



TERMO DE REFERÊNCIA
AQUISIÇÃO PC. 80/2025
PGEA 20.02.0001.0002195/2024-96

1. OBJETO

1.1 Contratação, mediante **dispensa de licitação**, com fulcro no art. 75, IX, da Lei 14.133/2021, de serviço Plataforma WhatsApp Business junto ao Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

2.1 Consiste na disponibilização, por parte do SERPRO, de Plataforma de Atendimento ao Cidadão para comunicação em escala de mensagens entre o MPT e usuários do comunicador instantâneo WhatsApp.

2.2 São partes integrantes da solução os seguintes serviços:

2.2.1 Dialoga: plataforma de atendimento, comunicação e colaboração em tempo real que oferece soluções integradas para empresas, organizações governamentais e outras instituições, oferecendo multicanalidade, permitindo que os cidadãos se comuniquem com o governo através de diversos canais, como chat na web, email, WhatsApp, SMS e redes sociais.

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

2.2.3 Serpro Bots: Plataforma completa para construção, gestão e evolução de chatbots que possibilita que instituições públicas criem, operacionalizem e gerenciem seus próprios chatbots, assim como a realização de curadoria de conteúdo, a qual contribui no enriquecimento da inteligência artificial de um assistente virtual.

3. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Tabela 1 – Objeto da contratação

Grupo	Descrição	Unidade de medida	Volume estimado mensal	Volume estimado total
1	WhatsApp Com Imunidade - Serviço de Instalação - Setup	Instalação	-	1
2	WhatsApp Com Imunidade - Assinatura mensal	Valor mensal	1	12
3	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem de Serviço	Por mensagem	32.000	384.000

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO - PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO**

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250

Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br

4	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Marketing	Por mensagem	8.333	100.000
5.0	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 0 - de 0 até 250.000	Por mensagem	26.667	320.000
5.1	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 1 - de 250.001 até 2.000.000	Por mensagem	0	0
5.2	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 2 – de 2.000.001 até 17.000.000	Por mensagem	0	0
5.3	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 3 – de 17.000.001 até 35.000.000	Por mensagem	0	0
5.4	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 4 – de 35.000.001 até 70.000.000	Por mensagem	0	0
5.5	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 5 - a partir de 70.000.001	Por mensagem	0	0
6.0	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 0 - de 0 até 500.000	Por mensagem	4.167	50.000
6.1	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 1 – de 500.001 até 3.000.000	Por mensagem	0	0
6.2	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 2 – de 3.000.001 até 5.250.000	Por mensagem	0	0
6.3	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 3 – de 5.250.001 até 10.000.000	Por mensagem	0	0
6.4	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 4 – de 10.000.001 até 20.000.000	Por mensagem	0	0
6.5	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 5 - a partir de 20.000.001	Por mensagem	0	0
7	Envio de Mensagem - Modelo	Por mensagem	39.167	470.000
8	Envio de Mensagem - Simples	Por mensagem	32.000	384.000

4. ANEXOS**4.1** É parte integrante deste Termo de Referência:



4.1.1 ANEXO I, contendo a Proposta Comercial nº 20250301V001 e o Termo de Adesão disponibilizados pelo SERPRO.

4.1.2 ANEXO II, contendo o Modelo de Termo de Sigilo e Confidencialidade.

5. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

5.1 O Ministério Público do Trabalho (MPT) provocado pela Resolução nº 199, do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), que regulamenta o uso de aplicativos de mensagens instantâneas (como WhatsApp ou similares) para a comunicação de atos processuais no âmbito do CNMP e do Ministério Público brasileiro, tem buscado soluções que promovam a adequação de seus processos internos e externos aos objetivos apresentados na resolução.

5.2 Dentre os ganhos esperados encontra-se o aumento da eficiência administrativa, dada a possibilidade, em alguns casos, de substituição da comunicação via sistema de Correios (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos) pela comunicação via aplicativos de mensagem instantânea, respeitada a anuência expressa e consentimento da parte interessada.

5.3 A resolução cita ainda a experiência bem-sucedida em órgãos do Poder Judiciário que já adotaram essa forma de comunicação das intimações aumentando a produtividade, celeridade, diminuição de custos além da promoção do menor impacto ambiental com a diminuição do consumo e papel e embalagens.

5.4 O aplicativo Whatsapp (Meta) é o software de mensageria mais utilizado no Brasil. Segundo estudo encomendado pela Yalo, plataforma de comércio conversacional, que contou com dados da International Data Corporation (IDC). Entre novembro de 2022 e junho de 2023, a rede social de mensagens da Meta foi utilizada por 95% das companhias (Schendes, 2023). Outro dado da pesquisa revela que o WhatsApp é o canal de comunicação preferido por (88%) dos usuários.

