e observância dos princípios previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

8.8. Diante das análises realizadas, conclui-se que a solução mais adequada consiste na contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, suporte técnico, manutenção e licenciamento de sistema de atendimento digital unificado e simultâneo, em ambiente web e aplicativo móvel, integrado à API Oficial do WhatsApp Business, a ser realizada mediante **Pregão Eletrônico**, por representar a alternativa que melhor concilia eficiência operacional, competitividade, segurança jurídica, economicidade, inovação tecnológica e atendimento ao interesse público, assegurando maior qualidade na prestação dos serviços de comunicação entre a Secretaria Municipal de Saúde e os usuários do Sistema Único de Saúde.

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

8.9.1. 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 Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD).



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

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

8.10.1. 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 Secretaria Municipal de Saúde, o que não seria viável por meio de cooperativas.

9 – ESTIMATIVAS DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS (Art. 18, § 1º, VI, da Lei n. 14.133/2021):

9.1. Como é cediço, a estimativa de preços ou preços referenciais previstos na elaboração deste Estudo Técnico Preliminar está expresso no § 1º do art. 18 da Lei Federal 14.133/21 e, mais precisamente, no inciso VI temos a estimativa do valor da contratação. Importante constar ainda que de acordo com o Enunciado 17 do Conselho da Justiça Federal (CJF) decorrente do I Simpósio de Licitações e Contratos da Justiça Federal, realizado em agosto de 2022:

***CJF Enunciado 17** - A estimativa de valor da contratação realizada por meio de Estudos Técnicos Preliminares, de que trata o art. 18, § 1º, inciso VI, será, via de regra, uma análise inicial dos preços praticados no mercado por servir unicamente à análise da autoridade competente quanto à viabilidade econômica da contratação.*

9.2. De forma diferente, há uma estimativa de valor da contratação realizada pelo setor competente deste órgão, qual seja o Departamento de Compras e Almoxarifado, conforme art. 6º, inciso XXIII, “i” e constantes dos Decretos Municipais, que servirá como base à análise da aceitabilidade das propostas na fase externa do processo licitatório e, por isso, utilizará os parâmetros do art. 23 e seus parágrafos, combinados, sempre que possível, em uma “cesta de preços”, priorizando os preços públicos,

9.3. Para fins deste Estudo Técnico Preliminar, adota-se uma **estimativa preliminar de preços** da futura contratação, no montante de **R\$ 49.410,66 (quarenta e nove mil, quatrocentos e dez reais e sessenta e seis centavos)**, elaborada exclusivamente para subsidiar a análise inicial da viabilidade técnica e econômica da contratação. Ressalta-se que referido valor possui caráter meramente estimativo e preliminar, podendo sofrer alterações em decorrência da pesquisa de preços definitiva e da análise de mercado a serem realizadas pelo Departamento de Compras e Almoxarifado da Prefeitura, etapa em que será apurado o valor estimado da contratação para fins de instrução do processo licitatório. A presente estimativa foi obtida com fundamento na metodologia prevista no **art. 23, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021**, mediante utilização de preços constantes do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), referentes a contratações similares realizadas pela Administração Pública, sem prejuízo da adoção dos demais parâmetros legais aplicáveis durante a fase de pesquisa de preços.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

9.4. Essa estimativa de preços preliminar visa à escolha da melhor solução para a contratação e à análise de sua viabilidade econômica. Nessa etapa, a pesquisa de preços não vai servir ainda como o orçamento estimativo da futura contratação. Assim, a tabela que consta como anexo a este Estudo Técnico Preliminar (ETP), considera os preços por unidade dos materiais desejados para aquisição, estabelecendo, de forma preliminar, o valor estimativo dos itens.

9.5. Toda a pesquisa de preços encontra-se compilada em documento a parte (*Mapa comparativo de preços*) e a metodologia utilizada no cálculo dos preços referenciais está detalhada em documento também apensado ao processo. A tabela anexa apresenta valor inicial/preliminar que considera apenas um parâmetro, devendo ser considerado pela administração na elaboração do mapa de cotações, que podem ser encontrados no mercado valores distintos aos apresentados.

9.6. Com base nas informações levantadas, foi possível estimar o valor médio de mercado dos itens demandados, o que subsidiará a elaboração do Termo de Referência, conferindo razoabilidade e aderência às práticas comerciais vigentes, além de mitigar riscos de sobrepreço ou direcionamento indevido. O levantamento de mercado, portanto, atende aos princípios do planejamento, transparência, eficiência e economicidade, assegurando a regularidade do processo licitatório e a adequada instrução dos autos.

