

# Estudo Técnico Preliminar 31/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 35014.198604/2023-15

## 2. Descrição da necessidade

### 1. Motivação/Justificativa

#### JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

A solução cujos direitos de uso são comercializados com o nome WhatsApp Business Platform é uma plataforma fornecida pela empresa META PLATTFORMS, INC (Meta) que permite que organizações integrem suas operações e serviços com o aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp. Essa ferramenta possibilita uma comunicação mais eficiente entre as organizações e seus usuários por meio do aplicativo de mensagens. Utilizando uma API (Interface de programação de aplicativos, na sigla em inglês), as organizações podem automatizar processos, enviar notificações, oferecer suporte aos usuários e muito mais. É uma solução avançada para grandes usuários com demandas significativas que desejam fornecer suporte aos seus clientes e se conectar com seu público através do WhatsApp.

Uma API é um conjunto de rotinas, protocolos e ferramentas que possibilitam a construção de software e aplicativos. Ela atua como um intermediário que permite a comunicação eficiente e segura entre diferentes sistemas e aplicativos. Em outras palavras, uma API define as diretrizes e especificações sobre como as diferentes partes de um software ou diversos aplicativos devem interagir e se comunicar entre si. Esse recurso é fundamental para facilitar o desenvolvimento e a integração de diversas soluções tecnológicas, permitindo que elas se conectem, troquem informações e operem de forma harmoniosa.

Existem várias razões pelas quais uma organização pode se beneficiar da contratação do WhatsApp Business Platform. Algumas dessas razões incluem:

1. Comunicação mais eficiente: Com o WhatsApp Business Platform, é possível se comunicar com seus usuários em tempo real, entregando informações importantes de maneira rápida e eficiente.
2. Maior alcance: É impossível precisar, mas estima-se que o WhatsApp está presente em mais de 90% dos smartphones no Brasil, oferecendo uma enorme oportunidade para se comunicar e prestar serviços de atendimento instantâneo.
3. Personalização: Através do uso de chatbots e outras ferramentas de automação, é possível personalizar a comunicação com os usuários, fornecendo a eles informações relevantes e úteis de forma personalizada e rápida.
4. Redução de custos: Com uma plataforma de comunicação eficiente como o WhatsApp Business Platform, é possível economizar dinheiro em chamadas telefônicas, mensagens de texto e outros métodos tradicionais de comunicação.
5. Melhor experiência com os usuários: Com a capacidade de responder rapidamente aos questionamentos dos segurados e fornecer informações importantes em tempo real, é possível melhorar a experiência geral do segurado e aumentar sua satisfação.
6. Ampliação da adesão aos serviços digitais.
7. Ampliar a oferta e aprimorar os serviços públicos por meio da transformação digital.

O WhatsApp pode ser uma ferramenta poderosa e escalável para comunicação com os segurados. Isso ficou evidente no caso da assistente virtual Helô, desenvolvida durante a pandemia da COVID-19, quando o atendimento presencial nas agências do INSS foi suspenso visando a saúde e segurança dos cidadãos, especialmente os idosos. Mesmo com a reabertura das agências ao público, os cidadãos continuaram a tirar suas dúvidas sobre os serviços do INSS por meio daquela plataforma. Portanto, a atual contratação representa uma ampliação em grande escala do projeto da assistente virtual, combinando-a com o atendimento humano.

De acordo com dados da CGAUT, atualmente, o atendimento remoto aos segurados e demais usuários é realizado por meio das centrais de teleatendimento, que registram, em média, cerca de 4 milhões de atendimentos humanos por mês. Dentre esses atendimentos, aproximadamente 400.000 são referentes a agendamento de perícias médicas. No entanto, há uma perda de aproximadamente 16% das agendas de perícias devido ao não comparecimento do cidadão, o que resulta em ociosidade e prejuízos para o sistema, além de prejudicar outros cidadãos que poderiam utilizar esses horários.

Para mitigar essa perda, será utilizada a solução a ser contratada, que visa a, algum dias antes da data agendada, confirmar com o cidadão seu comparecimento à perícia ou, alternativamente, possibilitar o agendamento para outra data, caso não seja possível confirmar na data originalmente marcada. Com a remarcação, a agenda original fica imediatamente disponível no sistema de agendamento para ser utilizada por outro cidadão.

Considerando a necessidade de oferecer diversos meios de comunicação aos cidadãos que demandam os serviços do INSS e o fato de o INSS já possuir conta verificada junto à empresa META, condição fundamental para a utilização da ferramenta, torna-se extremamente oportuno realizar a contratação mencionada.

Com a oferta deste serviço, almeja-se:

- Reduzir as perdas de horários nas perícias médicas por não comparecimento do cidadão previamente agendado;
- Comodidade aos usuários, com o uso de ferramenta de chatbot incorporada à solução tecnológica, permitindo atendimento exclusivamente eletrônico para a confirmação de comparecimento ou remarcação de perícias médicas;

O INSS optou pela contratação do WhatsApp Business Platform, ao invés de outras plataformas semelhantes, por causa de sua popularidade e adoção: O WhatsApp é uma das plataformas de mensagens mais populares do mundo, com um grande número de usuários ativos. Ao utilizar o WhatsApp Business Platform, o INSS tem a vantagem de se comunicar com os segurados em uma plataforma amplamente adotada, onde eles já estão presentes e se sentem confortáveis. Isso facilita a conexão com eles e aumenta a probabilidade de adesão ao serviço, possibilitando a oferta de novos serviços por meio da plataforma no futuro.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT	Gisele Gonçalves Braga

### 4. Necessidades de Negócio

Identificação das necessidades de negócio

1. Disponibilização de uma solução automatizada para enviar aos segurados notificação de comparecimento à perícia médica agendada, com ampla penetração na sociedade e cuja utilização seja simples para o usuário.
2. Captura da resposta do segurado
3. Atualização do sistema de perícia médica, de acordo com a resposta do segurado
4. Geração de relatórios de utilização para avaliação da aceitação da solução e de relatórios de gestão, de forma a aferir sua efetividade

### 5. Necessidades Tecnológicas

Identificação das necessidades tecnológicas

1. Infraestrutura de servidores
2. Conectividade à Internet
3. Segurança e criptografia
4. Integração com sistemas da Dataprev

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

Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

1. Monitoramento e suporte técnico
2. Disponibilização em regime 24 x 7 x 365

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Conforme informações da área requisitante, o INSS realiza mensalmente cerca de quatrocentos mil agendamentos de perícias médicas. Fonte: Documentos SEI 12067057, 12067258 e 12580810.

Considerando a metodologia de cobrança adotada pela proprietária dos direitos de uso da solução, cada conversação iniciada pelo cliente (no caso, o INSS) é faturada como uma unidade de 24 horas, independentemente do número de mensagens trocadas entre os participantes da conversa (INSS e segurado).

Ao definir o escopo do serviço, a área requisitante estabeleceu que cada agendamento de perícia corresponderá a uma conversação a ser iniciada. No entanto, levando em conta a possibilidade de o segurado responder à mensagem após as 24 horas iniciais, gerando, portanto, uma nova conversa, e a potencialidade de aumento de demanda, foi decidido adicionar uma margem de segurança de 25% para esses casos.

Portanto, a decisão final foi contratar 500.000 notificações mensais, totalizando 6.000.000 notificações por ano.

## 8. Levantamento de soluções

Ao realizar o levantamento das soluções disponíveis que possam atender às necessidades da contratação, foram consideradas as questões a seguir:

- a) Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas: Diversos órgãos e empresas públicas utilizam a solução, bem como diversas organizações privadas.
- b) As alternativas do mercado: Será tratado abaixo.
- c) A existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações: Não há software livre que cumpra as mesmas finalidades que a solução proposta.
- d) As políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis: Não se aplicam.
- e) As necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual (exemplo: mobiliário, instalação elétrica, espaço adequado para prestação do serviço, etc): Necessidade de adaptações nos sistemas da Dataprev para se conectar com a solução, porém não mais do que isso, já que se trata de uma contratação de serviços.
- f) Os diferentes modelos de prestação do serviço: Será tratado adiante.
- g) Os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes: Será tratado adiante.
- h) A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço: Só é possível contratar como serviço.
- i) A ampliação ou substituição da solução implantada: Não existe solução implantada que possa ser ampliada ou substituída.
- j) As diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento: Será tratado nos tópicos seguintes.
- k) A solução está disponível no Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas disponíveis em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/catalogo-de-solucoes-de-tic>? Resposta negativa.

O objetivo da presente contratação é a disponibilização de um meio de comunicação instantânea que permita ao Instituto enviar notificações sobre a data de perícia médica agendada pelo segurado, visando a que ele confirme sua presença ou remarque a perícia, de forma a minimizar a ociosidade de peritos médicos por não comparecimento do segurado, aumentando a eficiência geral do sistema.

Existem diversas opções que permitiriam o atendimento a essa demanda, conforme será demonstrado abaixo:

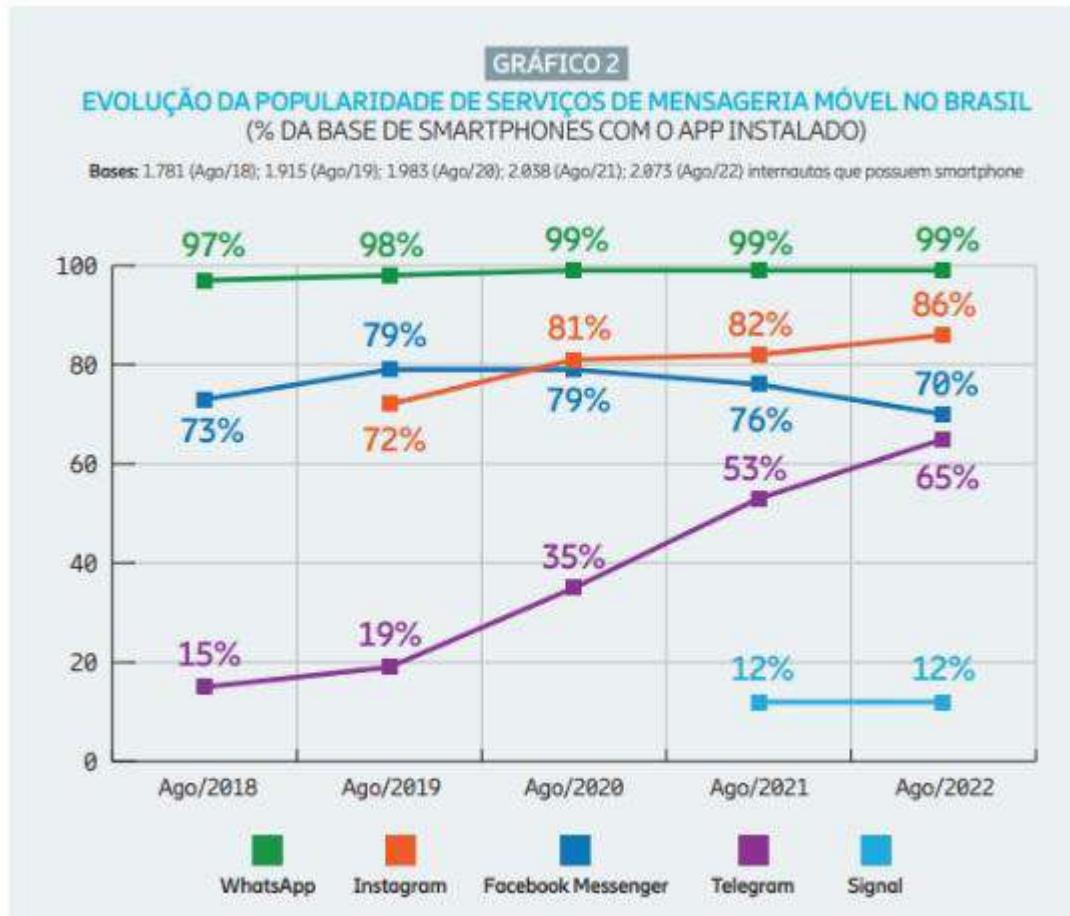
Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Aplicativos de mensagens convencionais. É possível utilizar aplicativos de mensagens convencionais, como o WhatsApp, Telegram, Signal, entre outros, para se comunicar com os clientes.
2	Redes Sociais: As redes sociais, como Facebook, Instagram e Twitter, oferecem recursos de mensagens diretas que podem ser utilizados para comunicação empresarial. Essas plataformas permitem interações com os clientes, além de fornecer recursos de pulsação e gerenciamento de marca.
3	Chatbots baseados na Web: É possível desenvolver e implementar chatbots baseados na web para atendimento ao cliente. Esses seriam incorporados ao site do INSS, permitindo uma interação com o usuário que acessasse a página do INSS.
4	Notificações por push. Esta solução poderia ser incorporada ao app meuINSS e permitiria o mesmo tipo de notificação que se aplica a esta demanda.
5	E-mail e SMS: Os canais tradicionais de comunicação, como e-mail e SMS, ainda são eficazes para se comunicar com os clientes. Eles podem ser utilizados para enviar notificações, mensagens transacionais e informações importantes.
6	Outras Plataformas de mensagens: Existem várias outras plataformas de mensagens disponíveis, como Telegram, Viber, WhatsApp Business Platform entre outras de nível empresarial que são competidoras ou complementares ao WhatsApp Business Platform

## 9. Análise comparativa de soluções

A seguir serão apresentadas as características que viabilizam ou não a adoção das alternativas citadas no tópico anterior, seguindo a numeração:

1. Aplicativos de Mensagens Convencionais: Estes aplicativos não atendem à demanda atual, pois não permitem a integração com sistemas corporativos nem o envio de mensagens em bloco para múltiplos usuários simultaneamente. São aplicativos voltados para uso pessoal, não corporativo.
2. Redes Sociais: Embora seja interessante manter uma presença nessas redes sociais, com finalidades de marketing e divulgação, sua forma de utilização não permite o envio de mensagens simultâneas para grandes números de destinatários selecionados, como as que se pretende enviar no contexto do INSS.
3. Chatbots baseados na Web: O chatbot incorporado ao site do INSS, embora possa ser útil para auxiliar o usuário durante a navegação no site, não é adequado ao envio de mensagens em bloco para diversos usuários simultaneamente.
4. Notificações por push. Esta solução é complementar e não excludente ao Whatsapp Business. Isto é, o INSS pode adotá-la apenas para aqueles segurados que são usuários do app meuINSS. Se fosse adotada com exclusividade, deixaria de atender ao universo de segurados que não utilizam o app. A área demandante pode optar por enviar notificações por push para os segurados que utilizem o app e a solução a ser contratada seria utilizada apenas para os segurados que não a utilizam.
5. E-mail e SMS: O e-mail não é amplamente utilizado pelo público-alvo do INSS e não permite uma comunicação em tempo real, uma vez que depende que o destinatário acesse sua caixa de entrada ou habilite notificações em seu smartphone. Além disso, a quantidade de e-mails promocionais recebidos pelas pessoas pode resultar em baixa efetividade para a finalidade pretendida nesta demanda. O uso de SMS poderia ser considerado, mas é importante destacar que atualmente essa forma de comunicação é frequentemente associada a atividades maliciosas, como a instalação de malware nos smartphones dos destinatários. Por essa razão, é desaconselhado utilizar o SMS para envio de hiperlinks, que é exatamente o que será feito no atendimento dessa demanda. Esta preocupação com o envio de hiperlinks maliciosos também está presente na solução de e-mail.
6. Outras Plataformas de Mensagens: Por fim, as diversas soluções citadas são aquelas que poderiam ser consideradas como alternativas ao Whatsapp Business Platform. No entanto, as demais plataformas de mensagens empresariais existentes têm uma penetração muito limitada na sociedade brasileira. Embora possam ser consideradas como

complementares, nenhuma delas alcança uma parcela significativa da população-alvo do INSS, conforme se vê na mensagem abaixo:



Fonte: Panorama de Messageria no Brasil, edição Ago 2022, [Mobile Times](#)

7. O Instagram e o Facebook Messenger também pertencem à empresa Meta, mas possuem um conjunto de recursos tecnológicos que não atendem às necessidades de negócio e as demais não possuem a popularidade demandada pelo INSS. Portanto, no momento atual, nenhuma dessas plataformas apresenta viabilidade para atender as necessidades de negócio com a popularidade demandada pelo INSS. Caso alguma destas ou outra alternativas evolua e se mostre viável, o INSS poderá avaliar a possibilidade de utilizá-la de forma complementar ou em substituição ao WhatsApp.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Conforme ficou claro no item 9, as alternativas 1, 2, 3, 4 e 5 não são consideradas viáveis para atender à totalidade da demanda. Algumas delas podem ser adotadas de forma complementar, porém nenhuma delas possui o grau de aceitação na sociedade brasileira para poder ser considerada como viável de ser adotada com exclusividade.

Caso no futuro alguma das soluções, ou outras ainda não identificadas neste momento, venha a atingir características de aceitação e utilização pela sociedade, pode-se cogitar de incorporá-las, já que as modernas técnicas de interação com os clientes de uma organização se valem do conceito de omnichannel, que vem a ser oferecer ao cliente o meio de comunicação de sua preferência.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

Em tese, é possível utilizar o conceito de TCO (Total Cost of Ownership) para avaliar a contratação de serviços. O TCO é uma métrica que considera todos os custos associados à aquisição e ao uso de um produto ou serviço ao longo de seu ciclo de vida. Ele vai além do custo inicial de compra e inclui custos operacionais, manutenção, suporte técnico, treinamento e até mesmo

custos de desativação.

Ao aplicar o TCO na avaliação de uma contratação de serviços, considera-se não apenas a taxa de contratação, mas também os custos adicionais ao longo do tempo. Por exemplo, se estiver considerando a contratação de um serviço de software, é preciso avaliar não apenas o custo da licença, mas também os custos de treinamento dos funcionários para utilizá-lo, custos de suporte técnico, atualizações, integração com sistemas existentes e assim por diante.

Assim, na presente contratação temos as seguintes variações:

- Preço Meta – Inclui apenas o tráfego, mas não os trabalhos de implantação, hospedagem e operação, que deveriam ser arcados pelo INSS com recursos tecnológicos e humanos próprios ou mediante nova contratação. Isto significaria realizar duas ou mais contratações simultâneas. Preços estabelecidos em dólares americanos, o que transfere ao INSS o risco cambial.
- Preço Serpro – Inclui o tráfego e os serviços de implantação e operação. Tem a vantagem de ser uma contratação direta, dispensando-se a realização de licitação, porém não há possibilidade de negociação de preço, sendo contratada pelo preço imposto pelo SERPRO. O risco cambial é do SERPRO, que o embute no preço dos serviços.
- Preço Mercado - Inclui o tráfego e os serviços de implantação e operação. Necessariamente realizada por meio de licitação. Risco cambial da contratada.

#### 11.1 CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Já que não haverá aquisição, mas contratação de serviços, serão comparados os custos de operação das três alternativas de contratação citadas.

A Meta disponibiliza em seu site (<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing>) as definições e tabelas de preços de seus serviços relacionados à WhatsApp Business Platform.

É uma descrição bastante complexa, que engloba as diversos tipos de mensagens, conforme as condições estabelecidas pela empresa.

Contudo, nesta contratação o INSS irá utilizar apenas dois tipos de mensagens ativas (notificações), que comporão as tabelas para fins de comparação.

Abaixo é transcrita a descrição do modelo de cobrança adotado pela Meta, extraída na página citada acima:

## Conversas

Cobramos por conversa, e não por mensagem enviada. As conversas são mensagens trocadas entre você e os clientes dentro de um período de 24 horas. Quando as mensagens enviadas por você são entregues aos clientes, a conversa é considerada iniciada. Os critérios que determinam quando uma conversa é iniciada e como ela é categorizada estão descritos abaixo.

### Categorias de conversa

As conversas se enquadram em uma das seguintes categorias:

- Marketing:** as conversas de marketing incluem promoções ou ofertas, atualizações informativas ou convites que incentivam uma resposta ou ação do cliente.
- Utilidade:** as conversas de utilidade facilitam uma transação ou solicitação específica e acordada de antemão, fornecendo informações ao cliente sobre uma transação em andamento. Isso inclui confirmações e atualizações de uma transação e/ou notificações pós-compra.
- Autenticação:** as conversas de autenticação permitem que você confirme a identidade do usuário usando códigos de acesso descartáveis em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação e recuperação da conta ou desafios de integridade).
- Serviço:** as conversas de serviço são voltadas para o esclarecimento de dúvidas ou a resolução de problemas do cliente.