5.5 Segundo a Meta, empresa responsável pelo aplicativo, o Brasil conta com cerca de 197 milhões de usuários do WhatsApp. Outra pesquisa, realizada pela agência We Are Social, revela que cerca de 93,4% da população brasileira conta com uma conta no aplicativo de mensagens da Meta.

5.6 Devido à sua ampla difusão, o WhatsApp foi adotado como meio de comunicação por diversos órgãos do Poder Judiciário e, conseqüentemente, pelo Ministério Público do Trabalho (MPT), sendo utilizado em seus processos. No entanto, a versão gratuita disponibilizada pela empresa Meta (WhatsApp Business) apresenta limitações em relação à segurança e à proteção de dados, além de restrições quanto à automação e à integração com os sistemas institucionais do órgão.

5.7 Atualmente, a comunicação via WhatsApp nos atos processuais do MPT é realizada de forma manual por servidores do órgão, com a utilização de linhas dedicadas e aparelhos institucionais. A contratação de uma plataforma profissional permitirá a redução de custos, ao diminuir a necessidade de dispositivos móveis institucionais, além de mitigar erros operacionais e otimizar a força de trabalho, por meio da automação de processos.



5.8 A operação com o uso do WhatsApp Business gratuito nas linhas institucionais dedicadas gerou a inclusão de alguns números utilizados em listas de spam de operadoras e lista negra da Meta, dado o possível pedido de bloqueio ou pedido de inclusão por algum usuário do Whatsapp ou das empresas de telecomunicação.

5.9 Frente as orientações do CNMP as Procuradorias Regionais do Trabalho manifestaram pedido de estudo de viabilidade técnica sobre o envio de mensagens eletrônicas por meio de aplicativos instantâneos para comunicação de atos processuais (PGEA 20.02.0200.0002187/2023-46).

5.10 Ainda em 2019 foi realizado um estudo pela DTI/PGT, cujo conteúdo apresentou como possibilidade de solução a utilização do contrato com a empresa Claro S.A. (Contrato PGT/MPT nº 72/2018) com a disponibilização de linhas telefônicas e aparelhos, uma para cada unidade do MPT.

5.11 A evolução natural dos estudos técnicos levou à análise de custos para a contratação da API (Interface de Programação de Computadores, sigla em inglês) do WhatsApp Business, com o objetivo de viabilizar sua integração aos sistemas administrativos e finalísticos do MPT. Um dos principais desafios enfrentados pela equipe, à época, foi a dificuldade em localizar parceiros autorizados do Facebook dispostos a formalizar a contratação. Das 60 (sessenta) tentativas de contato realizadas, apenas duas empresas encaminharam propostas comerciais, tendo em vista que a empresa Facebook não celebra contratos diretamente com órgãos do Governo brasileiro.

5.12 Também foi realizada, com base em informações fornecidas pelas equipes do MPT Digital e MPT Digital Administrativo, a análise de volumetria de mensagens, tomando como referência a quantidade de expedições eletrônicas realizadas por e-mail por meio dos sistemas institucionais: Doc n.º 022377.2020.

5.13 Em 2020, durante a pandemia de COVID-19, foi realizada uma reunião do SETI na qual se deliberou sobre a pauta "Contratação de serviços de mensageria via WhatsApp". Após a apresentação de estimativas de preços para a contratação do serviço, decidiu-se adiar a decisão, optando por reavaliar a demanda em reunião futura.

5.14 Com o agravamento da pandemia, o processo em questão foi retomado apenas em 2022. Naquele momento, buscou-se, em articulação com os gestores do MPT Digital e com a Comissão de Gestão de Sistemas Administrativos, verificar se a expansão do Projeto Cosmos e a entrega de seus módulos gerariam demanda por esse tipo de solução. Diante da manifestação de interesse dos gestores dos sistemas, a demanda foi aprovada e inserida no Plano Nacional de Aquisições e Contratações do MPT (Demanda nº 18124, PC.80 – Doc nº 003248.2023).

5.15 De modo geral, a Meta não oferece acesso direto à Plataforma WhatsApp Business para empresas ou órgãos públicos interessados em contratar o serviço. Em vez disso, firma acordos comerciais com empresas que passam a atuar como Provedores de Soluções de Negócios (Business Solution Providers – BSPs), que recebem acesso à API oficial e, a partir disso, desenvolvem seus próprios produtos, modelos de negócio e soluções comerciais. Trata-se de um processo lento, burocrático e restrito a um número limitado de empresas por país.