10 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (Art. 18, § 1º, VII, da Lei n. 14.133/2021):

10.1. A plataforma deverá operar em **ambiente web**, permitindo o acesso simultâneo por múltiplos usuários autorizados, possibilitando a organização, controle e registro das interações realizadas com os cidadãos por meio do aplicativo WhatsApp, amplamente utilizado pela população como canal de comunicação digital, destinado a atender as necessidades da Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD) através da Secretaria Municipal de Saúde.

10.2. A solução deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades e características:

- a) Após a etapa de levantamento de mercado, definiu-se a necessidade de contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial.
- b) A plataforma de atendimento digital deve ser fornecida com integração à API oficial do WhatsApp, ficando a contratada responsável pelos trâmites, custos e obrigações junto à Meta para garantir o funcionamento adequado do serviço prestado.
- c) A plataforma deve permitir o atendimento de vários servidores simultaneamente no WhatsApp, com múltiplos atendentes em um único painel, e o acompanhamento de todos os atendimentos deve ocorrer online e em tempo real. A ferramenta deve organizar o atendimento, controlar o fluxo de informações, gerenciar diversos departamentos e criar campos de segmentação para os atendimentos. Além disso, deve incluir automação com inteligência artificial (chatbot) para triar o fluxo inicial da conversa antes de direcionar o usuário a um atendente humano, com um menu de opções para mensagens iniciais.
- d) O sistema deve permitir a criação de menus de perguntas e respostas iniciais, mensagens pré-configuradas, chatbot com respostas programadas baseadas em palavras de comando, transferência para o time de atendimento conforme o assunto e enquetes de atendimento. Deve também possibilitar o envio e recebimento de arquivos de áudio,



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

imagens, PDF e textos, além de conter um mecanismo de busca por número de contatos, assunto da conversa, data da conversa, protocolo de atendimento, entre outros. A plataforma deve gerar relatórios de acompanhamento dos quantitativos de atendimentos, bem como relatórios de desempenho para medir a efetividade do atendimento e o desempenho da Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD).

- e) A contratada deve fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da ferramenta, conforme o Termo de Referência, cabendo à contratante apenas o gerenciamento da solução contratada. Deve também permitir o backup das informações (conversas e atendimentos), com periodicidade definida pela fiscalização, e a exportação dos dados da plataforma sem perda de informações, sendo as conversas exportáveis em formato comercial, consumíveis em outras plataformas.
- f) A plataforma deve permitir o recebimento e envio de mensagens de áudio, imagens, PDF, textos e anexos em geral, respeitando o limite de tamanho de arquivo definido pelo WhatsApp, além de permitir a reprodução de áudio gravado pelo atendente antes de ser enviado e a transferência de atendimento.
- g) O sistema deve possibilitar a realização de treinamento online ou presencial e permitir múltiplos atendentes simultaneamente, com respostas programadas e automáticas através do chatbot no início de cada atendimento ao usuário, antes de serem direcionados a um atendente humano. Deve também incluir a funcionalidade de "*Expediente de Funcionamento*", que envia mensagens automáticas fora do horário de funcionamento da autarquia, em datas e horários pré-programados.
- h) A plataforma deve diferenciar atendimentos realizados ao mesmo usuário no mesmo dia, considerando-os como retorno, e os retornos feitos pelo usuário em até **24 (vinte e quatro) horas** não serão contabilizados como novos atendimentos. Por fim, deve permitir a pesquisa de mensagens na lista de conversas ativas ou em pausa, por palavras ou conjunto de caracteres, e a consulta do histórico de conversas realizadas em outros períodos.

10.3. A adoção dessa solução permitirá modernizar e padronizar o atendimento digital da Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD), ampliando a capacidade de comunicação com os cidadãos, reduzindo falhas decorrentes do uso de ferramentas improvisadas e garantindo maior eficiência, controle e transparência nas interações institucionais.

11 - JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO (Art. 18, § 1º, VIII, da Lei n. 14.133/2021):

11.1. A presente contratação não comporta parcelamento, uma vez que o objeto consiste no fornecimento de solução tecnológica integrada e indivisível, composta por licenciamento, implantação, operação, suporte e manutenção de sistema unificado de atendimento digital via WhatsApp Business API.

11.2. O eventual parcelamento da solução poderia comprometer a integração entre os componentes do sistema, gerar incompatibilidades técnicas, dificultar a gestão operacional, elevar riscos à segurança da informação e à conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), além de prejudicar a continuidade e a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

11.3. A contratação será realizada por meio de pregão eletrônico, na modalidade menor global, salvo melhor juízo, uma vez que os itens integrantes do processo de contratação são inteiramente dependentes entre si, por se tratarem de implantação da plataforma e, posteriormente a realização/prestação do serviço, os itens serão agrupados em um único lote, adjudicado a um único prestador.

11.4. 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.

11.5. 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.

Senão vejamos:

§ 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.

§ 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.

§ 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.