As conversas de marketing, utilidade e autenticação só podem ser iniciadas com modelos de mensagem. Já as conversas de serviço podem ser iniciadas apenas com mensagens em formato livre. Consulte a seção Como iniciar conversas abaixo.

De acordo com o planejamento feito pela área demandante em relação ao tráfego esperado, o INSS irá utilizar as mensagens de Marketing (1/3) e Utilidade (2/3).

Serão apresentadas a seguir os preços obtidos, considerando as diversas formas de contratação:

Meta - Contratação direta por inexigibilidade de licitação - Fonte: Tabela de preços extraída do site da empresa e convertida para reais (SEI 12580808) e (SEI 16144967)

META PLATFORMS - Conversão 1 USD = 5 BRL	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor a
	Implantação	único	1	-	-	
	assinatura mensal	mês	12	-	-	
	Utility	notificação	333.334	0,18	60.000,12	720.
	Marketing	notificação	166.666	0,31	51.666,46	619.
<b>Total</b>						<b>1.339.</b>

SERPRO - Contratação direta por dispensa de licitação - Fonte: Contrato Padronizado com preço oficial. (SEI 13408666 e 15927723)

Serpro	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor a
	Implantação	único	1	1.413,04		1
	assinatura mensal	mês	12	894,93	894,93	10
	Utility	notificação	333.334	0,35	116.666,90	1.400
	Marketing	notificação	166.666	0,57	94.999,62	1.139
<b>Total</b>						<b>2.552</b>

Cotação fornecidas pelas empresas Botmaker, BLIP e INFOBIP - Atualizadas em maio de 2024. conforme SEI 16145876, 16145941 e 16145994.

	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor
Botmaker	Implantação	único	1	-	-	
	assinatura mensal	mês	12	14.000,00	14.000,00	168.
	Utility	notificaçã	333.334	0,34	113.333,56	1.360.
	Marketing	notificaçã	166.666	0,53	88.332,98	1.059.
Total						2.587.
BLIP	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor
	Implantação	único	1	30.000,00		30.
	assinatura mensal	mês	12	82.000,00	82.000,00	984.
	Utility	notificaçã	333.334	0,27	90.000,18	1.080.
	Marketing	notificaçã	166.666	0,49	81.666,34	979.
Total						3.073.
INFOBIP	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor
	Implantação	único	1	5.000,00	-	5.
	assinatura mensal	mês	12	-	-	
	Utility	notificaçã	333.334	0,18	60.000,12	720.
	Marketing	notificaçã	166.666	0,31	51.666,46	619.
Total						1.344.

## 11.2 MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Como pode ser observado no tópico anterior, a opção mais vantajosa em termos de preços seria a contratação direta da Meta Platforms, Inc. Entretanto, essa opção não contempla serviços adicionais como implantação, hospedagem, aprovação de templates e manutenção durante o contrato. Tais serviços ficariam a cargo do contratante. Em seu site, a Meta sugere o uso de seus BSP (Business Solution Providers) para organizações que não têm disponíveis todos os insumos tecnológicos e humanos necessários para a realização destes serviços. A precificação da Meta é em dólares americanos, impondo ao contratante o risco cambial.

A implementação de um novo serviço é um desafio que exige considerações cuidadosas. Embora o preço proposto pela empresa Meta seja altamente atrativo em comparação com as ofertas dos brokers consultados, existem dificuldades inerentes à sua contratação.

Para efetuar essa implantação, seria necessário criar um ambiente de hospedagem para a API, providenciar treinamento para os profissionais que operarão esse ambiente e assumir as responsabilidades adicionais que os brokers atualmente desempenham e pelos quais cobram dos contratantes. A abordagem alternativa seria que o INSS contratasse diretamente a Meta para a disponibilização da API, contratasse um ambiente em nuvem para hospedar a API e, adicionalmente, contratasse uma empresa para operar a solução.

Entretanto, essa abordagem tripla para implementar o novo serviço apresenta desafios significativos. A sincronização desses contratos para garantir que todos entrem em vigor na mesma data seria complexa, e a situação de ter três organizações contratadas para executar partes diferentes de um único serviço poderia potencialmente aumentar os riscos operacionais.

Assim, é fundamental analisar cuidadosamente essas opções, considerando não apenas o aspecto financeiro, mas também a eficácia, a coordenação e a minimização de riscos. A decisão final deve ser tomada com base em uma avaliação completa desses fatores, buscando garantir uma implementação bem-sucedida do novo serviço.

Levando em consideração os fatores mencionados, a melhor alternativa disponível é a contratação inicial por meio de um broker que assuma a responsabilidade pela disponibilização do ambiente tecnológico e pelo suporte dos profissionais que operarão a solução. Com essa finalidade, foram solicitadas cotações ao SERPRO e a três brokers privados, cujas preços podem ser encontrados nas tabelas do tópico 11.1.

Ao analisar as propostas recebidas dos quatro brokers, uma delas se destaca, pois apresenta preço ligeiramente superior ao da Meta, considerando um contrato de um ano. Entretanto, é importante salientar que essa proposta parece não fazer sentido, uma vez que a empresa estaria se comprometendo a prestar um serviço por uma remuneração anual equivalente ao custo que teria de pagar para seu fornecedor, sem cobrar pelos demais insumos necessários para a correta prestação dos serviços. Desta forma, essa proposta foi considerada inexistente e não compôs a pesquisa de preços.

Os demais três preços, oferecidos por dois brokers privados e pelo SERPRO, mostram-se bastante semelhantes, com o valor do SERPRO sendo o menor deles, como se vê na tabela a seguir:

	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor
Botmaker	Implantação	único	1	-	-	
	assinatura mensal	mês	12	14.000,00	14.000,00	168.
	Utility	notificaçã	333.334	0,34	113.333,56	1.360.
	Marketing	notificaçã	166.666	0,53	88.332,98	1.059.
Total						2.587.
BLIP	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor
	Implantação	único	1	30.000,00		30.
	assinatura mensal	mês	12	82.000,00	82.000,00	984.
	Utility	notificaçã	333.334	0,27	90.000,18	1.080.
	Marketing	notificaçã	166.666	0,49	81.666,34	979.
Total						3.073.
Serpro	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor
	Implantação	único	1	1.413,04	1.413,04	1.
	assinatura mensal	mês	12	894,93	894,93	10.
	Utility	notificaçã	333.334	0,35	116.666,90	1.400.
	Marketing	notificaçã	166.666	0,57	94.999,62	1.139.
Total						2.552.

Considerando que o inciso IX do Art. 75 da Lei 14.133/2021 permite a contratação direta de órgão ou entidade que integre a Administração Pública (caso do SERPRO), desde que seu preço seja compatível com o praticado no mercado, em tese, o SERPRO poderia ser contratado diretamente com essa finalidade.

Há um ponto vital a considerar: a criptografia no WhatsApp. Enquanto o aplicativo garante criptografia ponta a ponta em conversas pessoais e empresariais (com a versão para pequenas empresas, que utilizam a versão para smartphone), na versão WhatsApp Business Platform, a criptografia ocorre entre o smartphone do usuário e o servidor onde estiver instalada a API. Esta diferença levanta preocupações sobre a segurança dos dados pessoais dos segurados.

Uma organização que contrate o serviço WhatsApp Business Platform possui três alternativas para implementar o serviço:

implementar em servidores próprios, acessíveis apenas a seus profissionais;

implementar em servidores de um broker. A criptografia nesse modelo existiria entre os servidores do broker e o smartphone do cidadão. O broker teria acesso a todos os dados da conversação, inclusive os dados sensíveis;

implementar em servidores na nuvem da Meta. Este modelo é semelhante ao anterior, pois, neste caso, a Meta funciona como um broker entre o contratante e ela mesma. Este modelo nem foi considerado como uma das alternativas para a contratação, por suas semelhanças com o modelo que utiliza broker.

A implementação em servidores próprios foi descartada, pois exige a contratação direta da Meta, o que apresenta algumas dificuldades já demonstradas neste documento, restando a opção de se contratar um broker em cujos servidores a API seria implementada.

A implementação mediante a contratação de um broker privado levanta dúvidas sobre a manutenção do sigilo de dados sensíveis de cidadãos que estarão presentes nas conversações e, visando a embasar a possível opção pela contratação do SERPRO como broker entre o INSS e a Meta, foi emitido despacho DSC SEI 12951541, que foi assinado pelos três integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação. Esse despacho foi encaminhado pela DTI à Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação.

O despacho da equipe (12951541) apresenta em maiores detalhes as questões relacionadas à criptografia dos dados e indica que a contratação do SERPRO como broker traria maior segurança aos dados sensíveis do que a contratação de um broker privado.

O despacho da DIGOV SEI 13207438, após uma série de considerações, conclui afirmando que "esta Diretoria não visualiza impedimento à contratação do aplicativo de comunicação instantânea WhatsApp Business API para atender ao interesse público". No entanto, a DIGOV não se manifesta a respeito da contratação direta do SERPRO ou sobre a contratação por licitação de broker privado.

O quadro abaixo é um resumo das opções, apresentando os preços anuais propostos pelos cinco possíveis provedores. Existem duas colunas relativas às adequações e/ou serviços adicionais a serem contratados e sobre a exequibilidade financeira da proposta. Há mais duas colunas, relativas à criptografia e ao ambiente onde a API será implementada.

Provedor	Implantação	Preço mensal	Preço anual	Exige adequações e/ou serviços adicionais	Exequibilidade	Criptografia 100%	Ambiente API
SERPRO	R\$ 1.413,04	R\$ 212.561,45	R\$ 2.552.150,44	NÃO	SIM	NÃO	EMPRÉSTIMO PÚBLICO
BOTMAKER	R\$ 0,00	R\$ 215.666,54	R\$ 2.587.998,48	NÃO	SIM	NÃO	EMPRÉSTIMO PRIVADO
BLIP	R\$ 30.000,00	R\$ 253.666,52	R\$ 3.073.998,24	NÃO	SIM	NÃO	EMPRÉSTIMO PRIVADO
INFOBIP	R\$ 5.000,00	R\$ 110.916,58	R\$ 1.335.998,96	NÃO	NÃO	NÃO	EMPRÉSTIMO PRIVADO
META	R\$ 0,00	R\$ 111.666,58	R\$ 1.339.998,96	SIM	SIM	SIM	INSS

Ao se analisar a coluna "adequações e/ou serviços adicionais", a proposta apresentada pela META é descartada, pois exige contratações adicionais de forma que, apesar de seu preço ser bastante atrativo (na verdade é o menor deles), não inclui outros serviços. Como já foi dito neste documento, a contratação da META apresenta algumas dificuldades operacionais e transfere ao contratante o risco cambial.

Ao se analisar a coluna "exequibilidade", a proposta apresentada pela empresa INFOBIP é descartada. A empresa se propõe a cobrar apenas R\$ 5.000,00 a mais do que a META por um contrato anual e inclui nesse preço todos os serviços adicionais não incluídos na proposta da META. Além disso, sua proposta assume o risco cambial.

Ao se analisar a coluna "criptografia 100%" verifica-se que as três empresas restantes (SERPRO, BOTMAKER e BLIP) se encontram na mesma situação. As três soluções são idênticas nesse aspecto, com a criptografia sendo implementada entre seus servidores e os smartphones dos cidadãos.

Ao se analisar a coluna "ambiente API" verifica-se que o SERPRO apresenta o diferencial favorável de ser uma empresa pública, ao passo que as duas empresas privadas farão a implementação da API em ambiente também privado.

Finalmente, ao se avaliar os preços propostos por SERPRO, BOTMAKER E BLIP, verifica-se que o preço do SERPRO é o menor deles, o que atende ao requisito do inciso IX do Art. 75 da Lei 14.133/2021, que permite a contratação direta de órgão ou entidade que integre a Administração Pública desde que seu preço seja compatível com o mercado.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

### 1. Criação da Conta Comercial:

- Após a seleção da contratada, o INSS deve criar, com a intermediação desta, uma conta comercial no WhatsApp Business Platform. Isso envolve a autenticação do número de telefone do INSS e a verificação da conta pelo WhatsApp.

### 2. Integração da API do WhatsApp:

- A contratada deve fornecer acesso à API (Interface de Programação de Aplicativos) do WhatsApp Business Platform. O INSS precisa integrar essa API em seus sistemas e aplicativos. Isso é feito por meio de desenvolvimento de software, permitindo que o INSS envie e receba mensagens automaticamente.

3. Configuração das Mensagens:

- O INSS configura mensagens automáticas, respostas rápidas e mensagens programadas conforme suas necessidades. Isso pode ser feito por meio da interface do WhatsApp Business Platform ou do software de integração. A contratada apoia essa criação de mensagens e submete à Meta para aprovação.

4. Hospedagem em Nuvem:

- A contratada fornece hospedagem em nuvem para a plataforma, onde os dados e as mensagens são armazenados com segurança. Isso inclui a configuração de servidores, segurança e escalabilidade para lidar com o tráfego de mensagens.

5. Treinamento e Capacitação:

- Os profissionais do INSS responsáveis por operar a plataforma precisam ser treinados no uso eficaz da ferramenta. Isso inclui a compreensão das funcionalidades, melhores práticas e conformidade com as políticas do WhatsApp.

6. Testes e Depuração:

- Antes de lançar a plataforma para uso comercial, é fundamental realizar testes extensivos para garantir que todas as funcionalidades estejam operando corretamente. Qualquer problema ou bug deve ser identificado e corrigido.

7. Implementação de Etiquetas e Organização:

- O INSS configura etiquetas e categorias para organizar as conversas com os clientes e facilitar o gerenciamento das interações.

8. Configuração de Métricas e Relatórios:

- Métricas e relatórios são configurados para rastrear o desempenho da plataforma, incluindo o número de mensagens enviadas, entregues e lidas, bem como a taxa de resposta.

9. Implantação e Monitoramento:

- A plataforma é implantada para uso comercial e monitorada continuamente para garantir que as interações com os clientes sejam eficazes e que os problemas sejam resolvidos rapidamente.

10. Conformidade com Regulamentações:

- É importante garantir que a implantação esteja em conformidade com as regulamentações locais e com as políticas do WhatsApp, especialmente em relação ao uso comercial e à privacidade dos dados dos clientes.

11. Aprimoramento Contínuo:

- Após a implantação inicial, o INSS deve continuar aprimorando e ajustando a plataforma com base no feedback dos clientes e nas mudanças nas necessidades.

### 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$): 2.552.150,44**

Foi adotado como preço máximo a ser pago o valor oferecido pelo SERPRO. Esses preços são 1,4389% inferiores ao preço mediano das propostas recebidas, excluídos os considerados inexequíveis, conforme demonstrado ao longo deste documento:

Serpro	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor a
	Implantação	único	1	1.413,04	1.413,04	1
	assinatura mensal	mês	12	894,93	894,93	10
	Utility	notificação	333.334	0,35	116.666,90	1.400
	Marketing	notificação	166.666	0,57	94.999,62	1.139
	Total					2.552

## 14. Justificativa técnica da escolha da solução

O INSS efetua aproximadamente 400.000 agendamentos de perícias médicas todos os meses. Destas, em torno de 70.000 são perdidas (SEI 12580810), gerando ociosidade dos peritos médicos e, talvez mais importante, impossibilitando a disponibilização desses horários vagos para o atendimento a outros segurados que buscam o serviço.

Com a implantação da solução proposta, os benefícios serão a redução do tempo médio para concessão dos benefícios e o melhor aproveitamento da mão de obra envolvida na realização das perícias, evitando-se a ociosidade de horário.

A opção por contratar todos os insumos de empresa especializada em intermediação dos serviços junto ao proprietário se justifica pela inclusão de serviços adicionais para a realização dos quais o INSS não dispõe da mão de obra e demais insumos necessários. Caso se optasse pela contratação direta com a Meta e a realização de uma licitação apenas para os serviços adicionais, o INSS iria ter de arcar com o risco cambial e ter a dificuldade adicional de gerir dois ou mais contratos para a realização completa dos serviços.

As propostas dos brokers consultados (SERPRO, BOTMAKER, BLIP e INFOBIP, do ponto de vista técnico, são idênticas. Isto é, compreendem todos os insumos necessários, a saber, a implantação, a hospedagem, a operação, suporte técnico e customização da solução. O que as diferencia são os preços. Há uma vantagem adicional na contratação do SERPRO que é o fato de os dados pessoais sensíveis dos cidadãos que trafegarão no ambiente da solução serem armazenados no SERPRO, uma empresa pública.

### 14.1 DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS

Não há parcelamento da contratação. Tecnicamente, é mais interessante contratar todos os insumos de uma única empresa.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

A escolha pela contratação direta do SERPRO, por meio de dispensa de licitação se justifica por dois motivos:

Seus preços são os menores obtidos no mercado;

O fato de se tratar de uma empresa pública traz maior segurança no tratamento dos dados pessoais sensíveis dos segurados que serão os beneficiários dos serviços

### 14.2 O PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS

Não há parcelamento da contratação, conforme razões já expostas anteriormente.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Maior efetividade do sistema de agendamento de perícias médicas, com o reaproveitamento das vagas perdidas atualmente por não comparecimento do cidadão agendado.

Diminuição da ociosidade da mão de obra envolvida na realização das perícias, o que se traduz em menor custo por benefício concedido.

Redução do tempo médio para concessão ou indeferimento dos benefícios dependentes de realização de perícia médica.

## 17. Providências a serem Adotadas

Não se verificam providências adicionais a serem tomadas pela administração previamente à celebração do contrato.

## 18. Declaração de Viabilidade

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

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

Ao longo deste documento foram avaliadas diversas alternativas para o atendimento da demanda e a conclusão do integrante técnico e do integrante requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação é que a realização de contratação direta do SERPRO, por meio de dispensa de licitação é a alternativa mais atraente, pelo que se declara a viabilidade da continuidade do processo de contratação direta, por dispensa de licitação.

## 19. Responsáveis

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

**LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 05/06/2024 às 15:48:23.

**ANDRE GALINDO ALVES DE QUEIROZ**

Integrante Requisitante

## **Lista de Anexos**

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Pesquisa-de-Preços-WhatsApp-Business Oficial.pdf (9.15 MB)
- Anexo II - INSS - Proposta Enterprise BLIP.pdf (2.98 MB)
- Anexo III - Proposta\_INSS\_Infobip\_12072023\_1.pdf (223.28 KB)
- Anexo IV - Minuta-PlataformaWhatsappBusiness\_ContratoPadronizado\_13303\_DispenSA\_INSS-V-2-novos-valores (1).pdf (524.18 KB)
- Anexo V - Infobip-Atualização Valores.pdf (486.3 KB)
- Anexo VI - Minuta-PlataformaWhatsappBusiness\_ContratoPadronizado\_13303\_DispenSA\_INSS-V-2-novos-valores.pdf (531.84 KB)
- Anexo VII - Proposta Blip para INSS.pdf (1.64 MB)
- Anexo VIII - Proposta Botmaker.pdf (171.32 KB)
- Anexo IX - cotação-detallhado-25-2024 COMPRAS\_GOV\_BR.pdf (293.19 KB)

**Anexo I - Pesquisa-de-Preços-WhatsApp-Business Oficial.**  
**pdf**



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

**PREÇO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

Item	Descrição do Serviço	Valor
1	<b>WhatsApp Business</b>	<b>R\$ 2.131.665,23</b>

A presente contratação, após a realização da pesquisa de mercado, terá o preço estimado em R\$ **2.131.665,23** (dois milhões, cento e trinta e um mil, seiscentos e sessenta e cinco reais e vinte e três centavos).

Brasília, 21 de julho de 2023

# Consolidação da Pesquisa de Mercado [ WhatsApp ]

REFERÊNCIA	DATA	MODALIDADE	ID COMPRA/ITEM	UASG / ÓRGÃO	ÓRGÃO / EMPRESA	OBJETO
MÍDIAS ESPECIALIZADAS				Objeto muito peculiar - não disponível para consulta de preço na mídia		
MÍDIAS ESPECIALIZADAS						
OUTROS ENTES PÚBLICOS	18/04/2023	Pregão Eletrônico	042023/1	389094 - CONSELHO REG. DE ENGENHARIA E AGRONOMIA - TO	MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA	Contratação de empresa especializada no atendimento ao público por WhatsApp Regional de Engenharia e Agronomia conforme condições, quantidades e Edital e seus Anexos
OUTROS ENTES PÚBLICOS						
PAINEL DE PREÇOS					Não localizado no Painel de Preços	WhatsApp B
PAINEL DE PREÇOS						
FORNECEDORES	11/07/2023				BOTMAKER	WhatsApp B
FORNECEDORES	06/07/2023				INFOBIP	WhatsApp B
FORNECEDORES	07/07/2023				BLIP	WhatsApp B



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT

### OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

## ANÁLISE DA PESQUISA DE PREÇOS

### Normativos aplicados na pesquisa de preço

A equipe de planejamento da contratação realizou pesquisa de mercado com objetivo de encontrar o valor de mercado do item, para posterior cálculo dos Custos Totais de Propriedade.