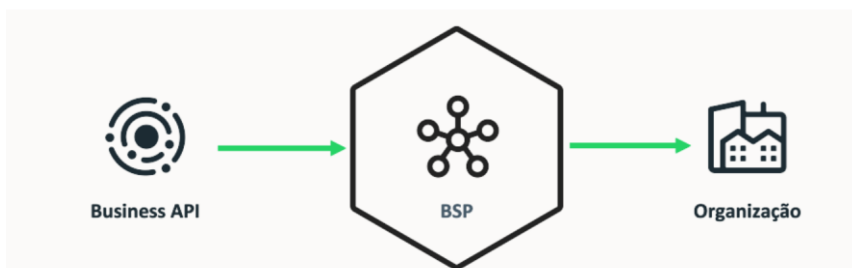


Figura 1: Business Solution Provider (BSP)

5.16 A empresa Meta denomina três de seus produtos com nomenclaturas similares, são eles: App WhatsApp; App WhatsApp Business; e Plataforma WhatsApp Business.



Figura 2: Ecossistema do WhatsApp

5.16.1 App WhatsApp: voltado ao público em geral, utilizado para troca de mensagens e outras funcionalidades pessoais.

5.16.2 App WhatsApp Business: destinado a pequenos negócios, permite a exibição de catálogos, mensagens automáticas e uso em múltiplos dispositivos, ainda que com algumas limitações.

5.16.3 Plataforma WhatsApp Business: voltada a médias e grandes empresas, possibilita a comunicação em escala com clientes. No contexto governamental, viabiliza a oferta de serviços públicos ao cidadão por meio do canal de mensagens mais utilizado no país.

5.17 Desde então, a equipe técnica do MPT tem atuado na busca pela contratação de um provedor BSP para integração com a Plataforma WhatsApp Business. Ressalta-se que houve mudanças relevantes no modelo de cobrança e na forma de prestação do serviço pelos parceiros comerciais da Meta, o que impacta diretamente as possibilidades de contratação.

6. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

6.1 A contratação pleiteada está em consonância com os seguintes objetivos estratégicos do [Planejamento Estratégico do MPT](#):

6.1.1 Objetivo Estratégico 12 (OE12): Fortalecer a comunicação, a transparência institucional e o diálogo com a sociedade;



6.1.2 Objetivo Estratégico 14 (OE14): Prover e manter soluções de tecnologia da informação e comunicação inovadoras, eficientes e eficazes;

6.1.3 Objetivo Estratégico 19 (OE19): Implementar políticas e práticas de gestão de sustentabilidade nos processos de trabalho do MPT alinhadas à Agenda 2030;

6.2 Já em relação ao [Plano Diretor Nacional de Tecnologia da Informação](#), a contratação encontra-se alinhada com as seguintes iniciativas:

6.2.1 *TI-Comunicação* – Aprimorar a comunicação/divulgação com os usuários e TI

6.2.2 *TI-MFA*- Integrar o login com MFA aos sistemas internos;

6.2.3 *TI-Workplace* - Prover soluções de produtividade para o usuário final;

6.2.4 *TI-IA* - Integrar assistentes baseados em Inteligência Artificial nos sistemas;

7. ESTIMATIVA DA DEMANDA

7.1 A estimativa da demanda consta do estudo técnico preliminar, tendo como ponto de partida a utilização da Plataforma WhatsApp Business para o envio de expedições, para a comunicação via balcão virtual, para duplo fator de autenticação MFA no acesso a aposentados e pensionistas e promoção de eventos institucionais do MPT.

8. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TI

8.1 Dado que se trata da contratação da prestação de serviços de Plataforma de atendimento ao Cidadão via WhatsApp Business, a ser fornecida por uma única empresa, não é aplicável o parcelamento da solução a ser contratada.

9. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

9.1 O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), criado pela Lei nº 4.516 como uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, tem por objeto, nos termos da Lei 5.615 “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*”.

9.2 O Serpro vem se especializando no fornecimento de Plataforma de Serviço para atendimento ao Cidadão por meio de API para Plataforma WhatsApp Business para órgãos públicos, plataforma de atendimento Dialoga e Serpro Bots para construção, gestão e evolução de chatbots.

9.3 Neste contexto, uma vez que a Plataforma de Atendimento ao Cidadão SERPRO é um serviço prestado por empresa pública que integra a Administração Pública criada para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a aquisição destes enquadra-se nos termos do Art. 75, IX, da Lei nº. 14.133/2021, ensejando sua contratação via **dispensa de licitação**.

10. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS



10.1 Integração sistêmica: viabilização da comunicação processual diretamente a partir dos sistemas internos do MPT (como o Projeto Cosmos e módulos correlatos), eliminando a necessidade de operação manual.

10.2 Automação de processos: envio de informação e notificações de forma programada, rastreável e padronizada, com menor intervenção humana.

10.3 Escalabilidade: possibilidade de atender grandes volumes de comunicações eletrônicas sem gargalos operacionais.

10.4 Segurança e confiabilidade: utilização da API oficial, que cumpre padrões de criptografia e políticas de uso da Meta, garantindo maior proteção dos dados pessoais e institucionais.

10.5 Adoção de canal consolidado: aproveitamento da alta penetração do WhatsApp no Brasil (mais de 93% da população), aumentando a efetividade das comunicações processuais.