11.6. Nesse sentido, a pretensa contratação de um único prestador de serviços pretende assegurar a padronização tecnológica, a responsabilidade integral pela solução, a estabilidade



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

do serviço, a uniformidade dos procedimentos de atendimento, garantindo maior eficiência administrativa e mitigação de riscos operacionais.

11.7. Dessa forma, o não parcelamento mostra-se tecnicamente justificado, economicamente vantajoso e alinhado ao interesse público, atendendo aos princípios da eficiência, economicidade, segurança e continuidade do serviço público.

12 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (IX § 1º do Art.18):

12.1. A contratação da plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp API Oficial visa proporcionar uma série de benefícios estratégicos e operacionais para a Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD). Com a implantação desta solução, espera-se alcançar resultados significativos em diversas áreas, conforme descrito a seguir:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Ampliar a capacidade de atendimento simultâneo, reduzindo filas de espera e otimizando a eficiência operacional das equipes responsáveis pela comunicação.
- d) 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.
- e) Possibilidade de integrar a comunicação com sistemas internos já existentes, nessa municipalidade centralizando informações e possibilitando um acompanhamento detalhado das interações realizadas.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Atender a demandas específicas de comunicação segura e escalável, preservando a confidencialidade e integridade dos dados transmitidos, em conformidade com as regulamentações de segurança.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

- j) 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.

13 - PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO (Art. 18, § 1º, X, da Lei n. 14.133/2021):

13.1. Considerando que a Administração Pública deverá definir o objeto no Termo de Referência com todos os seus elementos essenciais e acessórios, observando não apenas o critério de menor preço, mas também os aspectos relacionados à qualidade, eficiência, funcionalidade e adequação da solução às necessidades institucionais, o edital deverá prever mecanismos aptos a assegurar a obtenção de proposta mais vantajosa para a Administração.

13.2. Nesse sentido, serão estabelecidas exigências de qualificação técnica e econômico-financeira compatíveis com a complexidade da solução tecnológica a ser contratada, em consonância com o disposto no art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal e com os princípios que regem as contratações públicas previstos na Lei nº 14.133/2021. Ainda, deverão constar no instrumento convocatório e no Termo de Referência as premissas para a execução contratual, contemplando aspectos como implantação da plataforma, suporte técnico, responsabilidades das partes e demais disposições necessárias à adequada execução do objeto.

13.3. Ademais, para que a pretendida contratação da plataforma de atendimento digital integrada à API Oficial do WhatsApp Business alcance os resultados esperados, faz-se necessária a conclusão das seguintes etapas preparatórias:

- a) **Elaboração do Termo de Referência:** detalhamento das especificações técnicas da plataforma a ser contratada, contemplando funcionalidades como atendimento simultâneo por múltiplos operadores, organização das conversas, integração com a API oficial do WhatsApp Business, utilização de chatbot, relatórios gerenciais, suporte técnico, níveis de serviço (SLA), requisitos de segurança da informação e demais características necessárias ao atendimento das demandas da Secretaria Municipal de Saúde.
- b) **Realização do Processo Licitatório:** condução do procedimento licitatório em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e legislação correlata, garantindo a ampla competitividade e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.
- c) **Planejamento de Implantação da Solução:** organização das etapas de implantação da plataforma, incluindo configuração do número oficial de atendimento, integração com a API do WhatsApp Business, parametrização dos fluxos de atendimento, definição dos perfis de acesso dos usuários e realização de treinamento inicial dos servidores que utilizarão o sistema.
- d) **Definição da Gestão e Fiscalização Contratual:** designação formal de gestor e fiscal do contrato, responsáveis pelo acompanhamento da implantação, monitoramento do funcionamento da plataforma, verificação do cumprimento das obrigações contratuais e avaliação da qualidade do serviço prestado.

14 - CONTRATAÇÕES CORRELATAS/ INTERDEPENDENTES (Art. 18, § 1º, XI, da Lei n. 14.133/2021):



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

14.1. Nos termos do art. 18, § 1º, inciso XI, da Lei nº 14.133/2021, verifica-se que a presente contratação possui caráter predominantemente autônomo, não dependendo, para sua plena execução, da formalização prévia de outras contratações específicas.

14.2. Contudo, a solução pretendida apresenta **correlação operacional** com a infraestrutura tecnológica já existente na Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD), especialmente no que se refere a:

- a) serviços de acesso à internet e conectividade de dados;
- b) disponibilidade de estações de trabalho, dispositivos móveis e navegadores compatíveis;
- c) eventual integração com sistemas internos já utilizados pela Secretaria (exemplo: sistemas de regulação, agendamento ou protocolos digitais);
- d) serviços de hospedagem em nuvem ou infraestrutura tecnológica, *quando aplicável*.

14.3. Ressalta-se que tais serviços e estruturas já se encontram contratados ou disponibilizados no âmbito da Administração, não sendo necessária, neste momento, a realização de procedimento licitatório específico como condição para a execução do objeto.