A pesquisa segue as seguintes orientações:

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019 da SGD/ME que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 65, DE 7 DE JULHO DE 2021. Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

### Identificação do agente responsável pela cotação

Foram observados os parâmetros estabelecidos no art. 5º da IN 65 de 7 de julho de 2021, pesquisando contratações no painel de preços, com outros entes públicos, sites especializados e diretamente com os fornecedores, sendo descrito o resultado da análise, e quando considerado pela equipe, entrou para o cálculo da cesta de preço do item.

A pesquisa foi realizada no período 04/07/2023 e 18/07/2023, pelo responsável: Edir Vargas Coelho <edir.vargas@inss.gov.br>, matrícula SIAPE 3195239.

### Parâmetros e fontes da pesquisa de preços

A pesquisa de preços foi realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros:

**Painel de Preços**, disponível no endereço eletrônico gov.br/painel de preços, desde que as cotações se refiram a aquisições ou contratações firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório;

Dados de pesquisa publicada em **mídia especializada**, de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório, contendo a data e hora de acesso;

Pesquisa com **contratações similares com outros entes públicos**.

Pesquisa direta com **fornecedores**, mediante solicitação formal de cotação, desde que os orçamentos considerados estejam compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

**Filtros utilizados no Painel de Preços**

Identificação do CATSER

CATSER 26077

Item: 1

Descrição: SOFTWARE COMO SERVICO – SAAS

A pesquisa no painel de preços foi infrutífera utilizando o CATSER registrado no Documento de Formalização da Demanda - DFD, por não apresentar resultado compatível.

Utilizou-se uma segunda alternativa de filtro usando a palavra chave “WhatsApp”, nesse caso, não tendo nenhum produto relacionado cadastrado na base do Painel de Preços.

**Pesquisa em Mídia Especializada**

A pesquisa na mídia, não foi satisfatória, pois, trata-se de uma contratação muito peculiar e com detalhes específicos inerentes ao objeto, não sendo esse um produto de prateleira e de fácil acesso para aquisição.

**Pesquisa de contratações similares com outros entes públicos**

A pesquisa de contratações similares com Outros Entes Públicos apresentou um resultado, porém, com valores muito abaixo do praticado por outros fornecedores podendo ser uma contratação diferente da pretendida pelo INSS, por essa razão não “atende” aos requisitos para composição de preços e foi desconsiderado da média.

**Pesquisa de Preços junto aos fornecedores da solução**

A pesquisa realizada junto aos fornecedores do mercado foi realizada através do e-mail conforme modelo de proposta de preços devidamente elaborada e com itens objetivos.

O INSS solicitou às empresas para incluir na proposta as seguintes informações:

Informações da empresa (timbre, razão social, CNPJ, endereço, telefone, e-mail, site);

Assinatura do responsável pela elaboração da proposta;

Data da proposta;

Validade da proposta;

Informações do objeto ofertado (descrição do objeto, unidade, valor unitário mensal, valor total para um período de 12 meses de contrato.)



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

**Série de preços coletados**

**Critérios** - A pesquisa de preços, sempre que possível, deverão ser observadas as condições comerciais praticadas, incluindo prazos e locais de entrega, instalação e montagem do bem ou execução do serviço, formas de pagamento, fretes, garantias exigidas, podendo ser de qualquer marcas e modelos, desde que atendam às exigências da contratação.

**Parâmetros** - Conforme determinado no Inciso I do art. 5º da Instrução Normativa nº 65 de 7 de julho de 2021 SEGES, foram priorizadas as pesquisas de mercado realizadas no Painel de Preços do Governo e Contratações realizadas por outros Entes Públicos. Além das fontes citadas, foram efetuadas coleta de preços em mídias especializadas e sites comerciais de diversos fornecedores de certificados digitais existentes no mercado, bem como consulta direta junto a esses fornecedores.

**Metodologia** - A definição do Método matemático aplicado para a definição do valor estimado e as Justificativas para a metodologia utilizada, bem com a definição dos valores estimados para cada item da contratação.

Foi elaborada a pesquisa de preços e anexado ao processo, com a finalidade de comparar os preços coletados e inseridos em uma cesta de preços, considerando as fontes pesquisadas, conforme orientação da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019 da SGD/ME e INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 65, DE 5 DE JULHO DE 2021.

Como parâmetro de comparação de preços, optou-se pela utilização da **média aritmética** dos preços encontrados, tendo em vista os preços coletados que apresentaram variações excessivas, foram desconsiderados.

Em cumprimento ao § 2º, Art. 2º, da Instrução Normativa N° 5/2014 da SLTI/MPOG, foram utilizados **3 preços**, de diferentes fontes para compor a cesta de preços.

O rol de preços coletados na pesquisa encontra-se neste documento.

As propostas de preços e os termos de homologação desses pregões e demais evidências encontram-se neste relatório.

**Resultado obtido da Cesta de Preços**

**Metodologia de cálculo**

A cesta de preços foi obtida a partir da **média aritmética simples** de todos os preços encontrados nas fontes pesquisadas, desconsiderado os preços excessivamente elevados, bem como, os excessivamente baixos, mas que compuseram o subconjunto para obtenção dos preços com os valores mais homogêneos.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: **Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT**

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

Abaixo, segue-se o resultado da cesta de preços considerando a média aritmética dos preços coletados. A memória de cálculo contendo detalhamento do método matemático aplicado na obtenção da cesta de preços pode ser verificada.





INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: Coordenação-Geral de Sistemas e Automação – CGAUT

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPS/U

Adicionalmente, foi incluso o registro nos autos da contratação correspondente da relação de fornecedores que foram consultados e não enviaram propostas como resposta à solicitação de que trata o inciso IV do caput art 5º da IN nº 65/2021 bem como o § 2º, inciso III do mesmo artigo.

O registro da relação de fornecedores que foram consultados e a relação das respostas dadas ao INSS estão indicadas na tabela abaixo:

Quadro resumo dos e-mails enviado aos fornecedores

Pesquisa	Empresa	A empresa entregou Proposta Comercial? Responsável ao INSS por e-mail?	A empresa manifestou interesse em participar do processo?	A empresa comercializa todos os itens (serviços, suporte e exigências do TR)?	Solicitou esclarecimentos?	Sugeriu adequações nas especificações?	Apresentou algum teste do serviço a ser contratado?	Apresentou algum IRP ou ATA vigente?
	BOTMAKER	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
	HUGGY	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	GRUPONEWWAY	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	TAKE	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	BLIP	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não
	PONTALTECH	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
	INFOBIP	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não
	MIZWORKSPACE	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	ZENVIA	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: **Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT**

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

**PESQUISA DE PREÇO**

**Envio de e-mail aos fornecedores - primeira cotação v1**

## [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

EDIR VARGAS COELHO

Ter, 04/07/2023 16:21

Cc:LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>;RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>  
Cco:giancarlo@botmaker.io <giancarlo@botmaker.io>;camila.almeida@huggy.io  
<camila.almeida@huggy.io>;valeria.silva@metasix.com.br  
<valeria.silva@metasix.com.br>;gustavo.paleari@gruponewway.com.br  
<gustavo.paleari@gruponewway.com.br>;joaos@take.net <joaos@take.net>;Ricardo Vazquez  
<ricardo.vazquez@zenvia.com>;taissa.pereira@blip.ai <taissa.pereira@blip.ai>;contato@pontaltech.com.br  
<contato@pontaltech.com.br>

2 anexos (251 KB)

detalhamento-da-cotacao.pdf; modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx;

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

## [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

EDIR VARGAS COELHO

Ter, 04/07/2023 16:51

Cc: LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>  
Cco: rafael.rosa@infobip.com <rafael.rosa@infobip.com>

2 anexos (251 KB)

detalhamento-da-cotacao.pdf; modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx;

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

## DETALHAMENTO DA COTAÇÃO

### 1. Dados do Contratante

**Instituto Nacional do Seguro Social - INSS - CNPJ 29.979.036/0908-91**

Endereço: Setor de Autarquias Sul, Quadra 02, Bloco “O”, 10º andar - Brasília/DF, CEP 70.070-000

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Telefone: (61) 3313-4271 E-mail: dsc@inss.gov.br

### 2. Objeto da Contratação

**WHATSAPP BUSINESS API**

### 3. Escopo da Contratação

Implantação da solução;

Assinatura mensal;

Tráfego mensal estimado de aproximadamente 500.000 notificações.

A implantação da solução compreenderá a habilitação da conta WhatsApp Business do INSS em parceria com a Meta, após a criação do Ambiente Gerenciador de Negócios. O time de gestão de produto da CONTRATADA iniciará o cadastro do cliente no Ambiente Gerenciador de Negócios, que é habilitado para fornecer serviços da Plataforma WhatsApp Business. Serão realizadas as seguintes configurações:

- Abertura da Conta WhatsApp Business (WABA) do INSS;
- A WABA permitirá que a CONTRATADA atue em nome do contratante (modelo on behalf of);
- Cadastro do(s) número(s) de telefone do INSS vinculados ao WhatsApp;
- Configuração do nome e da imagem de exibição que representarão aquele número de telefone;
- Suporte na integração dos sistemas do INSS com a WhatsApp Business API;
- Apoio na validação dos templates das notificações.

### 4. Proposta Comercial

A proposta comercial deverá ser enviada em conformidade com o modelo apresentado em anexo do qual já consta os quantitativos a ser adquirido.

A proposta deverá ser apresentada em documento oficial, com logomarca e assinada pelo responsável por sua elaboração.

**Prazo de 5 (cinco) dias úteis para resposta.**

Brasília, 04 de julho de 2023

---

**Proposta Comercial**

---

Ao

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF

Telefone: (61) 3313-4271

E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	WhatsApp Business API	Unidade (notificações)	500.000	0,00	0,00
<b>Total</b>					<b>0,00</b>

Dados da Proposta

---

Validade:

Informações da empresa

---

CNPJ:

Razão Social:

Endereço:

Informações do Responsável pela proposta

---

Nome:

Cargo:

RG:

CPF:

Telefone:

E-mail:

Local:

Data:

---

Assinatura do Responsável pela Proposta

**Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1**

Giancarlo Pastorello <giancarlo@botmaker.io>

Ter, 04/07/2023 16:39

Para:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>;Fernando Dionizio <fernando.dionizio@botmaker.io>  
Cc:LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>;RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

2 anexos (251 KB)

detalhamento-da-cotacao.pdf; modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx;

Edir, boa tarde. Tudo bem?

Obrigado pelo envio de solicitação de proposta. Quem irá seguir com os próximos passos pelo lado da Botmaker é o [@Fernando Dionizio](#).

Fernando, caso tenha alguma dúvida é só enviar um e-mail para o pessoal.

Me coloco à disposição,

Abraços,

**Giancarlo P. Pastorello**

+5511973821026

<http://www.botmaker.com>

On Tue, Jul 4, 2023 at 4:22 PM EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> wrote:

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo **detalhamento-da-contratacao.pdf**.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo **modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx**.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849



**Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1**

Taissa de Faria Pereira <taissa.pereira@blip.ai>

Qua, 05/07/2023 09:24

Para:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

Cc:João Alexandre do Espírito Santo <joaos@take.net>;LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luzotavio.soares@inss.gov.br>;RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

Obrigada pelo retorno, Edir! Ótimo, fico no aguardo!

Para não correr o risco de mandarem um horário que nosso time não poderá, vou me antecipar e deixar abaixo algumas sugestões:

amanhã 9:30 ou 15:00h

07/07 14:00h ou 16:00h

Algum destes horários funciona?

Abraço!

Em qua., 5 de jul. de 2023 às 09:13, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:

Bom dia, Taissa!

Agradecemos seu retorno!

Eu agendarei com nossa equipe e te informarei a data e horário.

Nossa reunião será feita pelo Teams.

Atenciosamente,

--  
**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

---

**De:** Taissa de Faria Pereira <[taissa.pereira@blip.ai](mailto:taissa.pereira@blip.ai)>

**Enviado:** quarta-feira, 5 de julho de 2023 09:03

**Para:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>; João Alexandre do Espírito Santo <[joaos@take.net](mailto:joaos@take.net)>

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luzotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luzotavio.soares@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

Edir, bom dia!

Tentei contato contigo ontem e agora pela manhã, mas sem sucesso!

Queremos puxar uma agenda contigo de ao menos de 30 a 45 minutos, para detalhar melhor sobre o projeto. Para que possamos criar uma proposta fidedigna com os cenários de vocês, ainda faltam informações que não constam no documento em anexo.

Por gentileza, vocês possuem disponibilidade entre hoje e amanhã?

Aguardo retorno!

Atenciosamente

Em ter., 4 de jul. de 2023 às 16:22, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo **detalhamento-da-contratacao.pdf**.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo **modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx**.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--  
**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

--

**TAÍSSA FARIA**

Especialista em ampliação de Canais Digitais

[taissa.pereira@blip.ai](mailto:taissa.pereira@blip.ai)

t: +55 (31) 3349 - 6200 | c: (11) 9 8114 - 9846

[www.blip.ai](http://www.blip.ai)

NOTA DE CONFIDENCIALIDADE: Este email (e/ou seus anexos) pode conter informações legalmente privilegiadas e confidenciais e é destinado somente para o uso do indivíduo ou entidade nomeada acima. Caso não seja o destinatário, notificamos que a disseminação, divulgação, distribuição ou cópia dessa comunicação é estritamente proibida. Caso o tenha recebido por engano, favor notificar imediatamente o remetente respondendo a este email e descartar a mensagem original. Obrigado.

CONFIDENTIALITY NOTICE: This email transmission (and/or the attachments accompanying it) may contain legally privileged and confidential information, and is intended only for the use of the individual or entity named above. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, disclosure, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please promptly notify the sender by reply email and destroy the original message. Thank you.

**TAÍSSA FARIA**

Especialista em ampliação de Canais Digitais

[taissa.pereira@blip.ai](mailto:taissa.pereira@blip.ai)

t: +55 (31) 3349 - 6200 | c: (11) 9 8114 - 9846

[www.blip.ai](http://www.blip.ai)

NOTA DE CONFIDENCIALIDADE: Este email (e/ou seus anexos) pode conter informações legalmente privilegiadas e confidenciais e é destinado somente para o uso do indivíduo ou entidade nomeada acima. Caso não seja o destinatário, notificamos que a disseminação, divulgação, distribuição ou cópia dessa comunicação é estritamente proibida. Caso o tenha recebido por engano, favor notificar imediatamente o remetente respondendo a este email e descartar a mensagem original. Obrigado.

CONFIDENTIALITY NOTICE: This email transmission (and/or the attachments accompanying it) may contain legally privileged and confidential information, and is intended only for the use of the individual or entity named above. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, disclosure, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please promptly notify the sender by reply email and destroy the original message. Thank you.

**RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1****EDIR VARGAS COELHO**

Qua, 05/07/2023 09:29

Para: LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>  
Cc: RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br> 1 anexos (25 KB)

modelo-proposta-de-precos-v2.xlsx;

Bom dia, Luiz!

Obrigado, mestre!

Por gentileza, coloque os itens e os quantitativos corretos na planilha, para que possamos fazer novamente o pedido, pois consegui mais um fornecedor.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

---

**De:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>**Enviado:** quarta-feira, 5 de julho de 2023 09:16**Para:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>**Cc:** RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>**Assunto:** ENC: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

Edir, bom dia.

No modelo de proposta você não incluiu os serviços de implantação e a assinatura mensal.

Provavelmente as empresas vão zerar esses serviços, mas a gente precisa pedir a cotação deles.

**Luz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações

INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC

61 3313-4271



**De:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

**Enviado:** terça-feira, 4 de julho de 2023 16:51

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

**Assunto:** [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

**RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1****LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA**

Qua, 05/07/2023 09:34

Para:EDIR VARGAS COELHO &lt;edir.vargas@inss.gov.br&gt;

Cc:RAFAEL ROQUE LEITE &lt;rafael.leite@inss.gov.br&gt;

1 anexos (25 KB)

modelo-proposta-de-precos-v2 - adaptada por LO.xlsx;

Edir, segue a versão adaptada.

**Luiz Otavio Soares da Silva****Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações****INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC****61 3313-4271****De:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>**Enviado:** quarta-feira, 5 de julho de 2023 09:29**Para:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>**Cc:** RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>**Assunto:** RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

Bom dia, Luiz!

Obrigado, mestre!

Por gentileza, coloque os itens e os quantitativos corretos na planilha, para que possamos fazer novamente o pedido, pois consegui mais um fornecedor.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

**De:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>**Enviado:** quarta-feira, 5 de julho de 2023 09:16**Para:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

**Cc:** RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

**Assunto:** ENC: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

Edir, bom dia.

No modelo de proposta você não incluiu os serviços de implantação e a assinatura mensal.

Provavelmente as empresas vão zerar esses serviços, mas a gente precisa pedir a cotação deles.

**Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações

INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC

61 3313-4271



---

**De:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

**Enviado:** terça-feira, 4 de julho de 2023 16:51

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>; RAFAEL ROQUE LEITE

<rafael.leite@inss.gov.br>

**Assunto:** [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

**Proposta Comercial**

Ao

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF

Telefone: (61) 3313-4271

E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	WhatsApp Business API	Unidade (notificações)	500.000	0,00	0,00
2	Serviço de implantação	Serviço único	1	0,00	0,00
3	Assinatura mensal	Mês	12	0,00	0,00
4				0,00	0,00
<b>Total</b>					<b>0,00</b>

Dados da Proposta

Validade:

Informações da empresa

CNPJ:

Razão Social:

Endereço:

Informações do Responsável pela proposta

Nome:

Cargo:

RG:

CPF:

Telefone:

E-mail:

Local:

Data:

Assinatura do Responsável pela Proposta

**Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1**

Taissa de Faria Pereira <taissa.pereira@blip.ai>

Qua, 05/07/2023 09:43

Para:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

Cc:João Alexandre do Espírito Santo <joaos@take.net>;LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>;RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

Edir, acabei de enviar o convite via meet apenas para travar a agenda do nosso time por aqui.

Como não temos o Teams, você pode mandar o convite por aí? Conseguimos entrar como convidados na chamada!

os e-mails são:

[taissa.pereira@blip.ai](mailto:taissa.pereira@blip.ai)

[joaos@blip.ai](mailto:joaos@blip.ai)

[murilo.melo@blip.ai](mailto:murilo.melo@blip.ai)

Até lá!

Em qua, 5 de jul. de 2023 às 09:33, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:

Você pode marcar para amanhã às 9h30min.

[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)

[luiotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luiotavio.soares@inss.gov.br)

[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)

Ao dispor para outras informações que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

---

**De:** Taissa de Faria Pereira <[taissa.pereira@blip.ai](mailto:taissa.pereira@blip.ai)>

**Enviado:** quarta-feira, 5 de julho de 2023 09:20

**Para:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>

**Cc:** João Alexandre do Espírito Santo <[joaos@take.net](mailto:joaos@take.net)>; LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luiotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luiotavio.soares@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

Obrigada pelo retorno, Edir! Ótimo, fico no aguardo!

Para não correr o risco de mandarem um horário que nosso time não poderá, vou me antecipar e deixar abaixo algumas sugestões:

amanhã 9:30 ou 15:00h

07/07 14:00h ou 16:00h

Algum destes horários funciona?

Abraço!

Em qua., 5 de jul. de 2023 às 09:13, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:

Bom dia, Taissa!

Agradecemos seu retorno!

Eu agendarei com nossa equipe e te informarei a data e horário.

Nossa reunião será feita pelo Teams.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

---

**De:** Taissa de Faria Pereira <[taissa.pereira@blip.ai](mailto:taissa.pereira@blip.ai)>

**Enviado:** quarta-feira, 5 de julho de 2023 09:03

**Para:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>; João Alexandre do Espírito Santo <[joaos@take.net](mailto:joaos@take.net)>

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>  
**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

Edir, bom dia!

Tentei contato contigo ontem e agora pela manhã, mas sem sucesso!

Queremos puxar uma agenda contigo de ao menos de 30 a 45 minutos, para detalhar melhor sobre o projeto. Para que possamos criar uma proposta fidedigna com o cenários de vocês, ainda faltam informações que não constam no documento em anexo.