10.6 Eficiência e economia

10.6.1 Redução de custos com Correios (envio físico de correspondências).

10.6.2 Menor necessidade de aquisição e manutenção de aparelhos institucionais dedicados.

10.6.3 Otimização da força de trabalho com menos tarefas manuais e repetitivas.

10.7 Celeridade processual

10.7.1 Comunicação mais rápida e rastreável com as partes interessadas.

10.7.2 Diminuição do tempo médio de tramitação em determinadas etapas do processo.

10.8 Segurança jurídica e aderência normativa

10.8.1 Conformidade com a Resolução nº 199/2019 do CNMP.

10.8.2 Atendimento às orientações de proteção de dados pessoais (LGPD).

10.8.3 Mitigação de riscos de bloqueio de números institucionais (blacklists/spam).

10.9 Sustentabilidade e responsabilidade socioambiental

10.9.1 Redução significativa no consumo de papel, tinta e materiais de embalagem.

10.9.2 Diminuição da pegada de carbono com menor uso de transporte físico de correspondência.

10.10 Experiência aprimorada para usuários

10.10.1 Uso de um canal já incorporado ao cotidiano da população, com alto índice de adesão.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO - PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250

Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br

10.10.2 Comunicação clara, acessível e imediata, sem exigir instalação de sistemas pouco usuais.

10.10.3 Maior inclusão digital de cidadãos que não possuem e-mail institucional, mas têm acesso ao WhatsApp.

11. REQUISITOS DE NEGÓCIO

11.1 A solução deve permitir a comunicação automatizada e integrada com o público externo através de API para Plataforma WhatsApp Business, conforme os fluxos definidos pelo MPT em consonância aos serviços dispostos na Proposta e Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.

11.2 Deve permitir o acompanhamento e registro das interações para fins de controle institucional e transparência em consonância aos serviços dispostos na Proposta e Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.

12. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

12.1 A contratada deverá apresentar/fornecer as informações necessárias bem como transferência de conhecimento para que a equipe técnica do MPT integre seus sistemas com a API do Whatsapp Business bem como utilize os serviços ofertados na plataforma.

13. REQUISITOS LEGAIS

13.1 São legislações aplicáveis à contratação:

13.1.1 Lei 14.133/2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

13.1.2 Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor;

13.1.3 Resolução CNMP Nº 283, de 5 de fevereiro de 2024 e o respectivo Manual de Orientações Técnicas para Contratação de Tecnologia da Informação no Ministério Público brasileiro: Orientações e direcionamentos para contratações de TI;

13.1.4 Portaria PGR/MPU nº 178, de 13 de setembro de 2023, que dispõe sobre o procedimento preliminar e o processo de apuração de responsabilidade e aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, aos licitantes e contratados, no âmbito do Ministério Público da União e da Escola Superior do Ministério Público da União;

13.1.5 Instrução Normativa DG nº 2/2024, que trata da dosimetria nos procedimentos de apuração de responsabilidade e aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratação com a União e declaração de inidoneidade;

13.1.6 Lei nº 13.709/2018 que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

14. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO



14.1 Os níveis de serviço esperados, bem como os respectivos descontos aplicáveis em favor do MPT em caso de descumprimento, constam de Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.

15. REQUISITOS TEMPORAIS

15.1 Os prazos de criação e acesso a conta WABA do MPT bem como acesso à Plataforma e sites de Gerenciamento, Curadoria e Monitoramento da Plataforma Serprobots bem como demais prazos identificados se darão conforme Proposta e Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência;

15.2 Ainda, considerando a possibilidade de ser necessária a expansão nos serviços em quantitativo superior aos previstos em lei (25%), verifica-se razoável buscar que a contratação tenha vigência inicial de 12 (doze) meses, prorrogáveis dentro dos limites previstos em lei, o que oportuniza a condução de uma nova contratação caso se vislumbre que os quantitativos inicialmente contratados sejam insuficientes para atender às necessidades do órgão

16. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

16.1 CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - As partes deverão atender à Lei nº 13.709/18 (LGPD) e observar o disposto abaixo:

16.1.1 Os termos e condições relativos ao cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados no contexto da contratação proposta constam de Termo de Sigilo e Confidencialidade anexo ao Termo de Referência.

17. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS, CULTURAIS E DE SUSTENTABILIDADE

17.1 Quando compatível, a CONTRATADA deverá implementar quesitos de sustentabilidade e de economia alinhados às diretrizes e aos objetivos do Plano Logístico Sustentável do Ministério Público do Trabalho, em consonância com o arts. 5º e 11, IV, da Lei nº 14.133/2021, especialmente o uso racional dos recursos naturais disponíveis e a redução de desperdícios.

17.2 A CONTRATADA deverá evitar e/ou reduzir a geração de quaisquer resíduos envolvidos na execução dos serviços objeto deste contrato.