15 - PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO AO AMBIENTE DO ÓRGÃO DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS (Art. 18, § 1º, XII, da Lei n. 14.133/2021):

15.1. Para a implantação e operação do sistema unificado de atendimento digital via WhatsApp Business API, deverão ser adotadas providências que garantam a compatibilidade da solução com o ambiente organizacional da Secretaria Municipal de Saúde, incluindo:

- a) Disponibilidade de dispositivos compatíveis (computadores, tablets ou smartphones) e acesso à internet nas unidades participantes;
- b) Estrutura mínima de energia elétrica e conectividade estável;
- c) Configuração de redes e sistemas internos para integração com a plataforma web e mobile;
- d) Capacitação dos servidores para utilização eficiente do sistema, assegurando operação adequada sem interferência em outros serviços.

15.2. Possíveis Impactos Ambientais e Medidas Mitigadoras: A operação do sistema digital tem impactos ambientais mínimos, restritos principalmente ao consumo de energia elétrica e ao uso de equipamentos eletrônicos. As medidas mitigadoras incluem:

- a) Incentivo ao uso racional de energia elétrica e equipamentos;
- b) Utilização de equipamentos em conformidade com normas de eficiência energética;
- c) Redução do uso de impressões físicas, priorizando registros digitais;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

- d) Descarte adequado de equipamentos eletrônicos obsoletos ou inservíveis, seguindo normas ambientais vigentes.

15.3. As providências acima visam garantir que a execução do objeto ocorra em consonância com os princípios da sustentabilidade, da responsabilidade ambiental e da eficiência na gestão pública, conforme previsto no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

16 - DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE OU NÃO DA SOLUÇÃO Art. 18, § 1º, XIII, da Lei n. 14.133/2021):

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. A solução também proporciona uma padronização dos canais de atendimento digital, permitindo centralizar as comunicações e simplificar processos. A integração com sistemas de atendimento 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.

16.4. 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.

16.5. 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.

16.6. 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.

16.7. Diante do exposto, conclui-se que as informações e análises constantes do presente Estudo Técnico Preliminar demonstram a viabilidade técnica da contratação, recomendando-se, portanto, o prosseguimento do processo para as etapas subsequentes, observadas as demais exigências legais e administrativas aplicáveis.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

Paracatu-MG, 13 de Julho de 2026.

JEAN DA COSTA SILVA
Chefe de Divisão de Contabilidade
Portaria nº 0030/2026
Responsável pela elaboração deste Estudo Técnico Preliminar (ETP)



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

ANEXO I DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

PARÂMETROS DE PREÇOS UTILIZADOS PARA CÁLCULO DE ESTIMATIVA PRELIMINAR DE PREÇOS

1. Em conformidade com a legislação que rege o tema, encaminhe-se anexo tabela contendo os quantitativos e preços estimados por itens, bem como: **cópias das Atas de Registro de Preços, Contratos, termos de homologações e adjudicações:**

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 148/2025 QUIRINÓPOLIS – GO	CONTRATO Nº 42/2025-PGJ MINISTÉRIO PÚBLICO RIO GRANDE NORTE	CONTRATO Nº 03/2026 COREN-RS	CONTRATO Nº 1048 PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MARINGÁ	VALOR MÉDIO	VALOR TOTAL
				VALOR UNITÁRIO	VALOR UNITÁRIO	VALOR UNITÁRIO	VALOR UNITÁRIO		
01.	GESTÃO MENSAL DE LINHA DE CONEXÃO COM WHATSAPP POR MEIO DE PLATAFORMA WEB.	MÊS	12	R\$ 1.150,00	-	R\$ 1.100,00	R\$ 2.400,00	R\$ 4.650	R\$ 18.600
02.	LICENÇA MENSAL DE ACESSO A PLATAFORMA WEB E APP ANDROID E OU IOS.	Unidade	40	R\$ 49,75	R\$ 896,95	-	-	R\$ 473,35	R\$ 18.934
03.	TAXA DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE CADA LINHA NA PLATAFORMA.	Serviço	01	R\$ 1,33	-	R\$ 350,00	-	R\$ 175,66	R\$ 175,66
04.	TAXA DE TREINAMENTO DA EQUIPE NO ACESSO E USO DA PLATAFORMA WEB E DO APLICATIVO	Unidade	40	R\$ 1,00	-	-	-	R\$ 1,00	R\$ 1,00



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

	MOBILE ANDROID E OU IOS.								
05.	MENSAGENS DE TEMPLATE PARA INICIAR CONVERSAS MENSAIS	Unidade	30.000	-	R\$ 0,29	-	R\$ 0,05	R\$ 0,39	R\$ 11.700
VALOR TOTAL									R\$ 49.410,66