Por gentileza, vocês possuem disponibilidade entre hoje e amanhã?

Aguardo retorno!

Atenciosamente

Em ter., 4 de jul. de 2023 às 16:22, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo **detalhamento-da-contratacao.pdf**. A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo **modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx**.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

--

**TAÍSSA FARIA**

Especialista em ampliação de Canais Digitais

[taissa.pereira@bjlp.ai](mailto:taissa.pereira@bjlp.ai)

t: +55 (31) 3349 - 6200 | c: (11) 9 8114 - 9846

[www.bjlp.ai](http://www.bjlp.ai)



NOTA DE CONFIDENCIALIDADE: Este email (e/ou seus anexos) pode conter informações legalmente privilegiadas e confidenciais e é destinado somente para o uso do indivíduo ou entidade nomeada acima. Caso não seja o destinatário, notificamos que a disseminação, divulgação, distribuição ou cópia dessa comunicação é estritamente proibida. Caso o tenha recebido por engano, favor notificar imediatamente o remetente respondendo a este email e descartar a mensagem original. Obrigado.

CONFIDENTIALITY NOTICE: This email transmission (and/or the attachments accompanying it) may contain legally privileged and confidential information, and is intended only for the use of the individual or entity named above. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, disclosure, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please promptly notify the sender by reply email and destroy the original message. Thank you.

--



### TAÍSSA FARIA

Especialista em ampliação de Canais Digitais

[taissa.pereira@blip.ai](mailto:taissa.pereira@blip.ai)

t: +55 (31) 3349 - 6200 | c: (11) 9 8114 - 9846

[www.blip.ai](http://www.blip.ai)



NOTA DE CONFIDENCIALIDADE: Este email (e/ou seus anexos) pode conter informações legalmente privilegiadas e confidenciais e é destinado somente para o uso do indivíduo ou entidade nomeada acima. Caso não seja o destinatário, notificamos que a disseminação, divulgação, distribuição ou cópia dessa comunicação é estritamente proibida. Caso o tenha recebido por engano, favor notificar imediatamente o remetente respondendo a este email e descartar a mensagem original. Obrigado.

CONFIDENTIALITY NOTICE: This email transmission (and/or the attachments accompanying it) may contain legally privileged and confidential information, and is intended only for the use of the individual or entity named above. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, disclosure, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please promptly notify the sender by reply email and destroy the original message. Thank you.



### TAÍSSA FARIA

Especialista em ampliação de Canais Digitais

[taissa.pereira@blip.ai](mailto:taissa.pereira@blip.ai)

t: +55 (31) 3349 - 6200 | c: (11) 9 8114 - 9846

[www.blip.ai](http://www.blip.ai)



NOTA DE CONFIDENCIALIDADE: Este email (e/ou seus anexos) pode conter informações legalmente privilegiadas e confidenciais e é destinado somente para o uso do indivíduo ou entidade nomeada acima. Caso não seja o destinatário, notificamos que a disseminação, divulgação, distribuição ou cópia dessa comunicação é estritamente proibida. Caso o tenha recebido por engano, favor notificar imediatamente o remetente respondendo a este email e descartar a mensagem original. Obrigado.

CONFIDENTIALITY NOTICE: This email transmission (and/or the attachments accompanying it) may contain legally privileged and confidential information, and is intended only for the use of the individual or entity named above. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, disclosure, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please promptly notify the sender by reply email and destroy the original message. Thank you.

**Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1**

Fernando Dionizio <fernando.dionizio@botmaker.io>

Qua, 05/07/2023 10:23

Para:Giancarlo Pastorello <giancarlo@botmaker.io>

Cc:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>;LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>;RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

Você não costuma receber emails de fernando.dionizio@botmaker.io. [Saiba por que isso é importante](#)

Gian, bom dia! Obrigado por me apresentar e me incluir na thread.

Edir, é um prazer falar contigo. Vou analisar todas as documentações e avançar com a proposta.

Qualquer dúvida, posso enviar por aqui mesmo ou tratar pelo tel em sua assinatura?

Abraços e obrigado.

**Fernando N. Dionizio**

[55 11 97091-2608](#)

[Agendar uma Reunião](#)

Em ter., 4 de jul. de 2023 às 16:39, Giancarlo Pastorello <[giancarlo@botmaker.io](mailto:giancarlo@botmaker.io)> escreveu:

Edir, boa tarde. Tudo bem?

Obrigado pelo envio de solicitação de proposta. Quem irá seguir com os próximos passos pelo lado da Botmaker é o [@Fernando Dionizio](#).

Fernando, caso tenha alguma dúvida é só enviar um e-mail para o pessoal.

Me coloco à disposição,

Abraços,

**Giancarlo P. Pastorello**

[+5511973821026](#)

<http://www.botmaker.com>

On Tue, Jul 4, 2023 at 4:22 PM EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> wrote:

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

**RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1**

Rafael Rosa <Rafael.Rosa@infobip.com>

Qua, 05/07/2023 11:05

Para:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

Cc: LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>;RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

Bom dia, Edir, Luiz e Rafael! Tudo bem?

Gostaria de sugerir uma reunião para amanhã às 14hrs com nosso especialista Leonardo, será que seria possível?

Abraços

**Rafael Rosa**  
Sales Development  
Representative

E  
Rafael.Rosa@infobip.com  
M

A Av. Cândido de Abreu, 70, 8º andar, Centro Cívico Corporate, - Centro Cívico, 80530-000 Curitiba, Brazil  
www.infobip.com

**GSMA Associate Member**

This email message and any attachments are intended solely for the use of the addressee. If you are not the intended recipient, you are prohibited from reading, disclosing, reproducing, distributing, disseminating or otherwise using this transmission. If you have received this message in error, please promptly notify the sender by reply email and immediately delete this message from your system. This message and any attachments may contain information that is confidential, privileged or exempt from disclosure. Delivery of this message to any person other than the intended recipient is not intended to waive any right or privilege.

**From:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

**Sent:** Tuesday, July 4, 2023 4:51 PM

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

**Subject:** [EXTERNAL] [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

**RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1**

EDIR VARGAS COELHO

Qua, 05/07/2023 14:16

Para:Fernando Dionizio <fernando.dionizio@botmaker.io>

Boa tarde, Gian!

Sim, havendo necessidade pode usar o telefone da assinatura.

Vou passar um novo pedido, pois acrescentamos uns itens na planilha.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

---

**De:** Fernando Dionizio <fernando.dionizio@botmaker.io>

**Enviado:** quarta-feira, 5 de julho de 2023 10:22

**Para:** Giancarlo Pastorello <giancarlo@botmaker.io>

**Cc:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>; LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

<luisotavio.soares@inss.gov.br>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v1

Você não costuma receber emails de fernando.dionizio@botmaker.io. [Saiba por que isso é importante](#)

Gian, bom dia! Obrigado por me apresentar e me incluir na thread.

Edir, é um prazer falar contigo. Vou analisar todas as documentações e avançar com a proposta.

Qualquer dúvida, posso enviar por aqui mesmo ou tratar pelo tel em sua assinatura?

Abraços e obrigado.

**Fernando N. Dionizio**

[55 11 97091-2608](tel:551197091-2608)

[Agendar uma Reunião](#)

maker

Em ter., 4 de jul. de 2023 às 16:39, Giancarlo Pastorello <[giancarlo@botmaker.io](mailto:giancarlo@botmaker.io)> escreveu:

Edir, boa tarde. Tudo bem?

Obrigado pelo envio de solicitação de proposta. Quem irá seguir com os próximos passos pelo lado da Botmaker é o [@Fernando Dionizio](#).

Fernando, caso tenha alguma dúvida é só enviar um e-mail para o pessoal.

Me coloco à disposição,  
Abraços,

**Giancarlo P. Pastorello**

+5511973821026

<http://www.botmaker.com>



On Tue, Jul 4, 2023 at 4:22 PM EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> wrote:  
Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v1.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: **Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT**

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

**PESQUISA DE PREÇO**

**Envio de e-mail aos fornecedores - segunda cotação v2**

## [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

EDIR VARGAS COELHO

Qua, 05/07/2023 14:33

Cc:LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>;RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>  
Cco:Fernando Dionizio <fernando.dionizio@botmaker.io>;camila.almeida@huggy.io  
<camila.almeida@huggy.io>;valeria.silva@metasix.com.br  
<valeria.silva@metasix.com.br>;gustavo.paleari@gruponewway.com.br <gustavo.paleari@gruponewway.com.br>;João  
Alexandre do Espírito Santo <joaos@take.net>;Ricardo Vazquez <ricardo.vazquez@zenvia.com>;Taissa de Faria Pereira  
<taissa.pereira@blip.ai>;contato@pontaltech.com.br <contato@pontaltech.com.br>;Rafael Rosa  
<Rafael.Rosa@infobip.com>

2 anexos (251 KB)

detalhamento-da-cotacao.pdf; modelo-proposta-de-precos-v2.xlsx;

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v2.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--  
**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

## DETALHAMENTO DA COTAÇÃO

### 1. Dados do Contratante

**Instituto Nacional do Seguro Social - INSS - CNPJ 29.979.036/0908-91**

Endereço: Setor de Autarquias Sul, Quadra 02, Bloco “O”, 10º andar - Brasília/DF, CEP 70.070-000

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Telefone: (61) 3313-4271 E-mail: dsc@inss.gov.br

### 2. Objeto da Contratação

**WHATSAPP BUSINESS API**

### 3. Escopo da Contratação

Implantação da solução;

Assinatura mensal;

Tráfego mensal estimado de aproximadamente 500.000 notificações.

A implantação da solução compreenderá a habilitação da conta WhatsApp Business do INSS em parceria com a Meta, após a criação do Ambiente Gerenciador de Negócios. O time de gestão de produto da CONTRATADA iniciará o cadastro do cliente no Ambiente Gerenciador de Negócios, que é habilitado para fornecer serviços da Plataforma WhatsApp Business. Serão realizadas as seguintes configurações:

- Abertura da Conta WhatsApp Business (WABA) do INSS;
- A WABA permitirá que a CONTRATADA atue em nome do contratante (modelo on behalf of);
- Cadastro do(s) número(s) de telefone do INSS vinculados ao WhatsApp;
- Configuração do nome e da imagem de exibição que representarão aquele número de telefone;
- Suporte na integração dos sistemas do INSS com a WhatsApp Business API;
- Apoio na validação dos templates das notificações.

### 4. Proposta Comercial

A proposta comercial deverá ser enviada em conformidade com o modelo apresentado em anexo do qual já consta os quantitativos a ser adquirido.

A proposta deverá ser apresentada em documento oficial, com logomarca e assinada pelo responsável por sua elaboração.

**Prazo de 5 (cinco) dias úteis para resposta.**

Brasília, 04 de julho de 2023

**Proposta Comercial**

Ao

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF

Telefone: (61) 3313-4271

E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	WhatsApp Business API	Unidade (notificações)	500.000	0,00	0,00
2	Serviço de implantação	Serviço único	1	0,00	0,00
3	Assinatura mensal	Mês	12	0,00	0,00
<b>Total</b>					<b>0,00</b>

Dados da Proposta

Validade:

Informações da empresa

CNPJ:

Razão Social:

Endereço:

Informações do Responsável pela proposta

Nome:

Cargo:

RG:

CPF:

Telefone:

E-mail:

Local:

Data:

Assinatura do Responsável pela Proposta

**RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2**

Leonardo Moraes <Leonardo.Moraes@infobip.com>

Sex, 07/07/2023 14:41

Para:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>;Rafael Rosa <Rafael.Rosa@infobip.com>;Eduardo Araújo <Eduardo.Araujo@infobip.com>  
Cc:LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>;RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

 1 anexos (207 KB)

PROPOSTA\_COMERCIAL\_INFOBIP\_WHATSAPP\_API\_-INSS\_V2.pdf;

Ola Edir e Luiz, tudo bem?

Estou enviando a versão 2 da proposta conforme solicitado e encaminhado e replicando o corpo do email anterior:

Foi um prazer conversar com vocês sobre o projeto de Whatsapp API para o INSS, e não tenho duvidas, nós iremos conseguir dar um atendimento ideal para vocês, por já conhecer muito do mercado de GOV, atendendo Prefeituras, TSE e entre outros.

Conforme conversamos, estou encaminhando a proposta comercial no modelo de proposta de vocês.

Vou detalhar algumas informações importantes referente a proposta. Solicitei a vocês uma média dos consumos dos templates, e foi nos passados 2 terços de Utilidade e 1 terço de Marketing no total de 500.000 templates.

Fiz um calculo de média que se encontra no “TOTAL” da proposta, mas também há o descritivo do custo de cada template.

Com base nesses calculos, serão consumidos: 335.000 templates de Utilidade e 165.000 de Marketing com o custo médio de ambos de R\$ 0.221375, sendo Marketing (R\$ 0.3135 e Utilidade R\$ 0.176).

O meu colega [@Rafael Rosa](#) irá marcar uma reunião para apresentação dessa proposta na próxima quarta-feira, e o meu líder [@Eduardo Araújo](#) irá me representar nessa apresentação para vocês, pois estarei de férias nesse período.

Abraços

**Leonardo Moraes**  
Mid Market Account  
Executive

E  
Leonardo.Moraes@infobip.com  
M

A Av. Cândido de Abreu, 70, 8º andar, Centro Cívico Corporate, - Centro Cívico, 80530-000 Curitiba, Brazil  
[www.infobip.com](http://www.infobip.com)

**GSMA Associate Member**

This email message and any attachments are intended solely for the use of the addressee. If you are not the intended recipient, you are prohibited from reading, disclosing, reproducing, distributing, disseminating or otherwise using this transmission. If you have received this message in error, please promptly notify the sender by reply email and immediately delete this message from your system. This message and any attachments may contain information that is confidential, privileged or exempt from disclosure. Delivery of this message to any person other than the intended recipient is not intended to waive any right or privilege.

---

**From:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>  
**Sent:** Friday, July 7, 2023 1:09 PM  
**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>  
**Subject:** [EXTERNAL] [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo **detalhamento-da-contratacao.pdf**.  
A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo **modelo-proposta-de-precos-v2.xlsx**.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--  
**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação – DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849



**infobip**

v2

---

**Proposta Comercial**

---

Ao

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
 Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
 SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF  
 Telefone: (61) 3313-4271  
 E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço.

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	WhatsApp Business API	Unidade (notificações)	500,000	0.22	110,687.50
2	Serviço de implantação	Serviço único	1	ISENTO	ISENTO
3	Assinatura mensal	Mês	12	ISENTO	ISENTO
<b>Total</b>					<b>110.687.50</b>

Dados da Proposta	7/7/2023	Marketing	Utility	Authentication	Service
		0.3135	0.176	0.1595	0.154

Validade: **30 DIAS**

Informações da empresa

CNPJ: **13.829.815/0001-20**  
 Razão Social: **INFOBIP BRASIL SERVICOS DE VALOR ADICIONADO LTDA**  
 Endereço: **Calcada das Margaridas, 163 SL2; ALPHAVILLE COMERCIAL, BARUERI - SP**

Informações do Responsável pela proposta

Nome: **Leonardo de Moraes Jeronimo**  
 Cargo: **Account Executive**  
 RG: **12.662.407-7**  
 CPF: **097.885.759-35**  
 Telefone: **41- 9 9929-3465**  
 E-mail: [leonardo.moraes@infobip.com](mailto:leonardo.moraes@infobip.com)

Local: **Curitiba, Paraná**  
 Data: **7/7/2023**

DocuSigned by:  
**Leonardo Moraes**  
77BACCE3FA6441

Assinatura do Responsável pela Proposta

**RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2**

LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

Sex, 07/07/2023 15:28

Para: Leonardo Moraes <Leonardo.Moraes@infobip.com>; EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>; Rafael Rosa <Rafael.Rosa@infobip.com>; Eduardo Araújo <Eduardo.Araujo@infobip.com>  
 Cc: RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

Perfeito, Leonardo.

Obrigado e bom fim de semana e boas férias

**Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações  
 INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC  
 61 3313-4271

**De:** Leonardo Moraes <Leonardo.Moraes@infobip.com>**Enviado:** sexta-feira, 7 de julho de 2023 15:26**Para:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>; EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>; Rafael Rosa <Rafael.Rosa@infobip.com>;

Eduardo Araújo &lt;Eduardo.Araujo@infobip.com&gt;

**Cc:** RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>**Assunto:** RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Ola Luiz,

Os valores em proposta são o todo, tanto Meta quanto Infobip, coloquei os preços de templates que serão consumidos com base na volumetria que nos informou (que é o custo final na proposta) e a Infobip está isentando a mensalidade para vocês.

Mas o [@Rafael Rosa](#) irá agendar com vocês para próxima quarta feira uma apresentação da proposta, para que não fique nenhuma duvida, e o meu lider [@Eduardo Araújo](#) irá me cobrir nessa apresentação para vocês, pois estarei de férias nesse período.

Qualquer duvida me chama

Tks



**Leonardo Moraes**  
 Mid Market Account Executive

E Leonardo.Moraes@infobip.com  
 M

A Av. Cândido de Abreu, 70, 8º andar, Centro Cívico Corporate, - Centro Cívico, 80530-000 Curitiba, Brazil  
[www.infobip.com](http://www.infobip.com)

**OOPS, FIZEMOS DE NOVO!**  
**Descubra por que fomos novamente reconhecidos pelo IDC MarketScape como [ líderes em CPaaS ]**

**GSMA Associate Member**

This email message and any attachments are intended solely for the use of the addressee. If you are not the intended recipient, you are prohibited from reading, disclosing, reproducing, distributing, disseminating or otherwise using this transmission. If you have received this message in error, please promptly notify the sender by reply email and immediately delete this message from your system. This message and any attachments may contain information that is confidential, privileged or exempt from disclosure. Delivery of this message to any person other than the intended recipient is not intended to waive any right or privilege.

**From:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>**Sent:** Friday, July 7, 2023 3:19 PM**To:** Leonardo Moraes <Leonardo.Moraes@infobip.com>; EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>; Rafael Rosa <Rafael.Rosa@infobip.com>; Eduardo Araújo <Eduardo.Araujo@infobip.com>**Cc:** RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>**Subject:** [EXTERNAL] RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Leonardo, boa tarde.

Ao avaliar sua proposta, fiquei com uma dúvida.

Nos valores informados estão incluídos também os custos com a Meta ou são apenas os custos com a Infobip?

**Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações  
 INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC

61 3313-4271



**De:** Leonardo Moraes <[Leonardo.Moraes@infobip.com](mailto:Leonardo.Moraes@infobip.com)>

**Enviado:** sexta-feira, 7 de julho de 2023 14:41

**Para:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>; Rafael Rosa <[Rafael.Rosa@infobip.com](mailto:Rafael.Rosa@infobip.com)>; Eduardo Araújo <[Eduardo.Araujo@infobip.com](mailto:Eduardo.Araujo@infobip.com)>

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>

**Assunto:** RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Você não costuma receber emails de [leonardo.moraes@infobip.com](mailto:leonardo.moraes@infobip.com). Saiba por que isso é importante

Ola Edir e Luiz, tudo bem?

Estou enviando a versão 2 da proposta conforme solicitado e encaminhado e replicando o corpo do email anterior:

Foi um prazer conversar com vocês sobre o projeto de Whatsapp API para o INSS, e não tenho duvidas, nós iremos conseguir dar um atendimento ideal para vocês, por já conhecer muito do mercado de GOV, atendendo Prefeituras, TSE e entre outros.

Conforme conversamos, estou encaminhando a proposta comercial no modelo de proposta de vocês.

Vou detalhar algumas informações importantes referente a proposta. Solicitei a vocês uma média dos consumos dos templates, e foi nos passados 2 terços de Utilidade e 1 terço de Marketing no total de 500.000 templates.

Fiz um calculo de média que se encontra no "TOTAL" da proposta, mas também há o descriptivo do custo de cada template.

Com base nesses calculos, serão consumidos: 335.000 templates de Utilidade e 165.000 de Marketing com o custo médio de ambos de R\$ 0.221375, sendo Marketing (R\$ 0.3135 e Utilidade R\$ 0.176).

O meu colega [@Rafael.Rosa](#) irá marcar uma reunião para apresentação dessa proposta na próxima quarta-feira, e o meu líder [@Eduardo.Araujo](#) irá me representar nessa apresentação para vocês, pois estarei de férias nesse periodo.