17.3 Preferencialmente, a CONTRATADA deverá utilizar insumos, materiais e equipamentos ecologicamente corretos, com selos ou certificados de responsabilidade ambiental.

18. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

18.1 A solução deverá ser composta de API que atua como um middleware entre o ecossistema do WhatsApp e os sistemas do MPT (como chatbots, plataformas de CRM e de marketing, dentre outros), e um gerenciador de fila de mensagens que garanta a vazão adequada e a sua escalabilidade de acordo com a Proposta e Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.

19. REQUISITOS DE PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO



19.1 Caberá a equipe de fiscalização, ou comissão devidamente designada, definir as prerrogativas de cada iniciativa junto ao segmento responsável, sendo que posteriormente caberá à equipe de fiscalização do contrato acompanhar efetivamente a utilização dos recursos utilizados.

20. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

20.1 Para a implantação da Plataforma WhatsApp Business do MPT é necessária a habilitação da conta WhatsApp Business do cliente (WABA) a ser efetuada junto à META após a criação do Ambiente Gerenciador de Negócios de acordo com o processo descrito em: [Onboarding Cliente - WhatsApp {API Docs}](#).

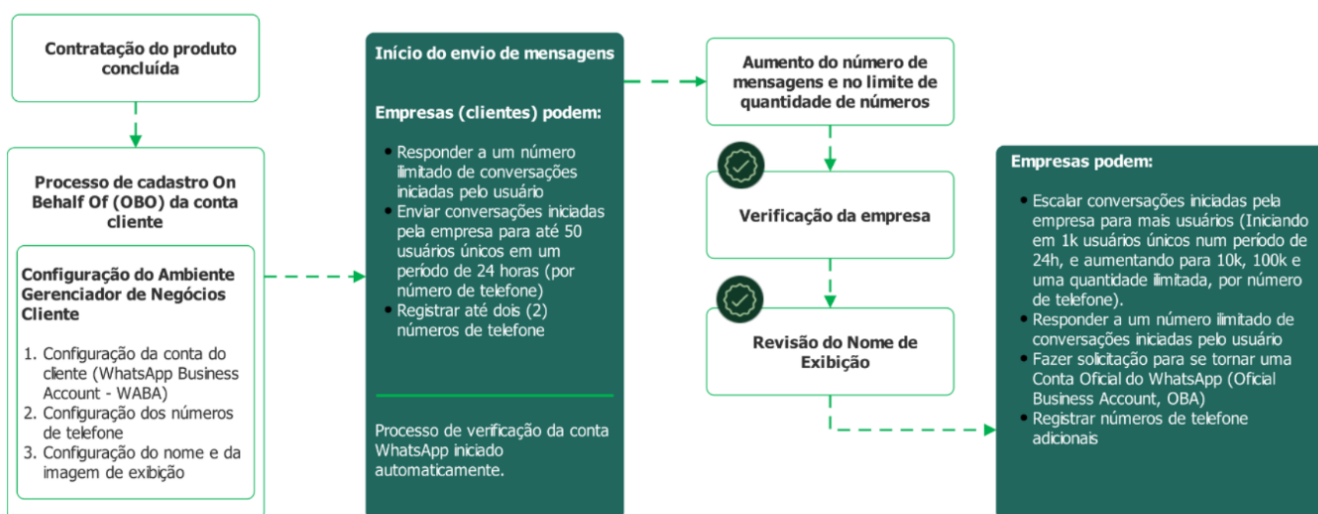


Figura: Processo de Onboarding do Cliente.

20.2 Demais requisitos de implantação constam na Proposta e Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.

21. REQUISITOS DE GARANTIA TECNOLÓGICA

21.1 Os prazos, meios de abertura de chamados técnicos e prazo de atendimento constam na Proposta e no Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.

22. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA

22.1 O Serpro deverá manter disponível material de capacitação/informativo bem como deve realizar a transferência de conhecimento para uso das APIs e ferramentas dispostas nas soluções constantes na Proposta e Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.

23. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

23.1 O SERPRO deverá contar com equipe técnica devidamente capacitada e com experiência na intermediação dos serviços ofertados no contexto da contratação proposta e Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.



23.2 De todo modo, a qualquer tempo a equipe de fiscalização do contrato poderá exigir a comprovação de experiência de determinado prestador de serviço e/ou requerer a troca do mesmo caso não atenda as exigências esperadas ou níveis de qualidade esperados.

24. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

24.1 A equipe de fiscalização será responsável pela definição da metodologia a ser utilizada respeitadas as condições presentes no Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência e na [Onboarding Cliente - WhatsApp {API Docs}](#).

25. REQUISITOS DE SEGURANÇA DOS ATIVOS DE TI

25.1 Os requisitos de segurança dos ativos de TI constam na Proposta e no Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.