Abraços



GSMA Associate Member

This email message and any attachments are intended solely for the use of the addressee. If you are not the intended recipient, you are prohibited from reading, disclosing, reproducing, distributing, disseminating or otherwise using this transmission. If you have received this message in error, please promptly notify the sender by reply email and immediately delete this message from your system. This message and any attachments may contain information that is confidential, privileged or exempt from disclosure. Delivery of this message to any person other than the intended recipient is not intended to waive any right or privilege.

**From:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>

**Sent:** Friday, July 7, 2023 1:09 PM

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>

**Subject:** [EXTERNAL] [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo **detalhamento-da-contratacao.pdf**.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo **modelo-proposta-de-precos-v2.xlsx**.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--  
**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação – DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

**RE: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2****LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA**

Seg, 10/07/2023 11:29

Para:Fernando Dionizio &lt;fernando.dionizio@botmaker.io&gt;

Cc:EDIR VARGAS COELHO &lt;edir.vargas@inss.gov.br&gt;;RAFAEL ROQUE LEITE &lt;rafael.leite@inss.gov.br&gt;;Alfredo Bitencourt &lt;alfredo@botmaker.io&gt;

Pode sim.

**Luiz Otavio Soares da Silva****Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações****INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC****61 3313-4271****De:** Fernando Dionizio <fernando.dionizio@botmaker.io>**Enviado:** segunda-feira, 10 de julho de 2023 11:29**Para:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>**Cc:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>; Alfredo Bitencourt <alfredo@botmaker.io>**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2Você não costuma receber emails de fernando.dionizio@botmaker.io. [Saiba por que isso é importante](#)

Perfeito Luiz, te agradeço pelo breve retorno.

Sobre a assinatura, ela pode ser digital no arquivo?

Abs

Fernando

Em seg., 10 de jul. de 2023 às 11:27, LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

<[luiotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luiotavio.soares@inss.gov.br)> escreveu:

Prezado Fernando, bom dia.

A respeito de sua pergunta, informamos que serão 2/3 de mensagens utility e 1/3 marketing do total informado.

Você pode incluir uma linha a mais na planilha informando os dois valores.

**Luiz Otavio Soares da Silva****Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações**

**INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC  
61 3313-4271**



---

**De:** Fernando Dionizio <[fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io)>

**Enviado:** segunda-feira, 10 de julho de 2023 11:05

**Para:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>; Alfredo Bitencourt <[alfredo@botmaker.io](mailto:alfredo@botmaker.io)>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Você não costuma receber emails de [fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io). Saiba por que isso é importante

Edir, bom dia! Tudo bem?

Eu tenho apenas duas dúvidas acerca da proposta que deverá ser enviada:

No que tange a assinatura, pode ser eletrônica ou precisa ser impresso e assinado?

No que tange ao projeto WhatsApp Ativo, recentemente a Meta realizou uma mudança no formato de cobrança de mensagens ativas. Até então a divisão era basicamente entre sessões ativas e receptivas, entretanto, desde 01/06/2023 as sessões ativas são divididas em categorias, conforme detalhamento abaixo:

- **Preços diferenciados por:**

- Conversas iniciadas por usuários (Service)
- Utility Message (Conversa iniciada pela empresa)
- Marketing Message (Conversa iniciada pela empresa)
- Authentication Message (Conversa iniciada pela empresa)

- Neste link, segue a política do WhatsApp, explicando mais no detalhe como se dá essas divisões: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing>

Poderiam me sinalizar, qual categoria estão utilizando para preenchimento da tabela abaixo?

Se preferirem posso explicar por telefone ou em reunião.

Abs

Fernando

--  
**Fernando N. Dionizio**

[55 11 97091-2608](tel:551197091-2608)

[Agendar uma Reunião](#)



Em qua., 5 de jul. de 2023 às 14:33, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:  
Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v2.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

--  
**Fernando N. Dionizio**

[55 11 97091-2608](tel:551197091-2608)

[Agendar uma Reunião](#)



## Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Fernando Dionizio <[fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io)>

Seg, 10/07/2023 16:16

Para:EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>;LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)>  
Cc:RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>;Alfredo Bitencourt <[alfredo@botmaker.io](mailto:alfredo@botmaker.io)>

 1 anexos (126 KB)

modelo-proposta-de-precos-v2 - Proposta Botmaker.xlsx;

Prezados, boa tarde!

Como solicitado, anexo proposta comercial referente a prestação de serviços de Whatsapp Business API.

Reforço que a Botmaker é uma Plataforma de comunicação omnichannel para apoiar empresas a estabelecerem conversas valiosas com seus consumidores, líder de mercado e presente em mais de 40 países, desenvolvendo diversas features inovadoras para os mais diversos cenários. Embora para essa proposta estejamos falando de um processo de notificação ativa, podemos permitir o atendimento receptivo via chatbot, atendentes humanos e um modelo híbrido entre ambos.

Além de todos os pontos acima, possuímos uma estrutura robusta de API's, permitindo a integração da nossa plataforma com os mais variados sistemas, de forma que nossa solução se torne realmente importante para a estratégia de transformação digital de diversos clientes como Governo do Piauí, Governo de Buenos Aires, Sicredi, Gerando Falcões, entre outros diversos cases de sucesso. Caso haja qualquer dúvida ou precisem de mais informações estou a inteira disposição. Abs

Fernando

Em seg., 10 de jul. de 2023 às 11:29, LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

<[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)> escreveu:

Pode sim.

### **Luiz Otavio Soares da Silva**

**Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações**

**INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC**

**61 3313-4271**

---

**De:** Fernando Dionizio <[fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io)>

**Enviado:** segunda-feira, 10 de julho de 2023 11:29

**Para:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)>

**Cc:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>;

Alfredo Bitencourt <[alfredo@botmaker.io](mailto:alfredo@botmaker.io)>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Você não costuma receber emails de [fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io). Saiba por que isso é importante

Perfeito Luiz, te agradeço pelo breve retorno.

Sobre a assinatura, ela pode ser digital no arquivo?

Abs

Fernando

Em seg., 10 de jul. de 2023 às 11:27, LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

<[luzotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luzotavio.soares@inss.gov.br)> escreveu:

Prezado Fernando, bom dia.

A respeito de sua pergunta, informamos que serão 2/3 de mensagens utility e 1/3 marketing do total informado.

Você pode incluir uma linha a mais na planilha informando os dois valores.

**Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações

INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC

61 3313-4271

---

**De:** Fernando Dionizio <[fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io)>

**Enviado:** segunda-feira, 10 de julho de 2023 11:05

**Para:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luzotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luzotavio.soares@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE

<[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>; Alfredo Bitencourt <[alfredo@botmaker.io](mailto:alfredo@botmaker.io)>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Você não costuma receber emails de [fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io). Saiba por que isso é importante

Edir, bom dia! Tudo bem?

Eu tenho apenas duas dúvidas acerca da proposta que deverá ser enviada:

No que tange a assinatura, pode ser eletrônica ou precisa ser impresso e assinado?

No que tange ao projeto WhatsApp Ativo, recentemente a Meta realizou uma mudança no formato de cobrança de mensagens ativas. Até então a divisão era basicamente entre sessões ativas e receptivas, entretanto, desde 01/06/2023 as sessões ativas são divididas em

categorias, conforme detalhamento abaixo:

- **Preços diferenciados por:**

- Conversas iniciadas por usuários (Service)
- Utility Message (Conversa iniciada pela empresa)
- Marketing Message (Conversa iniciada pela empresa)
- Authentication Message (Conversa iniciada pela empresa)

- Neste link, segue a política do WhatsApp, explicando mais no detalhe como se dá essas divisões: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing>

Poderiam me sinalizar, qual categoria estão utilizando para preenchimento da tabela abaixo?

Se preferirem posso explicar por telefone ou em reunião.

Abs

Fernando

--

## **Fernando N. Dionizio**

[55 11 97091-2608](#)

[Agendar uma Reunião](#)

Em qua., 5 de jul. de 2023 às 14:33, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo **detalhamento-da-contratacao.pdf**.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo **modelo-proposta-de-precos-v2.xlsx**.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

---

## Fernando N. Dionizio

[55 11 97091-2608](#)

[Agendar uma Reunião](#)

---

## Fernando N. Dionizio

[55 11 97091-2608](#)

[Agendar uma Reunião](#)

**Proposta Comercial**

Ao  
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF  
Telefone: (61) 3313-4271  
E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço.

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	WhatsApp Business API (Utility Messages)	Unidade (notificações)	333.334	0,24	80.000,16
2	WhatsApp Business API (Marketing Messages)	Unidade (notificações)	166.666	0,43	71.666,38
3	Serviço de implantação	Serviço único	1	0,00	0,00
4	Assinatura mensal	Mês	12	50.000,00	600.000,00
<b>Total</b>					<b>751.666,54</b>

**Dados da Proposta**

Validade: **10/10/2023**

**Informações da empresa**

CNPJ: **0.607.960/0001-85**

Razão Social: **BM BRASIL INTERNET LTDA**

Endereço: **RUA PIRANDELLO - N: 45 - COMPLEMENTO: CASA 03 - BAIRRO: BROOKLIN PAULISTA - CIDADE: SÃO PAULO - ESTADO: SP - CE**

**Informações do Responsável pela proposta**

Nome: **Fernando Nascimento Dionizio**

Cargo: **Senior Sales Executive**

RG: **41.887.421-9**

CPF: **357.704.108-09**

Telefone: **11 97091-2608**

E-mail: **fernando.dionizio@botmaker.io**

Local: **São Paulo**

Data: **10/07/2023**



Assinatura do Responsável pela Proposta

## ENC: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

Seg, 10/07/2023 16:34

Para:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

1 anexos (26 KB)

modelo-proposta-de-precos-v3.xlsx;

Edir, verifiquei que cometemos um erro na planilha de cotação, de forma que será necessário mesmo fazer um novo pedido.

A quantidade é 500 mil de notificações por mês.

Do jeito que a planilha está, parece que são 500.000 no ano.

E como a Meta mudou sua tabela de preços, com preços diferentes para cada tipo de notificação, será necessário acrescentar mais um item.

Estou anexando a tabela adaptada.

**Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações

INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC

61 3313-4271



---

**De:** Fernando Dionizio <fernando.dionizio@botmaker.io>

**Enviado:** segunda-feira, 10 de julho de 2023 16:15

**Para:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>; LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

<luiotavio.soares@inss.gov.br>

**Cc:** RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>; Alfredo Bitencourt <alfredo@botmaker.io>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Prezados, boa tarde!

Como solicitado, anexo proposta comercial referente a prestação de serviços de Whatsapp Business API.

Reforço que a Botmaker é uma Plataforma de comunicação omnichannel para apoiar empresas a estabelecerem conversas valiosas com seus consumidores, líder de mercado e presente em mais de 40 países, desenvolvendo diversas features inovadoras para os mais diversos cenários.

Embora para essa proposta estejamos falando de um processo de notificação ativa, podemos permitir o atendimento receptivo via chatbot, atendentes humanos e um modelo híbrido entre ambos.

Além de todos os pontos acima, possuímos uma estrutura robusta de API's, permitindo a integração da nossa plataforma com os mais variados sistemas, de forma que nossa solução se torne realmente importante para a estratégia de transformação digital de diversos clientes como

Governo do Piauí, Governo de Buenos Aires, Sicredi, Gerando Falcões, entre outros diversos cases de sucesso. Caso haja qualquer dúvida ou precisem de mais informações estou a inteira disposição. Abs  
Fernando

Em seg., 10 de jul. de 2023 às 11:29, LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luiotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luiotavio.soares@inss.gov.br)> escreveu:

Pode sim.

**Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações  
INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC  
61 3313-4271



---

**De:** Fernando Dionizio <[fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io)>

**Enviado:** segunda-feira, 10 de julho de 2023 11:29

**Para:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luiotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luiotavio.soares@inss.gov.br)>

**Cc:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>; Alfredo Bitencourt <[alfredo@botmaker.io](mailto:alfredo@botmaker.io)>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Você não costuma receber emails de [fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io). Saiba por que isso é importante

Perfeito Luiz, te agradeço pelo breve retorno.

Sobre a assinatura, ela pode ser digital no arquivo?

Abs

Fernando

Em seg., 10 de jul. de 2023 às 11:27, LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luiotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luiotavio.soares@inss.gov.br)> escreveu:

Prezado Fernando, bom dia.

A respeito de sua pergunta, informamos que serão 2/3 de mensagens utility e 1/3 marketing do total informado.

Você pode incluir uma linha a mais na planilha informando os dois valores.

**Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações

**INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC  
61 3313-4271**



**De:** Fernando Dionizio <[fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io)>

**Enviado:** segunda-feira, 10 de julho de 2023 11:05

**Para:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>; Alfredo Bitencourt <[alfredo@botmaker.io](mailto:alfredo@botmaker.io)>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Você não costuma receber emails de [fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io). Saiba por que isso é importante

Edir, bom dia! Tudo bem?

Eu tenho apenas duas dúvidas acerca da proposta que deverá ser enviada:

No que tange a assinatura, pode ser eletrônica ou precisa ser impresso e assinado?

No que tange ao projeto WhatsApp Ativo, recentemente a Meta realizou uma mudança no formato de cobrança de mensagens ativas. Até então a divisão era basicamente entre sessões ativas e receptivas, entretanto, desde 01/06/2023 as sessões ativas são divididas em categorias, conforme detalhamento abaixo:

- **Preços diferenciados por:**

- Conversas iniciadas por usuários (Service)
- Utility Message (Conversa iniciada pela empresa)
- Marketing Message (Conversa iniciada pela empresa)
- Authentication Message (Conversa iniciada pela empresa)

- Neste link, segue a política do WhatsApp, explicando mais no detalhe como se dá essas divisões: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing>

Poderiam me sinalizar, qual categoria estão utilizando para preenchimento da tabela abaixo?

Se preferirem posso explicar por telefone ou em reunião.

Abs

Fernando

--  
**Fernando N. Dionizio**

[55 11 97091-2608](tel:551197091-2608)

[Agendar uma Reunião](#)



Em qua., 5 de jul. de 2023 às 14:33, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo **detalhamento-da-contratacao.pdf**.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo **modelo-proposta-de-precos-v2.xlsx**.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

--  
**Fernando N. Dionizio**

[55 11 97091-2608](tel:551197091-2608)

[Agendar uma Reunião](#)



--  
**Fernando N. Dionizio**

[55 11 97091-2608](tel:551197091-2608)

[Agendar uma Reunião](#)



**Proposta Comercial**

Ao

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF  
Telefone: (61) 3313-4271  
E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Notificação Utility	Unidade	333.334	0,00	0,00	0,00
2	Notificação Marketing	Unidade	166.666	0,00	0,00	0,00
3	Serviço de implantação	Serviço único	1	0,00	0,00	0,00
4	Assinatura mensal	Mês	12	0,00	0,00	0,00
Total						0,00

**Observação:** Preencher apenas a coluna "Valor Unitário". As colunas "Valor Total Mensal" e "Valor Total Anual" contém fórmulas

Dados da Proposta

Validade:

Informações da empresa

CNPJ:

Razão Social:

Endereço:

Informações do Responsável pela proposta

Nome:

Cargo:

RG:

CPF:

Telefone:

E-mail:

Local:

Data:

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Responsável pela Proposta

**Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2**

Fernando Dionizio <[fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io)>

Seg, 10/07/2023 16:16

Para:EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>;LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)>  
Cc:RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>;Alfredo Bitencourt <[alfredo@botmaker.io](mailto:alfredo@botmaker.io)>

 1 anexos (126 KB)

modelo-proposta-de-precos-v2 - Proposta Botmaker.xlsx;

Prezados, boa tarde!

Como solicitado, anexo proposta comercial referente a prestação de serviços de Whatsapp Business API.

Reforço que a Botmaker é uma Plataforma de comunicação omnichannel para apoiar empresas a estabelecerem conversas valiosas com seus consumidores, líder de mercado e presente em mais de 40 países, desenvolvendo diversas features inovadoras para os mais diversos cenários. Embora para essa proposta estejamos falando de um processo de notificação ativa, podemos permitir o atendimento receptivo via chatbot, atendentes humanos e um modelo híbrido entre ambos.

Além de todos os pontos acima, possuímos uma estrutura robusta de API's, permitindo a integração da nossa plataforma com os mais variados sistemas, de forma que nossa solução se torne realmente importante para a estratégia de transformação digital de diversos clientes como Governo do Piauí, Governo de Buenos Aires, Sicredi, Gerando Falcões, entre outros diversos cases de sucesso. Caso haja qualquer dúvida ou precisem de mais informações estou a inteira disposição. Abs

Fernando

Em seg., 10 de jul. de 2023 às 11:29, LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

<[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)> escreveu:

Pode sim.

**Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações

INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC

61 3313-4271

---

**De:** Fernando Dionizio <[fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io)>

**Enviado:** segunda-feira, 10 de julho de 2023 11:29

**Para:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luizotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luizotavio.soares@inss.gov.br)>

**Cc:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>;

Alfredo Bitencourt <[alfredo@botmaker.io](mailto:alfredo@botmaker.io)>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Você não costuma receber emails de [fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io). Saiba por que isso é importante

Perfeito Luiz, te agradeço pelo breve retorno.

Sobre a assinatura, ela pode ser digital no arquivo?

Abs

Fernando

Em seg., 10 de jul. de 2023 às 11:27, LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

<[luzotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luzotavio.soares@inss.gov.br)> escreveu:

Prezado Fernando, bom dia.

A respeito de sua pergunta, informamos que serão 2/3 de mensagens utility e 1/3 marketing do total informado.

Você pode incluir uma linha a mais na planilha informando os dois valores.

**Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações

INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC

61 3313-4271

---

**De:** Fernando Dionizio <[fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io)>

**Enviado:** segunda-feira, 10 de julho de 2023 11:05

**Para:** EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luzotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luzotavio.soares@inss.gov.br)>; RAFAEL ROQUE LEITE

<[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>; Alfredo Bitencourt <[alfredo@botmaker.io](mailto:alfredo@botmaker.io)>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v2

Você não costuma receber emails de [fernando.dionizio@botmaker.io](mailto:fernando.dionizio@botmaker.io). Saiba por que isso é importante

Edir, bom dia! Tudo bem?

Eu tenho apenas duas dúvidas acerca da proposta que deverá ser enviada:

No que tange a assinatura, pode ser eletrônica ou precisa ser impresso e assinado?

No que tange ao projeto WhatsApp Ativo, recentemente a Meta realizou uma mudança no formato de cobrança de mensagens ativas. Até então a divisão era basicamente entre sessões ativas e receptivas, entretanto, desde 01/06/2023 as sessões ativas são divididas em

categorias, conforme detalhamento abaixo:

- **Preços diferenciados por:**

- Conversas iniciadas por usuários (Service)
- Utility Message (Conversa iniciada pela empresa)
- Marketing Message (Conversa iniciada pela empresa)
- Authentication Message (Conversa iniciada pela empresa)

- Neste link, segue a política do WhatsApp, explicando mais no detalhe como se dá essas divisões: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing>

Poderiam me sinalizar, qual categoria estão utilizando para preenchimento da tabela abaixo?

Se preferirem posso explicar por telefone ou em reunião.

Abs

Fernando

--

## Fernando N. Dionizio

55 11 97091-2608

[Agendar uma Reunião](#)

Em qua., 5 de jul. de 2023 às 14:33, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo **detalhamento-da-contratacao.pdf**.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo **modelo-proposta-de-precos-v2.xlsx**.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

---

## Fernando N. Dionizio

[55 11 97091-2608](#)

[Agendar uma Reunião](#)

---

## Fernando N. Dionizio

[55 11 97091-2608](#)

[Agendar uma Reunião](#)

**Proposta Comercial**

Ao

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF  
Telefone: (61) 3313-4271  
E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	WhatsApp Business API (Utility Messages)	Unidade (notificações)	333.334	0,24	80.000,16
2	WhatsApp Business API (Marketing Messages)	Unidade (notificações)	166.666	0,43	71.666,38
3	Serviço de implantação	Serviço único	1	0,00	0,00
4	Assinatura mensal	Mês	12	50.000,00	600.000,00
<b>Total</b>					<b>751.666,54</b>

**Dados da Proposta**

Validade: 10/10/2023

**Informações da empresa**

CNPJ: 0.607.960/0001-85

Razão Social: **BM BRASIL INTERNET LTDA**

Endereço: **RUA PIRANDELLO - N: 45 - COMPLEMENTO: CASA 03 - BAIRRO: BROOKLIN PAULISTA - CIDADE: SÃO PAULO - ESTADO: SP - CEP:**

**Informações do Responsável pela proposta**

Nome: **Fernando Nascimento Dionizio**

Cargo: **Senior Sales Executive**

RG: **41.887.421-9**

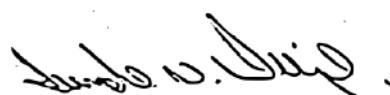
CPF: **357.704.108-09**

Telefone: **11 97091-2608**

E-mail: **fernando.dionizio@botmaker.io**

Local: **São Paulo**

Data: **10/07/2023**



Assinatura do Responsável pela Proposta



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: **Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT**

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

**PESQUISA DE PREÇO**

**Envio de e-mail aos fornecedores - terceira cotação v3**

## [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

EDIR VARGAS COELHO

Ter, 11/07/2023 13:41

Cc: LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>  
Cco: Fernando Dionizio <fernando.dionizio@botmaker.io>; camila.almeida@huggy.io  
<camila.almeida@huggy.io>; gustavo.paleari@gruponewway.com.br <gustavo.paleari@gruponewway.com.br>; João  
Alexandre do Espírito Santo <joaos@take.net>; Taissa de Faria Pereira <taissa.pereira@blip.ai>; contato@pontaltech.com.br  
<contato@pontaltech.com.br>; Rafael Rosa <Rafael.Rosa@infobip.com>; thays.silva@mzworkspace.com  
<thays.silva@mzworkspace.com>; charles.pinheiro@zenvia.com <charles.pinheiro@zenvia.com>

 2 anexos (159 KB)

detalhamento-da-cotacao-v3.pdf; modelo-proposta-de-precos-v3.xlsx;

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

**Pedimos a atenção de todos para reformularem suas propostas, pois, tivemos a necessidade de refazer a relação de itens - fazendo com que nossa planilha de cotação espelhe melhor a realidade do mercado.**

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo **detalhamento-da-contratacao-v3.pdf**.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo **modelo-proposta-de-precos-v3.xlsx**.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

## DETALHAMENTO DA COTAÇÃO

### 1. Dados do Contratante

**Instituto Nacional do Seguro Social - INSS - CNPJ 29.979.036/0908-91**

Endereço: Setor de Autarquias Sul, Quadra 02, Bloco “O”, 10º andar - Brasília/DF, CEP 70.070-000

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Telefone: (61) 3313-4271 E-mail: dsc@inss.gov.br

### 2. Objeto da Contratação

**WHATSAPP BUSINESS API**

### 3. Escopo da Contratação

Implantação da solução;

Assinatura mensal;

Tráfego mensal estimado de aproximadamente 500.000 notificações.

A implantação da solução compreenderá a habilitação da conta WhatsApp Business do INSS em parceria com a Meta, após a criação do Ambiente Gerenciador de Negócios. O time de gestão de produto da CONTRATADA iniciará o cadastro do cliente no Ambiente Gerenciador de Negócios, que é habilitado para fornecer serviços da Plataforma WhatsApp Business. Serão realizadas as seguintes configurações:

- Abertura da Conta WhatsApp Business (WABA) do INSS;
- A WABA permitirá que a CONTRATADA atue em nome do contratante (modelo on behalf of);
- Cadastro do(s) número(s) de telefone do INSS vinculados ao WhatsApp;
- Configuração do nome e da imagem de exibição que representarão aquele número de telefone;
- Suporte na integração dos sistemas do INSS com a WhatsApp Business API;
- Apoio na validação dos templates das notificações.

Assinatura mensal será um valor fixo a ser cobrado todos os meses, independentemente do tráfego mensal e incluirá serviços eventuais, tais como aprovação de novos templates, aprovação de novos números para novos serviços.

O valor do tráfego, utility e marketing, deverá incluir os valores cobrados pela META mais os valores cobrados pela contratada pela intermediação da operação.

### 4. Proposta Comercial

A proposta comercial deverá ser enviada em conformidade com o modelo apresentado em anexo do qual já consta os quantitativos a ser adquirido.

A proposta deverá ser apresentada em documento oficial, com logomarca e assinada pelo responsável por sua elaboração.

**Prazo de 5 (cinco) dias úteis para resposta.**

Brasília, 11 de julho de 2023.

# Inserir LOGOMARCA

v3

## Proposta Comercial

Ao  
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF  
Telefone: (61) 3313-4271  
E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Notificação Utility	Unidade	333.334	0,00	0,00	0,00
2	Notificação Marketing	Unidade	166.666	0,00	0,00	0,00
3	Serviço de implantação	Serviço único	1	0,00	0,00	0,00
4	Assinatura mensal	Mês	12	0,00	0,00	0,00
Total						0,00

Observação: Preencher apenas a coluna "Valor Unitário". As colunas "Valor Total Mensal" e "Valor Total Anual" contém fórmulas.

Dados da Proposta

Validade:

Informações da empresa

CNPJ:

Razão Social:

Endereço:

Informações do Responsável pela proposta

Nome:

Cargo:

RG:

CPF:

Telefone:

E-mail:

Local:

Data:

Assinatura do Responsável pela Proposta

## RES: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

Marcela Damasceno <marcela.damasceno@pontaltech.com.br>

Qua, 12/07/2023 09:12

Para:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

Cc: LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>; Hugo Ribas <hugo.ribas@pontaltech.com.br>

1 anexos (812 KB)

Apresentação Comercial - RCS.pdf;

Você não costuma receber emails de marcela.damasceno@pontaltech.com.br. [Saiba por que isso é importante](#)

Edir, bom dia! Tudo bem?

No momento não estamos atuando com o WhatsApp.

Mas estamos com uma nova solução que é o RCS.

Você já ouviu falar? Deixo em anexo uma apresentação comercial.

Atenciosamente,



Marcela Damasceno

SDR

+55 11 2830-5452



Rua Formosa, nº 367 - 8º andar | Centro Histórico, São Paulo - SP



**De:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

**Enviada em:** terça-feira, 11 de julho de 2023 13:42

**Cc:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

**Assunto:** [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

**Pedimos a atenção de todos para reformularem suas propostas, pois, tivemos a necessidade de refazer a relação de itens - fazendo com que nossa planilha de cotação espelhe melhor a realidade do mercado.**

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo **detalhamento-da-contratacao-v3.pdf**.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo **modelo-proposta-de-precos-v3.xlsx**.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

## Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

Fernando Dionizio <fernando.dionizio@botmaker.io>

Qua, 12/07/2023 14:39

Para:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

Cc:LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>;RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>

 1 anexos (129 KB)

modelo-proposta-de-precos-v3 - Proposta Botmaker.xlsx;

Prezados, bom dia! Tudo bem?

Como solicitado, anexo proposta comercial atualizada referente a prestação de serviços de Whatsapp Business API. Realizei o ajuste em relação ao custo de plataforma e o custo de gestão e curadoria conforme orientado no detalhamento da cotação.

Como sinalizei no email anterior, a Botmaker é uma Plataforma de comunicação omnichannel para apoiar empresas a estabelecerem conversas valiosas com seus consumidores, líder de mercado e presente em mais de 40 países, desenvolvendo diversas features inovadoras para os mais diversos cenários. Embora para essa proposta estejamos falando de um processo de notificação ativa, podemos permitir o atendimento receptivo via chatbot, atendentes humanos e um modelo híbrido entre ambos.

Além de todos os pontos acima, possuímos uma estrutura robusta de API's, permitindo a integração da nossa plataforma com os mais variados sistemas, de forma que nossa solução se torne realmente importante para a estratégia de transformação digital de diversos clientes como Governo do Piauí, Governo de Buenos Aires, Sicredi, Gerando Falcões, entre outros diversos cases de sucesso.

Caso haja qualquer dúvida ou precisem de mais informações estou a inteira disposição.

Abraços e obrigado pela oportunidade.

Att,

**Fernando N. Dionizio**

[55 11 97091-2608](#)

[Agendar uma Reunião](#)

--

Em ter., 11 de jul. de 2023 às 13:41, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

**Pedimos a atenção de todos para reformularem suas propostas, pois, tivemos a necessidade de refazer a relação de itens - fazendo com que nossa planilha de cotação espelhe melhor a realidade do mercado.**

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao-v3.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v3.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--  
**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

**Proposta Comercial**

Ao  
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF  
Telefone: (61) 3313-4271  
E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Notificação Utility	Unidade	333.334	0,34	113.333,56	1.360.002,72
2	Notificação Marketing	Unidade	166.666	0,53	88.332,98	1.059.995,76
3	Serviço de implantação	Serviço único	1	0,00	0,00	0,00
4	Assinatura mensal	Mês	12	14.000,00	14.000,00	168.000,00
<b>Total</b>						<b>2.587.998,48</b>

Observação: Preencher apenas a coluna "Valor Unitário". As colunas "Valor Total Mensal" e "Valor Total Anual" contém fórmulas.

Dados da Proposta

Validade: 11/10/2023

Informações da empresa

CNPJ: 30.607.960/0001-85

Razão Social: BM BRASIL INTERNET LTDA

Endereço: RUA PIRANDELLO - N: 45 - COMPLEMENTO: CASA 03 - BAIRRO: BROOKLIN PAULISTA - CIDADE: SÃO PAULO - ESTADO: SP - CEP: 0462

Informações do Responsável pela proposta

Nome: Fernando Nascimento Dionizio

Cargo: Senior Sales Executive

RG: 41.887.421-9

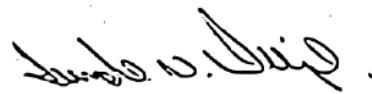
CPF: 357.704.108-09

Telefone: 11 97091-2608

E-mail: fernando.dionizio@botmaker.io

Local: São Paulo

Data: 11/07/2023



Assinatura do Responsável pela Proposta

**INFOBIP: PROPOSTA COMERCIAL / [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3**

Eduardo Araújo <Eduardo.Araujo@infobip.com>

Qua, 12/07/2023 16:57

Para:Rafael Rosa <Rafael.Rosa@infobip.com>;Leonardo Moraes <Leonardo.Moraes@infobip.com>;RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>;LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luizotavio.soares@inss.gov.br>;EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>  
Cc:Matheus Thieme <Matheus.Thieme@infobip.com>

1 anexos (224 KB)

Proposta\_INSS\_Infobip\_12072023\_1.pdf;

Você não costuma receber emails de eduardo.araujo@infobip.com. [Saiba por que isso é importante](#)

Boa tarde, Edir, tudo bem?

Meu nome é Eduardo Araújo e sou gestor do [@Leonardo Moraes](#), e estou ajudando vocês, junto ao [@Rafael Rosa](#), durante esse processo.

Em anexo, segue proposta comercial seguindo o formato sugerido (Apenas tive dificuldade de adicionar nossa logo pelo documento em excel estar bloqueado). Se houver qualquer dúvida, sobre detalhamento da mesma, contem conosco!

Havíamos citado de o [@Rafael Rosa](#) agendar com vocês uma apresentação da proposta para detalharmos a mesma. Você poderiam nos passar sugestões de datas e horários para essa conversa?

Grande abraço!

**Eduardo Araújo**  
Sales Manager Mid  
Market

E  
Eduardo.Araujo@infobip.com  
M

A Av. Cândido de Abreu, 70, 8º andar, Centro Cívico Corporate, - Centro Cívico,  
80530-000 Curitiba, Brazil  
[www.infobip.com](http://www.infobip.com)

**GSMA Associate Member**

This email message and any attachments are intended solely for the use of the addressee. If you are not the intended recipient, you are prohibited from reading, disclosing, reproducing, distributing, disseminating or otherwise using this transmission. If you have received this message in error, please promptly notify the sender by reply email and immediately delete this message from your system. This message and any attachments may contain information that is confidential, privileged or exempt from disclosure. Delivery of this message to any person other than the intended recipient is not intended to waive any right or privilege.



**infobip**

v3

## Proposta Comercial

Ao  
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF  
Telefone: (61) 3313-4271  
E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Notificação Utility	Unidade	333.334	0,18	60.000,12	720.001,44
2	Notificação Marketing	Unidade	166.666	0,31	51.666,46	619.997,52
3	Serviço de implantação	Serviço único	1	5.000,00	5.000,00	5.000,00
4	Assinatura mensal	Mês	12	0,00	0,00	0,00
Total						1.344.998,96

Observação: Preencher apenas a coluna "Valor Unitário". As colunas "Valor Total Mensal" e "Valor Total Anual" contém fórmulas.

Dados da Proposta

Validade: 30 dias

Informações da empresa

CNPJ: 13.829.815/0001-20

Razão Social: INFOBIP BRASIL SERVICOS DE VALOR ADICIONADO LTDA

Endereço: Calcada das Margaridas, 163 SL2; ALPHAVILLE COMERCIAL, BARUERI - SP

Informações do Responsável pela proposta

Nome: Leonardo de Moraes Jeronimo

Cargo: Account Executive

RG: 12.662.407-7

CPF: 097.885.759-35

Telefone: 41- 9 9929-3465

E-mail: leonardo.moraes@infobip.com

Local: Curitiba, Paraná

Data: 06/07/2023

Assinatura do Responsável pela Proposta

## RE: INFOBIP: PROPOSTA COMERCIAL / [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

Eduardo Araújo <Eduardo.Araujo@infobip.com>

Qua, 12/07/2023 18:03

Para: LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>; Rafael Rosa <Rafael.Rosa@infobip.com>; Leonardo Moraes <Leonardo.Moraes@infobip.com>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>; EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>  
Cc: Matheus Thieme <Matheus.Thieme@infobip.com>

Boa tarde, Luiz.

Esse é nosso preço final, não é Meta + Infobip. Temos ótima relação com eles, sendo um dos principais parceiros globais, e por isso podemos oferecer preços mais interessantes.

Um abraço

**Eduardo Araújo**  
Sales Manager Mid  
Market

**E**  
Eduardo.Araujo@infobip.com  
**M**

A Av. Cândido de Abreu, 70, 8º andar, Centro Cívico Corporate, - Centro Cívico,  
80530-000 Curitiba, Brazil  
www.infobip.com



**GSMA Associate Member**

This email message and any attachments are intended solely for the use of the addressee. If you are not the intended recipient, you are prohibited from reading, disclosing, reproducing, distributing, disseminating or otherwise using this transmission. If you have received this message in error, please promptly notify the sender by reply email and immediately delete this message from your system. This message and any attachments may contain information that is confidential, privileged or exempt from disclosure. Delivery of this message to any person other than the intended recipient is not intended to waive any right or privilege.

**From:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>

**Sent:** Wednesday, July 12, 2023 5:07 PM

**To:** Eduardo Araújo <Eduardo.Araujo@infobip.com>; Rafael Rosa <Rafael.Rosa@infobip.com>; Leonardo Moraes <Leonardo.Moraes@infobip.com>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>; EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

**Cc:** Matheus Thieme <Matheus.Thieme@infobip.com>

**Subject:** [EXTERNAL] RE: INFOBIP: PROPOSTA COMERCIAL / [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

Eduardo, boa tarde.

Agradeço o envio da proposta.

Verifiquei que os preços propostos para as notificações estão inferiores ao preço de tabela da Meta.

Isto só seria possível caso esses preços fossem apenas a remuneração da Infobip, os preços da Meta sendo pagos à parte.

Se for isso, peço que refaça a proposta, somando os valores para as notificações:

Utility = Meta + Infobit

Marketing = Meta + Infobit

Isto é necessário, pois a licitação será feita pelo preço total.

**Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações

INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC

61 3313-4271

**De:** Eduardo Araújo <Eduardo.Araujo@infobip.com>

**Enviado:** quarta-feira, 12 de julho de 2023 16:57

**Para:** Rafael Rosa <Rafael.Rosa@infobip.com>; Leonardo Moraes <Leonardo.Moraes@infobip.com>; RAFAEL ROQUE LEITE <rafael.leite@inss.gov.br>; LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>; EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

**Cc:** Matheus Thieme <Matheus.Thieme@infobip.com>

**Assunto:** INFOBIP: PROPOSTA COMERCIAL / [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

Boa tarde, Edir, tudo bem?

Meu nome é Eduardo Araújo e sou gestor do [Leonardo Moraes](#), estou ajudando vocês, junto ao [Rafael Rosa](#), durante esse processo.

Em anexo, segue proposta comercial seguindo o formato sugerido (Apenas tive dificuldade de adicionar nossa logo pelo documento em excel estar bloqueado). Se houver qualquer dúvida, sobre detalhamento da mesma, contem conosco!

Havíamos citado de o [Rafael Rosa](#) agendar com vocês uma apresentação da proposta para detalharmos a mesma. Vocês poderiam nos passar sugestões de datas e horários para essa conversa?

Grande abraço!

**Eduardo Araújo**Sales Manager Mid  
Market**E**[Eduardo.Araujo@infobip.com](mailto:Eduardo.Araujo@infobip.com)**M**A Av. Cândido de Abreu, 70, 8º andar, Centro Cívico Corporate, - Centro Cívico,  
80530-000 Curitiba, Brazil[www.infobip.com](http://www.infobip.com)**GSMA Associate Member**

This email message and any attachments are intended solely for the use of the addressee. If you are not the intended recipient, you are prohibited from reading, disclosing, reproducing, distributing, disseminating or otherwise using this transmission. If you have received this message in error, please promptly notify the sender by reply email and immediately delete this message from your system. This message and any attachments may contain information that is confidential, privileged or exempt from disclosure. Delivery of this message to any person other than the intended recipient is not intended to waive any right or privilege.

## RES: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

Qui, 13/07/2023 09:55

Para:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>;thays.silva@mzworkspace.com <thays.silva@mzworkspace.com>

Thays, bom dia.

Não serão pessoas que utilizarão, mas sim um sistema interno do INSS.

Luiz Otávio Soares da Silva

Assessor Técnico Especializado – Tecnologia da Informação e Comunicações  
INSS/Diretoria de Tecnologia da Informação

Enviado do [Email](#) para Windows

---

**De:** [EDIR VARGAS COELHO](#)

**Enviado:**quinta-feira, 13 de julho de 2023 09:51

**Para:** [LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA](#)

**Assunto:** ENC: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

Luiz,

Por gentileza, responder.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849

---

**De:** Thays Silva <thays.silva@mzworkspace.com>

**Enviado:** quarta-feira, 12 de julho de 2023 10:58

**Para:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>

**Assunto:** Re: [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

Obrigada, Edir!

Quantas pessoas farão o uso da plataforma? (precisão de um acesso)

Em ter., 11 de jul. de 2023 às 13:41, EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)> escreveu:

Prezados Senhores,

O INSS está buscando contratar a solução **WhatsApp Business API** para envio de notificações aos segurados da Previdência Social. Essa contratação será realizada por meio de licitação, em conformidade com a Lei 14.133/2021.

**Pedimos a atenção de todos para reformularem suas propostas, pois, tivemos a necessidade de refazer a relação de itens - fazendo com que nossa planilha de cotação espelhe melhor a realidade do mercado.**

O escopo e informações para elaboração da proposta comercial está no arquivo ***detalhamento-da-contratacao-v3.pdf***.

A proposta comercial deverá ser apresentada conforme planilha anexa está no arquivo ***modelo-proposta-de-precos-v3.xlsx***.

**Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis.**

Caso necessitem de informações adicionais ou esclarecimentos sobre o processo de contratação, estaremos à disposição para ajudar.

Atenciosamente,

--

**EDIR VARGAS COELHO**

Assistente de Tecnologia da Informação

Matrícula 3195239

Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Tel.: (27) 9.8827-1849



**Thays Aragão**  
Vendedora

[thays.silva@mzworkspace.com](mailto:thays.silva@mzworkspace.com)

(13) 4042 3489



**RE: INSS + Blip****LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA**

Seg, 10/07/2023 14:27

Para: João Alexandre do Espírito Santo <joaos@blip.ai>; EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>  
Cc: Taissa de Faria Pereira <taissa.pereira@blip.ai>

João Alexandre, boa tarde.

Vamos tentar ajustar sua proposta à planilha que o INSS enviou:

Ativação não teve dúvidas. Seu valor é R\$ 30.000,00

Assinatura mensal: Na sua proposta é citada a quantidade de 10.000 usuários mensais, bem como uma quantidade de 333.333 mensagens, cujo preço seria de R\$ 10.000,00 mensais.

Porém, esse preço seria variável, em função do número de usuários e do número de mensagens trafegadas.

Primeiramente, preciso que esclareça o que é considerado "usuário". Eu depreendi que usuário, nesse contexto, seria toda pessoa para a qual o INSS enviasse uma notificação, iniciando uma conversação.

Se esse entendimento meu estiver correto e, considerando os tipos de notificações conforme a classificação da Meta e os tipos de mensagem que o INSS pretende utilizar, seriam 333.333 usuários mensais.