26. SUBCONTRATAÇÃO

26.1.1 É vedada a subcontratação da parcela formada pelos Serviços providos exclusivamente pelo SERPRO bem como os Serviços de Suporte Contínuo (itens 1,2, 7 e 8).

26.1.2 Para os demais itens contratados é esperada a subcontratação dada a natureza da prestação do serviço de Broker pelo SERPRO junto à empresa Meta detentora da plataforma de comunicação Whatsapp.

27. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

27.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério da Equipe de Fiscalização do contrato definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios, a serem encaminhados à CONTRATADA para cadastro pela equipe responsável.

28. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

28.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva da CONTRATADA conforme Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.

29. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

29.1 Além das obrigações previstas neste Termo de Referência e de outras decorrentes da natureza do ajuste, a CONTRATANTE se obriga a:

29.1.1 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos Contratos, conforme disposto em regulamento próprio da CONTRATANTE;

29.1.2 Assegurar as condições necessárias para execução dos serviços contratados;



29.1.3 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no Anexo I, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério da CONTRATADA a sua aceitação;

29.1.4 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados em contrato, bem como comunicar tempestivamente a CONTRATADA as atualizações dessas informações;

29.1.5 Efetuar o correto pagamento, dentro dos prazos especificados em contrato;

29.1.6 Não armazenar os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades da CONTRATANTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente a CONTRATADA sobre cada ocorrência excepcional.

29.1.7 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética da CONTRATADA. Em casos de suspeita de tais atos, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, a CONTRATADA poderá rescindir o contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

30. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

30.1 Prestar os serviços de acordo com o contrato, desde que a CONTRATANTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

30.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de pagamento correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para a CONTRATANTE na Área do Cliente disponibilizada pela CONTRATADA.

30.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pela CONTRATANTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

30.4 Comunicar, formalmente, a CONTRATANTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

31. ROTINAS DE EXECUÇÃO

31.1 O contrato terá seu regime de execução por empreitada por preço unitário para todos os itens do objeto da contratação, pois configuram-se como serviços sob demanda, por preço certo e com unidades determinadas;

32. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO



32.1 A disponibilização do objeto será solicitada mediante emissão de Ordem de Fornecimento por parte da CONTRATANTE.

32.2 A comunicação ocorrerá, em regra, por meio eletrônico, valendo a expedição eletrônica como meio oficial de comunicação da CONTRATANTE para todos os efeitos legais.

32.3 É dever da CONTRATADA manter atualizado o seu cadastrado perante a CONTRATANTE e indicar endereço eletrônico válido durante toda a vigência da relação contratual.

32.4 As ordens de serviço, decisões ou documentos em geral deverão ser encaminhadas formalmente em formato digital, podendo ser utilizados os seguintes meios de comunicação:

32.4.1 E-mail;

32.4.2 Sistema WEB disponibilizado pela CONTRATADA;

32.5 Reuniões gerais, reuniões de discussão técnica ou mesmo sessões de atendimento relativos à execução de ordens de serviço deverão ser realizadas por meio de ferramenta de comunicação unificada da CONTRATANTE (Microsoft Teams). A critério da CONTRATANTE, outra ferramenta de comunicação pode ser utilizada para esse fim.

32.6 A CONTRATANTE poderá solicitar autorização para a gravação das reuniões e sessões de atendimento para fins de capacitação da equipe técnica, auditoria e conformidade, devendo observar, nesse caso, as regras de privacidade, confidencialidade e propriedade intelectual aplicáveis.

33. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

33.1 Ficam estipulados os níveis de serviço delimitados no Termo de Referência e no Anexo I – Proposta comercial e Termo de adesão.

33.2 A CONTRATADA apresentará mensalmente à CONTRATANTE, junto à fatura para pagamento, o relatório para comprovação dos serviços prestados.

33.2.1 O recebimento do relatório especificado no item acima caracterizará o **Recebimento Provisório** dos serviços prestados.

33.3 Os serviços serão formalmente atestados em até **05 (cinco) dias corridos**, contados a partir do recebimento ou disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço, após análise da fiscalização.

33.3.1 A aprovação pela fiscalização caracterizará emissão do **Termo de Recebimento Definitivo** para os serviços prestados.



33.3.2 Decorrido o prazo para o ateste dos serviços, sem que haja manifestação formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA emitirá automaticamente as Notas Fiscais referentes aos serviços prestados no período apurado.

34. AJUSTES DE PAGAMENTO

34.1 Os ajustes de pagamento (descontos) vinculados aos níveis de serviço estabelecidos constam no Termo de Adesão anexo ao Termo de Referência.

34.2 A aplicação dos ajustes será objeto de avaliação por parte da fiscalização quando da análise do relatório de comprovação dos serviços prestados especificados no tópico anterior.

35. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

35.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas em instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo ainda o inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

35.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

35.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o carácter educativo da pena bem como o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

35.4 Constituirá:

35.4.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada;

35.4.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

35.4.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

35.4.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

35.5 Por inexecução parcial ou total do contrato a CONTRATADA estará sujeito à aplicação gradativa das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

35.5.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.



35.5.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro ratadie sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

35.5.3 Fica estipulado a título de multa compensatória o percentual de 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

35.5.4 Fica estipulado a título de multa compensatória o percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

35.6 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e esta última substitui a multa por mora. Da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

35.7 Os valores devidos pela CONTRATADA serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, a CONTRATADA pagará pela diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

35.8 A aplicação de quaisquer das penalidades previstas nesta cláusula realizar-se-á mediante processo administrativo que assegurará ao contratado o contraditório e a ampla defesa, observando-se os procedimentos previstos na Lei 14.133/2021 e, subsidiariamente, na Lei 9.784/1999, bem assim o disposto na Portaria PGR/MPU nº 178, de 13 de setembro de 2023.

36. FATURAMENTO

36.1 O período de contabilização, para efeito de faturamento dos serviços aqui descritos, vai do dia 1 ao último dia do mês de referência.

36.2 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

36.3 Caberá a CONTRATANTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico(e-mail) da nota fiscal e das guias de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

36.3.1 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pela CONTRATADA para o e-mail a ser informado pela CONTRATANTE.

36.3.2 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CONTRATANTE acesse e se cadastre no portal.

36.4 O não recebimento pela CONTRATANTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, a CONTRATANTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

37. PAGAMENTO



37.1 Quando da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, a CONTRATADA deverá protocolar a respectiva NFE ou boleto através do e-mail a ser indicado pela fiscalização do contrato ou através do Protocolo Administrativo Eletrônico do MPT, disponível no endereço <https://protocoloadministrativo.mpt.mp.br>.

37.2 Nas notas fiscais emitidas, o nome da CONTRATANTE apresentará a mesma descrição registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

37.3 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pela CONTRATANTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal e o prazo para emissão dar-se-á até o último dia útil do mês de referência.

37.4 Não ocorrendo o pagamento dentro do prazo estipulado, será cobrado:

37.4.1 Multa de 1% (um por cento) e juros de mora de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado, a partir da data do vencimento, ou seja, cobrança por dia (pro rata die) e

37.4.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pela CONTRATADA, hipótese em que a CONTRATANTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

37.5 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá a CONTRATANTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos à CONTRATADA.

38. CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

38.1 A presente contratação será viabilizada com fundamento no art. 75, inciso XVI, da Lei de Licitações e Contratos Administrativos, abaixo reproduzido:

Art. 75. É dispensável a licitação:

(...)

XV - para contratação de instituição brasileira que tenha por finalidade estatutária apoiar, captar e executar atividades de ensino, pesquisa, extensão, desenvolvimento institucional, científico e tecnológico e estímulo à inovação, inclusive para gerir administrativa e financeiramente essas atividades, ou para contratação de instituição dedicada à recuperação social da pessoa presa, desde que o contratado tenha inquestionável reputação ética e profissional e não tenha fins lucrativos;

(negrito nosso)

38.2 Para fins de habilitação, será exigido tão somente consulta ao SICAF, conforme justificativas apresentadas no ETP, com base:

a) no Art. 37, inciso XXI, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;



- b) no Art. 70, inciso III, da Lei nº 14.133/2021;
- c) no Art. 5º, caput, da Lei nº 14.133/2021; e
- d) na doutrina correlata.

39. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

39.1 A despesa está prevista no Planejamento de Contratações Anual (PCA), item 41730 aprovado em 04/04/2025.

39.2 As despesas decorrentes de cada contratação correrão à conta dos recursos específicos para bens e serviços de Tecnologia da Informação, consignados no orçamento da Procuradoria Geral do Trabalho dos anos de 2025 e 2026 e anos subsequentes, observada a vigência contratual.

39.3 Os itens objeto desta contratação deverão ser classificados na natureza de despesa **33.90.40-21** (serviços técnicos profissionais de TIC) e empenhados na modalidade **estimativa**.

39.4 Os pagamentos terão periodicidade mensal com valores, conforme tópico **36**, correspondentes ao volume de serviços consumidos pela CONTRATANTE no período de análise.