Quanto ao número de mensagens, seriam 333.333 utility e 166667 marketing.

Solicito informar se o entendimento está correto e refazer sua proposta refletindo esses números e incluindo os valores a serem pagos para a Meta.

Pode alterar a planilha para refletir o seu modelo de faturamento.

**Luiz Otavio Soares da Silva****Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações****INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC****61 3313-4271****De:** João Alexandre do Espírito Santo <joaos@blip.ai>**Enviado:** sexta-feira, 7 de julho de 2023 19:31**Para:** EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>; LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

&lt;luizotavio.soares@inss.gov.br&gt;

**Cc:** Taissa de Faria Pereira <taissa.pereira@blip.ai>**Assunto:** INSS + Blip

Você não costuma receber emails de joaos@blip.ai. [Saiba por que isso é importante](#)

Caros, boa noite!  
Tudo bem?

Como combinamos, envio minha proposta padrão para que vocês analisem o modelo comercial.

Adicione abaixo o case que tivemos com o Governo de São Paulo para vacinação durante o período de Covid.

## Campanha de vacinação do Governo de São Paulo

**Propósito de uso do Contato Inteligente:** disponibilizar aos cidadãos a possibilidade de realizar o pré-cadastro da vacinação contra a Covid-19 pelo WhatsApp

### Categorias de mensagens:

- Conferir o calendário de vacinação do Governo de SP
- Pré-cadastro para vacinação
- Fazer uma autoavaliação de COVID-19
- Ver informações sobre o Plano São Paulo
- Ver informações sobre os auxílios
- Tirar dúvidas sobre COVID-19
- Ver as últimas notícias do estado de SP
- Confira as últimas Fake News verificadas pelo Governo.



Abs,

### JOÃO ALEXANDRE E. SANTO

Sr Account Executive | Telco; Tech; Utilities; Media and  
Others Business Unit

[joaos@blip.ai](mailto:joaos@blip.ai)

c: +55 (11) 994 309 284

[www.blip.ai](http://www.blip.ai)



**NOTA DE CONFIDENCIALIDADE:** Este email (e/ou seus anexos) pode conter informações legalmente privilegiadas e confidenciais e é destinado somente para o uso do indivíduo ou entidade nomeada acima. Caso não seja o destinatário, notificamos que a disseminação, divulgação, distribuição ou cópia dessa comunicação é estritamente proibida. Caso o tenha recebido por engano, favor notificar imediatamente o remetente respondendo a este email e descartar a mensagem original. Obrigado.

**CONFIDENTIALITY NOTICE:** This email transmission (and/or the attachments accompanying it) may contain legally privileged and confidential information, and is intended only for the use of the individual or entity named above. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, disclosure, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please promptly notify the sender by reply email and destroy the original message. Thank you.

## INSS + Blip

João Alexandre do Espírito Santo <joaos@blip.ai>

Sex, 07/07/2023 19:32

Para:EDIR VARGAS COELHO <edir.vargas@inss.gov.br>;LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>  
Cc:Taissa de Faria Pereira <taissa.pereira@blip.ai>

 1 anexos (3 MB)

INSS - Proposta Enterprise.pdf;

Caros, boa noite!

Tudo bem?

Como combinamos, envio minha proposta padrão para que vocês analisem o modelo comercial.

Adiciono abaixo o case que tivemos com o Governo de São Paulo para vacinação durante o período de Covid.

Abs,

**JOÃO ALEXANDRE E. SANTO**

Sr Account Executive | Telco; Tech; Utilities; Media and  
Others Business Unit

[joaos@blip.ai](mailto:joaos@blip.ai)

c: +55 (11) 994 309 284

[www.blip.ai](http://www.blip.ai)



NOTA DE CONFIDENCIALIDADE: Este email (e/ou seus anexos) pode conter informações legalmente privilegiadas e confidenciais e é destinado somente para o uso do indivíduo ou entidade nomeada acima. Caso não seja o destinatário, notificamos que a disseminação, divulgação, distribuição ou cópia dessa comunicação é estritamente proibida. Caso o tenha recebido por engano, favor notificar imediatamente o remetente respondendo a este email e descartar a mensagem original. Obrigado.

CONFIDENTIALITY NOTICE: This email transmission (and/or the attachments accompanying it) may contain legally privileged and confidential information, and is intended only for the use of the individual or entity named above. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, disclosure, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please promptly notify the sender by reply email and destroy the original message. Thank you.

**Proposta Comercial**

Ao  
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF  
Telefone: (61) 3313-4271  
E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Notificação Utility	Unidade	333.334	0,27	90.000,18	1.080.002,16
2	Notificação Marketing	Unidade	166.666	0,49	81.666,34	979.996,08
3	Serviço de implantação*	Serviço único	1	30.000,00	30.000,00	30.000,00
4	Assinatura mensal*** ***	Mês	12	31.000,00	31.000,00	372.000,00
<b>Total</b>						<b>2.461.998,24</b>

**Observação: Preencher apenas a coluna "Valor Unitário". As colunas "Valor Total Mensal" e "Valor Total Anual" contém fórmulas.**

\* A Ativação contempla apenas o onboarding, apoio na ativação do canal WhatsApp e apoio com encontro técnicos para direcionamento sobre o uso da plataforma. Não está incluso serviço de desenvolvimento, ou consultoria.

\*\* A mensalidade foi considerada para o volume com teto em 1.000.000 de mensagens trefegadas por mês. Caso o número seja maior, precisaremos ajustar o preço para um limite acima.

\*\*\* O primeiro número de WhatsApp consta na mensalidade paga. Cada número adicional custa R\$1.000 a mais por mês

**Dados da Proposta**

Validade: 07/12/2023

**Informações da empresa**

CNPJ: 04.413.729/0001-40

Razão Social: CURUPIRA SA

Endereço: Rua Sergipe, 1440 Andar 9 Sala 109 Andar 10 SAVASSIBELO HORIZONTE - MG30130-174

**Informações do Responsável pela proposta**

Nome: João Alexandre do Espírito Santo

Cargo: Account Executive Specialist

RG: 36.940.702-7

CPF: 419.746.488-69

Telefone: 11 994 309 284

E-mail: joaos@blip.ai

Local: Belo Horizonte

Data: 07/07/2023



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: **Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT**

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

**PESQUISA DE PREÇO**

**Consulta PAINEL DE PREÇOS**

# Pesquisa Painel de Preços

← → C 🔒 paineldeprecos.planejamento.gov.br/analise-servicos

DIDEM DSC Nova DSC Pesquisa Servidor |... Acesso SERPRO Computador Relatórios de Hom... Levantamento Unid... ETI

BRASIL CORONAVÍRUS (COVID-19) Simplifiqu...

X LIMPAR Ano da Compra 2023

« OCULTAR FILTROS

Ano da Compra Código Serviço Descrição do Item

F WhatsApp Não há correspondências para sua pesquisa.

UASG Modalidade da Compra Período da Compra

Painel de Preços

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

QUANTIDADE DE PROCESSOS DE COMPRA  
**31.918**

QUANTIDADE DE PROCESSOS DE COMPRA POR SERVIÇO

Serviço	Quantidade
TREINAMENTO QUALIFICACAO P...	1.000
PAGAMENTO INSCRICAO EVENT...	700
ASSISTENCIA MEDICA - HOSPITA...	645
ENERGIA ELETRICA - FORNECIM...	572
CURSO APERFEIÇOAMENTO / ES...	530
FORNECIMENTO DE AGUA E COL...	512
PRESTACAO DE SERVICOS DE AP...	509
DESINSETIZACAO / DESRATIZAC...	463

MÉDIA/MEDIANA DE PREÇOS POR PERÍODO



Não há ocorrência para pesquisa com a palavra “whatsapp”

Endereço: <https://paineldeprecos.planejamento.gov.br/analise-servicos>

Consulta realizada em 20/07/2023 13h20min



MINISTÉRIO DA  
GESTÃO E DA INOVAÇÃO  
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



MÉDIA

R\$ 24.406,15

MEDIANA

R\$ 1.095,00

MENOR

R\$ 16,75

#### FILTROS APLICADOS

Código Material/Serviço Ano da Compra Período da Compra

2023

Comprado Últimos 60 dias

Quantidade total de registros: 35

Registros apresentados: 1 a 35

Identificação da Compra	Número do Item	Modalidade	Código do CATSERV	Descrição do Item	Descrição Complementar	Unidade de Fornecimento	Quantidade Ofertada	Valor Unitário	Fornecedor	Órgão	UASG	Data da Compra
00006/2023	00001	Dispensa de Licitação	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS		UNIDADE	9.030	R\$16,75	REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA - RNP	UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL	15/05/2023	
00005/2023	00004	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS		UNIDADE	87.777	R\$31,90	THOMAS GREG & SONS GRAFICA E SERVICOS, INDUSTRIA CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA E COMERCIO, IMPORTACAO E EXPORT	389260 - CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	08/05/2023	
00012/2023	00004	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS		UND SERVICO TÉCNICO	1.200	R\$40	SYSDESIGN CONSULTORIA EM INFORMATICA LTDA	CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA	925158 - CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA	
00054/2023	00004	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS		UNIDADE	8.000	R\$43,49	SOLO NETWORK BRASIL S.A.	ESTADO DE MINAS GERAIS	984637 - PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABIRITO/MG	
00007/2023	00001	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS		UNIDADE	200	R\$123	ISTI INFORMATICA & SERVICOS LTDA	CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINARIA	389185 - CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINARIA	
												22/05/2023

*Relatório gerado dia: 20/07/2023 às 18:35  
Fonte: paineldeprecos.planejamento.gov.br*

00087/2023	00001	Dispensa de Licitação	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE 2	R\$128,99	LC VENDAS E CONSULTORIA LTDA	COMANDO DO EXERCITO	160395 - COMANDO DO COMANDO MILITAR DO SUL/RS	26/05/2023
00054/2023	00011	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE 1.300	R\$189,23	BRAGA & FONTES INFORMATICA LTDA	ESTADO DE MINAS GERAIS	984637 - PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABIRITO/MG	25/05/2023
00005/2023	00001	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UND SERVICO EM NUVEM 70	R\$371,4285	SERVIBRASIL SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.	CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA 5ª - RJ	925159 - CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA 5ª - RJ	19/05/2023
00010/2023	00001	Dispensa de Licitação	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE 1	R\$470	RAUL FERNANDES DO NASCIMENTO 37862560809	MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL	400045 - COORDENAÇÃO GERAL DE REC. LOGÍSTICOS - MTPS	29/05/2023
00005/2023	00002	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UND SERVICO EM NUVEM 70	R\$626,0571	SERVIBRASIL SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.	CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA 5ª - RJ	925159 - CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA 5ª - RJ	19/05/2023
00012/2023	00002	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE 50	R\$647,99	LAURO RENATO ROCHA LIMA	TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO MARANHAO	925125 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO MARANHAO/MA	08/05/2023
00054/2023	00006	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE 900	R\$669,50	SOLO NETWORK BRASIL S.A.	ESTADO DE MINAS GERAIS	984637 - PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABIRITO/MG	25/05/2023
00001/2023	00001	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE 40	R\$749,50	LAURO RENATO ROCHA LIMA	ESTADO DO CEARA	927744 - CENTRAL DE LICITACOES DA PREF. DE FORTALEZA	17/05/2023
00003/2023	00001	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE 90	R\$765	E DE O CHAVES LTDA	CONSELHO FED. DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS	389047 - CONSELHO FED. DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS	23/05/2023
00005/2023	00003	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE 36	R\$866,66	THOMAS GREG & SONS GRAFICA E SERVICOS, INDUSTRIA CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	389260 - CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	389260 - CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	08/05/2023
00005/2023	00005	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE 21	R\$952,38	THOMAS GREG & SONS GRAFICA E SERVICOS, INDUSTRIA CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	389260 - CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	389260 - CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	08/05/2023

**Relatório gerado dia: 20/07/2023 às 18:35**  
**Fonte: paineldeprecos.planejamento.gov.br**

00005/2023	00003	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UND SERVICO EM NUVEM	45	R\$995,40	SERVIBRASIL SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA.	CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA 5ª - RJ	925159 - CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA 5ª - RJ	19/05/2023
00005/2023	00001	Dispensa de Licitação	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	24	R\$1095	OP TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	AGENCIA NACIONAL DE AVIACAO CIVIL - ANAC	113214 - AGENCIA NACIONAL DE AVIACAO CIVIL - ANAC	01/06/2023
00005/2023	00001	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	50	R\$1415	MELO COMERCIO E SERVICOS LTDA	MINIST. DA AGRICUL.,PECUARIA E ABASTECIMENTO	130005 - COORD.- EXECUCAO ORç,E FIN./DA/MAPA	25/05/2023
00008/2023	00001	Dispensa de Licitação	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	12	R\$1466,66	INTELIGOV - APPLICATIVOS DE INTERNET LTDA.	AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES	393001 - AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES	30/05/2023
00054/2023	00005	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	35	R\$1800	SOLO NETWORK BRASIL S.A.	ESTADO DE MINAS GERAIS	PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABIRITO/MG	25/05/2023
00054/2023	00001	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	1.100	R\$1921,02	SOLO NETWORK BRASIL S.A.	ESTADO DE MINAS GERAIS	PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABIRITO/MG	25/05/2023
00006/2023	00001	Dispensa de Licitação	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	1.300	R\$2239,07	SOLO NETWORK BRASIL S.A.	ESTADO DE MINAS GERAIS	PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABIRITO/MG	25/05/2023
0008/2023	00002	Dispensa de Licitação	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	12	R\$4500	1DOC TECNOLOGIA S.A	ESTADO DO PARA	980417 - PREF.MUN.DE AUGUSTO CORREA	08/05/2023
00054/2023	00002	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	1	R\$4700	SX TECNOLOGIA E SERVICOS CORPORATIVOS LTDA	COMANDO DO EXERCITO	160395 - COMANDO DO COMANDO MILITAR DO SUL/RS	26/05/2023
00005/2023	00001	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	200	R\$4878,35	SOLO NETWORK BRASIL S.A.	ESTADO DE MINAS GERAIS	PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABIRITO/MG	25/05/2023
				SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	36	R\$5000	THOMAS GREG & SONS GRAFICA E SERVICOS, INDUSTRIA E COMERCIO, IMPORTACAO E EXPORT	CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	389260 - CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	08/05/2023

00010/2023	00001	Inexigibilidade de Licitação	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	12	R\$5070	AMPLEX CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	FUNDACAO CASA DE RUI BARBOSA	344001 - FUNDACAO CASA DE RUI BARBOSA/RJ	08/05/2023
00006/2023	00001	Inexigibilidade de Licitação	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	1	R\$10275	NP TECNOLOGIA E GESTAO DE DADOS LTDA	MINISTERIO DA CIENCIA,TECNOLOGIA E INOVACAO	240125 - MUSEU PARAENSE EMILIO GOELDI	10/05/2023
00006/2023	00001	Dispensa de Licitação	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	1	R\$12000	49.413.810 APARECIDO MASSARELI DE MIRANDA	AGENCIA NACIONAL DE AVIACAO CIVIL - ANAC	113214 - AGENCIA NACIONAL DE AVIACAO CIVIL - ANAC	01/06/2023
00005/2023	00002	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	36	R\$12500	THOMAS GREG & SONS GRAFICA E SERVICOS, INDUSTRIA CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	389260 - CONSELHO FEDERAL DE QUIMICA	08/05/2023
00255/2023	00001	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	5	R\$64900	ALLMIC TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	806030 - SERPRO - SEDE BRASILIA	30/05/2023
00255/2023	00002	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	1	R\$65000	BY INFORMATION TECHNOLOGY IMPORT LTDA	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS	806030 - SERPRO - SEDE BRASILIA	30/05/2023
00012/2023	00001	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	1	R\$323143	HSBS SOLUCOES EM INFORMATICA LTDA	TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO MARANHAO	925125 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO MARANHAO/MA	08/05/2023
00053/2023	00001	Pregão	26077	SOFTWARE COMO SERVICO - SAAS	UNIDADE	1	R\$324624,96	MUOVE BRASIL SA	ESTADO DO RIO DE JANEIRO	985867 - PREF.MUN.DE NOVA FRIBURGO	09/05/2023



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

---

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: **Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT**

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

**PESQUISA DE PREÇO**

**Consulta OUTROS ENTES PÚBLICOS**

## Pregão/Concorrência Eletrônica



CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO TOCANTINS

### **Termo de Homologação do Pregão Eletrônico**

Pregão Nº 00004/2023 - (Decreto Nº 10.024/2019)

Às 15:25 horas do dia 18 de abril de 2023, após constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente, Sr. DANIEL IGLESIAS DE CARVALHO, HOMOLOGA a adjudicação referente ao Processo nº 1673/2023, Pregão nº 00004/2023.

### **Resultado da Homologação**

#### **Item: 1**

**Descrição:** Escritório Virtual

**Descrição Complementar:** Instalação da Plataforma e criação do Chatbot (autoatendimento) com a composição do atual modelo do Crea Tocantins; Plataforma de atendimento ao público por WhatsApp Business API; Treinamento sobre a utilização da plataforma.

**Tratamento Diferenciado:** Tipo I - Participação Exclusiva de ME/EPP/Equiparada

**Aplicabilidade Decreto 7174:** Não

**Aplicabilidade Margem de Preferência:** Não

**Quantidade:** 1

**Valor Máximo Aceitável:** R\$ 20.662,1400

**Situação:** Homologado

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE

**Intervalo Mínimo entre Lances:** R\$ 10,00

**Adjudicado para:** MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA , pelo melhor lance de R\$ 16.560,0000 .

#### **Eventos do Item**

Evento	Data	Nome	Observações
Adjudicado	18/04/2023 15:24:39	-	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor: MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA, CNPJ/CPF: 12.900.948/0001-82, Melhor lance: R\$ 16.560,0000
Homologado	18/04/2023 15:25:15	DANIEL IGLESIAS DE CARVALHO	

#### **Fim do documento**



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

---

Processo nº 35014.114042/2021-95

INTERESSADO: **Coordenação-Geral de Sistemas e Automação - CGAUT**

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de canal de atendimento por áudio, texto e vídeo para atendimento de demanda do Regime Próprio de Previdência Social da União - RPPSU

**PESQUISA DE PREÇO**

**Consulta MÍDIA ESPECIALIZADA**

**Inexistência de opções de preços do serviço em consulta na internet**

Em razão da particularidade do serviço a ser contratado, essa opção não está disponível para consulta em mídia especializada de forma direta. Isso requer que seja feito contato diretamente com os fornecedores do produto, cujos valores foram apresentados no item da pesquisa com fornecedores.



whatsapp business



Web

Download

APK

Vídeos

Para PC

Notícias

Como funciona

Imagens

Todos os filtros ▾

Ferramentas

SafeSear

Aproximadamente 2.290.000.000 resultados (0,45 segundos)

**Patrocinado**

Blip

<https://digital.blip.ai> › whatsapp › business ▾**WhatsApp Business Oficial - WhatsApp Business API**Explore as Soluções p/ **WhatsApp Business** e Ofereça Melhor Experiência ao Cliente.Confira! Diversos Atendentes em Um Único **WhatsApp** para um Contato Mais Eficiente. Clique e Conheça! Mais Vendas via **WhatsApp**.**Chatbot para WhatsApp**

Diversas Soluções de Inteligência Artificial e Chatbot. Acesse Já!

**Chatbots - Preços**

Escolha o Plano Mensal que Melhor se Encaixa na sua Realidade!

**Soluções para E-commerce**

Use Chatbots para Aumentar as Vendas do Seu Negócio. Confira!

**Converse com a Gente**

Converse com o Time Blip. Tire Todas as Suas Dúvidas!