40. ESTIMATIVA DE PREÇOS

40.1 O valor estimado dos custos do contrato é baseado na estimativa de demanda, na proposta apresentada, fundamentada no Acordo Institucional Nº 06/2025, Processo nº 19.00.4009.0006706/2024-50 que estabelece tabela de referência acordada entre o Conselho Nacional do Ministério Público-CNMP e o Serviço Federal de Processamento de dados-SERPRO, para negociação de condições comerciais ofertadas pelo SERPRO ao CNMP e aos Ramos e Unidades do Ministério Público Brasileiro, conforme Tabela 2:



Tabela 2 - Estimativa de valores da contratação

Grupo	Descrição	Unidade de medida	Volume estimado mensal	Volume estimado total	Preço unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	WhatsApp Com Imunidade - Serviço de Instalação - Setup	Instalação	-	1	1.891,1268	1.891,12
2	WhatsApp Com Imunidade - Assinatura mensal	Valor mensal	1	12	0	0
3	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem de Serviço	Por mensagem	32.000	384.000	0	0
4	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Marketing	Por mensagem	8.333	100.000	0,5849	58.490,00
5.0	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 0 - de 0 até 250.000	Por mensagem	26.667	320.000	0,0636	20.352,00
5.1	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 1 - de 250.001 até 2.000.000	Por mensagem	0	0	0,0608	0
5.2	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 2 - de 2.000.001 até 17.000.000	Por mensagem	0	0	0,0571	0
5.3	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 3 - de 17.000.001 até 35.000.000	Por mensagem	0	0	0,0543	0
5.4	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 4 - de 35.000.001 até 70.000.000	Por mensagem	0	0	0,0505	0
5.5	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Utilidade - faixa 5 - a partir de 70.000.001	Por mensagem	0	0	0,0477	0

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO - PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO**

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250

Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br

6.0	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 0 - de 0 até 500.000	Por mensagem	4.167	50.000	0,0636	3.180,00
6.1	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 1 – de 500.001 até 3.000.000	Por mensagem	0	0	0,0608	0
6.2	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 2 – de 3.000.001 até 5.250.000	Por mensagem	0	0	0,0571	0
6.3	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 3 – de 5.250.001 até 10.000.000	Por mensagem	0	0	0,0543	0
6.4	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 4 – de 10.000.001 até 20.000.000	Por mensagem	0	0	0,0505	0
6.5	WhatsApp Com Imunidade - Mensagem Modelo de Autenticação - faixa 5 - a partir de 20.000.001	Por mensagem	0	0	0,0477	0
7	Envio de Mensagem - Modelo	Por mensagem	39.167	470.000	0,0200	9.400,00
8	Envio de Mensagem - Simples	Por mensagem	32.000	384.000	0,0100	3.840,00
Valor Total						97.153,12



40.2 Desta forma, o valor total desta contratação poderá alcançar um montante de **R\$ 97.153,12 (noventa e sete mil, cento e cinquenta e três reais e doze centavos).**

40.3 O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

40.4 Ainda assim é esperado um crescimento incremental na demanda/utilização dos serviços devido a necessidade de recolhimento de aceites dos usuários/cidadãos quanto ao envio e recebimento de mensagens do MPT via Whatsapp de acordo com a política imposta pela empresa Meta.

40.5 A previsão de custo constante deste Termo de Referência foi elaborada pela Equipe de Planejamento da Contratação quando da elaboração do estudo técnico preliminar. Os preços estimados deverão ser atualizados pela área competente conforme incumbências previstas no Regimento Interno Administrativo do Ministério Público do Trabalho, em conformidade com o Art. 31 da Resolução CNMP 283 e o Art. 23 da Portaria PGT/MPT nº 1208.2024.

41. VIGÊNCIA DO CONTRATO

41.1 Para o fornecimento especificado, será firmado Contrato Administrativo entre a Administração (CONTRATANTE) e a CONTRATADA.

41.2 O Contrato Administrativo a ser firmado terá vigência de 12 (doze) meses, observado o disposto nos arts. 105 a 114 da Lei 14.133/2021) contados a partir de sua assinatura, e poderá ser prorrogado nos termos da legislação vigente.

41.3 Antes de formalizar ou prorrogar o prazo de vigência do contrato, a Administração deverá verificar a regularidade fiscal do contratado, consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las ao respectivo processo.

42. EXTINÇÃO DO CONTRATO

42.1 Constituem motivos para a extinção do contrato as hipóteses previstas no art. 137 a 139 da Lei 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

43. REAJUSTE DE PREÇOS

43.1 Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação pela CONTRATANTE do índice IBGE-IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data do orçamento estimado.

43.2 Haja vista que a apuração do IPCA é realizada mensalmente pelo IBGE, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.



44. ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

44.1 A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto contratado, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

44.2 Mediante acordo entre as partes poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado, em percentual superior a 25% do valor inicial do Contrato.

45. APROVAÇÃO

45.1 A Equipe de Planejamento da Contratação **PC.80 – Whatsapp for Business**, foi instituída pela Portaria **SE/SETIC Nº.995.2025**, de 09 de julho de 2025.

(assinado eletronicamente)
FELIPE ANDRES LEÓN GARCIA
Integrante Requisitante

(assinado eletronicamente)
RAFAEL CAMPANHARO FAVORETO
Integrante Técnico

(assinado eletronicamente)
FREDERICO AUGUSTO RIBEIRO
Integrante Administrativo