**As pessoas também pesquisaram**

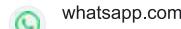
[whatsapp business web](#) [whatsapp business para pc](#)  
[whatsapp business download](#) [whatsapp business: como funciona](#)  
[whatsapp web](#) [whatsapp business app](#)  
[whatsapp business apk](#) [whatsapp business beta](#)

**Patrocinado**

lp.botmaker.com

<https://lp.botmaker.com> › whatsapp › business-api ▾**WhatsApp Business API - Conta Oficial para sua Empresa**Junte-se aos Milhares de Clientes que Já Usam **WhatsApp Business** Platform com a Botmaker. Aproveite **WhatsApp Business** API: Automatize Mensagens, Verifique Sua Conta e Muito Mais. Integre Ferramentas. Melhore Suas Conversas. #1 **WhatsApp Business** API.  
[Standard](#) - A partir de R\$ 600,00/mês - 900 conversas mensais · Mais ▾**As pessoas também pesquisaram**

[whatsapp business web](#) [whatsapp business para pc](#)  
[whatsapp business download](#) [whatsapp business: como funciona](#)  
[whatsapp web](#) [whatsapp business app](#)  
[whatsapp business apk](#) [whatsapp business beta](#)



whatsapp.com

<https://www.whatsapp.com> › get-started-business ▾**Como usar o WhatsApp Business**1. Baixe o **WhatsApp Business**: baixe o **WhatsApp Business** gratuitamente na Google Play Store ou na App Store da Apple. Abra o **WhatsApp Business** no seu celular.<https://business.whatsapp.com> ... · [Traduzir esta página](#) · :**WhatsApp Business | Transform Your Business**

**WhatsApp Business** products support businesses from large to small, see which product best fits your needs. · Why choose WhatsApp? · From banking, e-commerce, and ...

**As pessoas também perguntam** :

Qual a diferença do WhatsApp normal para o business?



Tem como usar o WhatsApp Business E o normal no mesmo celular?

Como funciona o WhatsApp for Business?

Como fazer meu WhatsApp para business?

Feedback

 apple.com  
https://apps.apple.com › app › whatsapp-business

## WhatsApp Business na App Store

O WhatsApp Business permite que você promova seu negócio no WhatsApp, se comunique de forma mais eficiente com seus clientes, e ajuda seu negócio a crescer.

Avaliação: 4,8 · 545.269 comentários · Gratuito · iOS

 tecnoblog.net  
https://tecnoblog.net › ... › Aplicativos e Software

## WhatsApp Business: como usar o aplicativo para empresas

O WhatsApp Business é um aplicativo do mensageiro dedicado a empresas e exclusivo para Android. Sendo assim, usuários de iPhone não tem acesso aos recursos ...

 resultadosdigitais.com.br  
https://resultadosdigitais.com.br › marketing › whatsapp...

## WhatsApp Business: tudo sobre a conta comercial do WhatsApp

4 de mai. de 2023 — WhatsApp Business é a versão do WhatsApp para ser utilizada por empresas. É um aplicativo gratuito que possibilita a interação direta com ...

 uptodown.com  
https://whatsapp-business.br.uptodown.com › android

## WhatsApp Business para Android - Baixe o APK na Uptodown

WhatsApp Business é uma ferramenta indispensável para empresas e negócios que desejem interagir com seus clientes diretamente, através do serviço de mensagens ...

Avaliação: 4,5 · 509 votos · Gratuito · Android

 techtudo.com.br  
https://www.techtudo.com.br › tudo-sobre › whatsapp...

## WhatsApp Business | Software - TechTudo

O WhatsApp Business é uma versão do WhatsApp destinada a empresas que está disponível para baixar grátis em celulares Android ou iPhone (iOS).

 exame.com  
https://exame.com › Pop

## WhatsApp caiu? App volta ao ar após apresentar ... - Exame

há 22 horas — No site Downdetector, que monitora o funcionamento de serviços online, houve quase 50 mil reclamações de usuários em uma hora.

 google.com  
https://play.google.com › store › apps › details › id=c...

## WhatsApp Business – Apps no Google Play

WhatsApp Business do Meta O WhatsApp Business permite que você crie um perfil comercial para sua empresa no WhatsApp, além de tornar a interação com seus ...

Avaliação: 4,2 · 11.368.762 votos · Gratuito · Android · Comunicação

 zenvia.com  
https://www.zenvia.com › Blog

## WhatsApp Business: O Que é, Como Funciona e Como Usar

17 de set. de 2021 — O WhatsApp Business é uma ferramenta criada pelo próprio WhatsApp e desenvolvida especialmente para empresas, possibilitando o atendimento ao ...

Pesquisas relacionadas :

 whatsapp web

 whatsapp download

 baixar whatsapp business para pc baixaki

 instalar whatsapp

 whatsapp baixar



Brasil

**● Centro, Vitória - ES - Com base nos seus lugares (Trabalho) - Atualizar local**[Ajuda](#)[Enviar feedback](#)[Privacidade](#)[Termos](#)

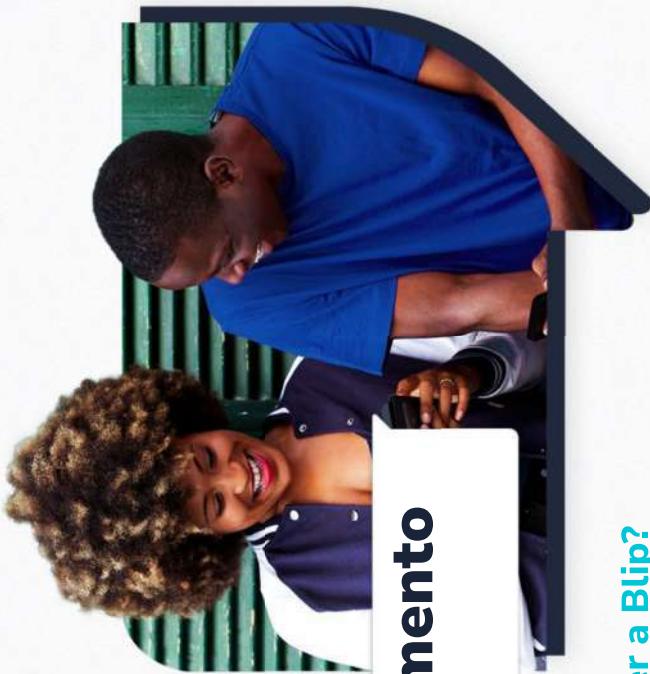
## **Anexo II - INSS - Proposta Enterprise BLIP.pdf**

# Proposta comercial



Classificação: confidencial





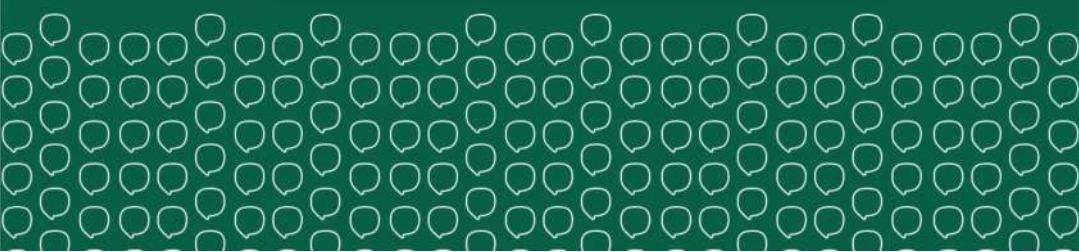
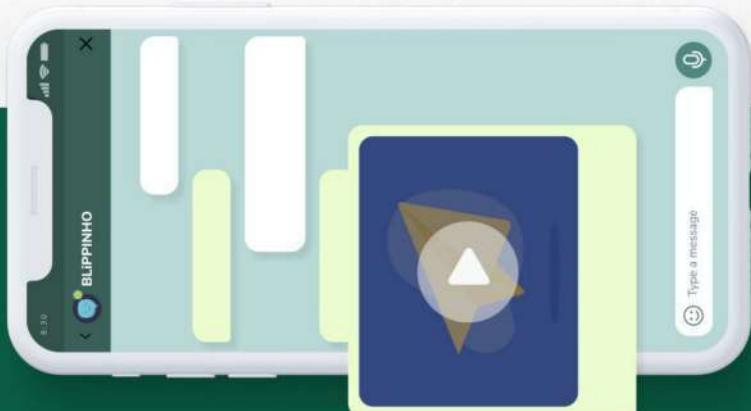
## Investimento Enterprise

### Por que escolher a Blip?

Sua marca tem tudo para construir as melhores experiências e relacionamentos com os clientes.

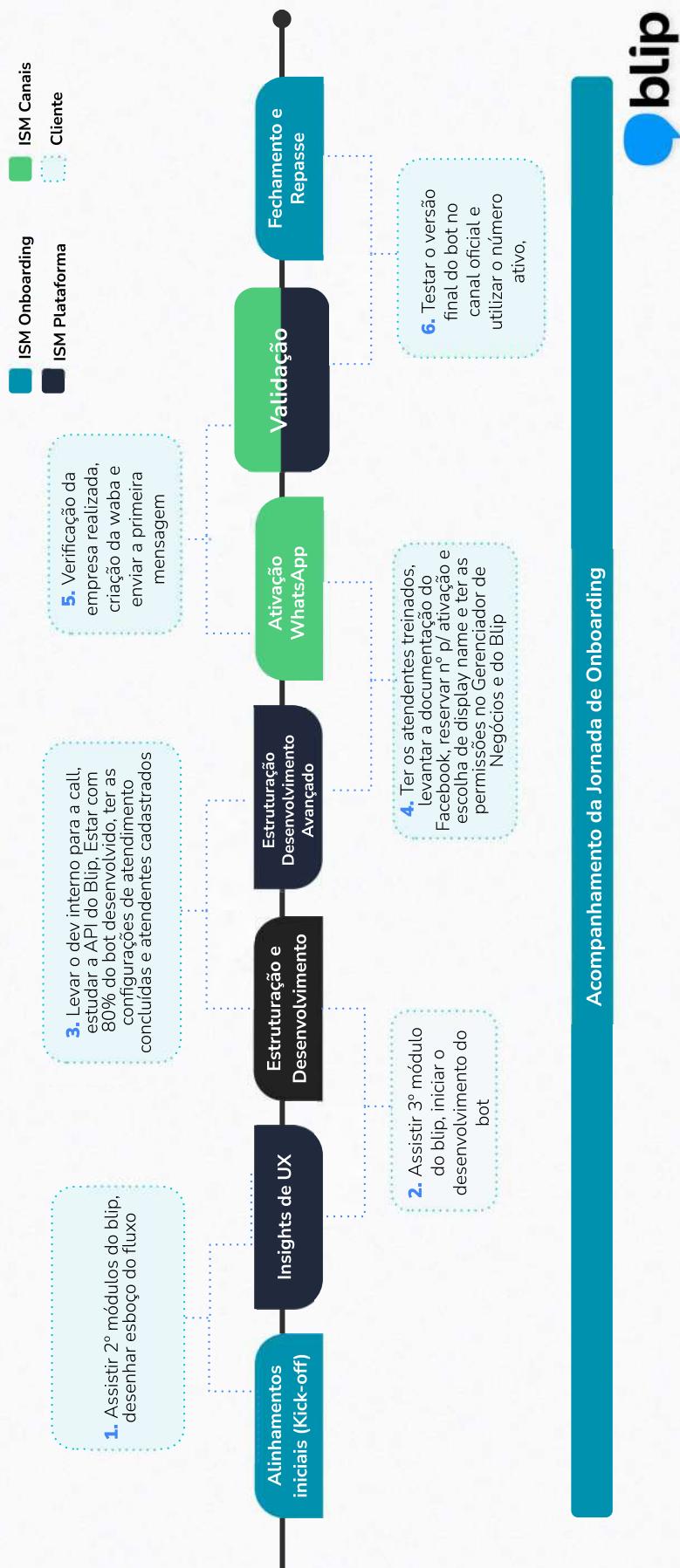


Classificação: confidencial



# Plano Enterprise

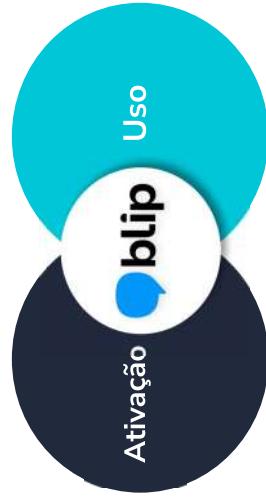
## Processo de ativação da Plataforma



acompanhamento da Jornada de Onboarding



# Plano Enterprise - Ativação Padrão



## Ativação da plataforma:

R\$30.000

- Onboarding da Plataforma;
- Ativação dos canais, conforme contrato.



## LICENÇA DA PLATAFORMA (ENTERPRISE):

**Disponibilidade mínima (SLA):** 99,5% ([status do blip](#))

**Atendentes:** ilimitados;

**Chatbots:** ilimitados;

**Funcionalidades:** todas as funcionalidades do blip (builder, blip desk, relatórios, growth (possibilidade de envio de mensagens ativas), inteligência artificial, API para integrações);

**Canais disponíveis:** Whatsapp\*, Instagram\*, Messenger, Telegram, Google Business Message, Blip chat

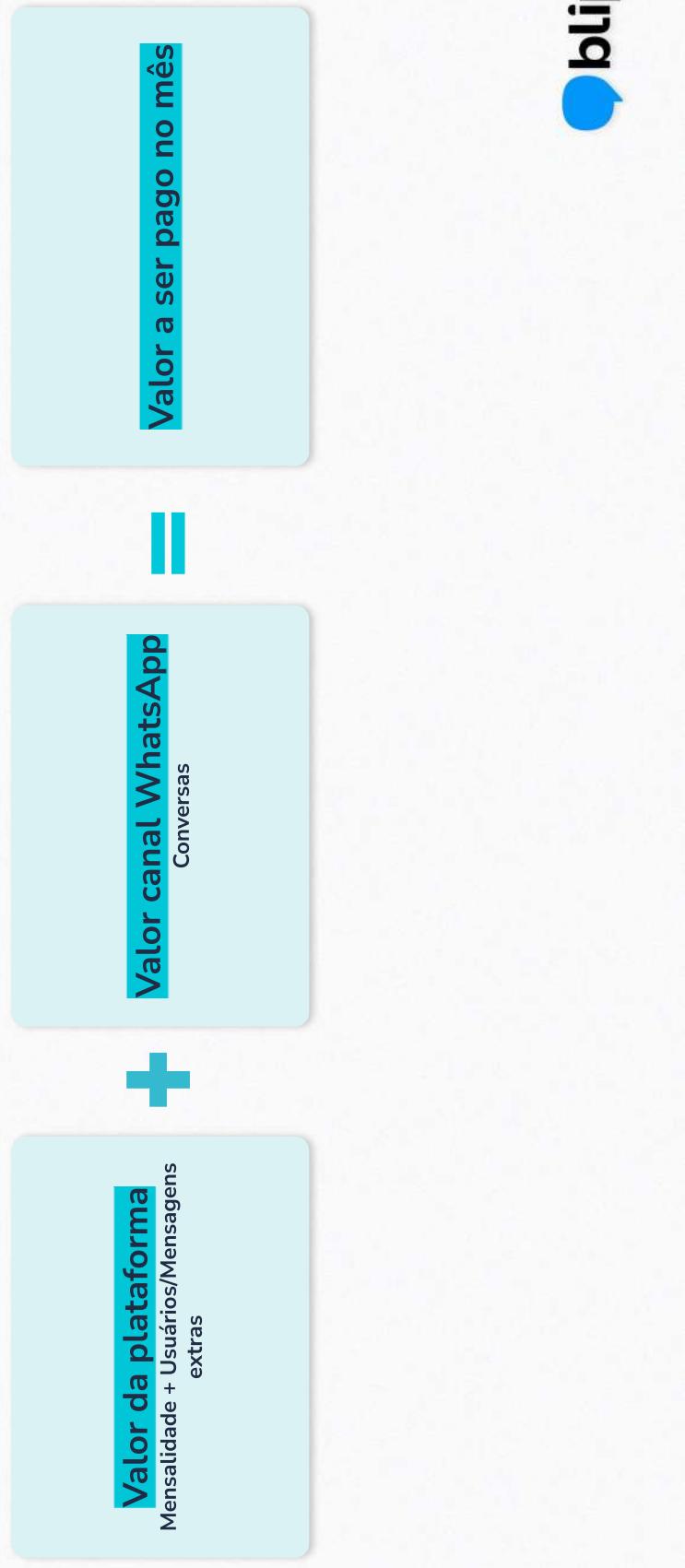
**Gerente de contas**

**Suporte:** Whatsapp (abertura), e-mail e Telefone (24 x 7).

\*A liberação do canal depende de aprovação final da empresa Facebook Inc.



## **Modelo de Cobrança**



## ● Valor da Plataforma

Licenciamento de Plataforma
R\$10.000 mensal

## FRANQUIA DO LICENCIAMENTO

10 mil usuários e 333.333 mensagens trafegadas

### Excedentes de Usuários:

Usuários Ativos Mensais	Valor Mensal
(b) De 10.001 a 100 mil	R\$ 10.000 + R\$ 0,80 por MAU na faixa (b)
(c) De 100.001 a 1 milhão	R\$ 82.000 + R\$ 0,60 por MAU na faixa (c)
(d) > 1 milhão	R\$ 622.000 + R\$ 0,50 por MAU na faixa (d)

Caso ultrapasse usuários e mensagens no mesmo mês:  
R\$10.000,00 + extras,  
prevalecendo o de menor valor

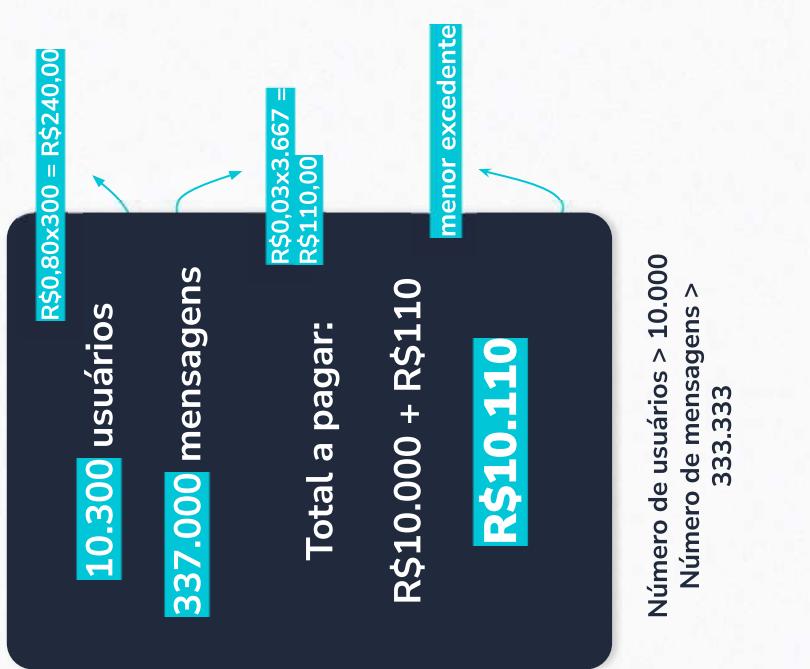
Usuários = Usuário único Ativo por canal no Mês  
Mensagem Trafegada = Mensagens enviadas e recebidas

### Excedentes de Mensagens:

Mensagens Trafegadas	Valor Mensal
Acima de 333.333 mensagens	R\$ 0,03 por mensagem



## Exemplos de cenários - Valor Plataforma



# Valor do Canal WhatsApp

O WhatsApp usará quatro tipos de categorias para diferenciar as conversas e precisá-las de forma distinta. Todas as conversas são medidas em incrementos de 24 horas e as cobranças de conversa terão como base as categorias dos modelos.

- **Conversas de Utilidade: R\$0,27**

Conversas ativas. Facilitam uma solicitação, transação ou atualização específica previamente autorizada para um cliente sobre transações em andamento, incluindo notificações pós-venda e extratos de faturas recurrentes

- **Conversas de Autenticação: R\$0,24**

Conversas ativas. Habitam empresas a autenticarem usuários com senhas de uso único em várias etapas do processo de login, como: verificação da conta, recuperação da conta empresarial e desafios de integridade

- **Conversas de Marketing: R\$0,49**

Conversas ativas. Incluem promoções ou ofertas, atualizações de informações ou convites para clientes que responderem ou realizarem ações. As conversas que não se enquadram nas categorias de utilidade ou autenticação são consideradas de marketing

- **Conversas de Serviço: R\$ 0,23**

Conversas receptivas. Qualquer conversa iniciada pelo usuário, independente do tema e conteúdo



## **CTX e 1.000 conversas**

- Cada conta do WhatsApp Business (WABA) terá as primeiras 1.000 conversas do mês iniciadas pelo usuário gratuitas, independentemente da quantidade de telefones incluídos;
- As conversas não são cobradas quando um usuário entra em contato com a empresa usando um botão de chamada para ação em anúncios de clique para o WhatsApp ou de uma Página do Facebook. As conversas com ponto de entrada gratuito duram 72 horas e só podem ser iniciadas por usuários. Cobraremos por conversas posteriores entre a empresa e o mesmo usuário que não tenham sido iniciadas em um ponto de entrada gratuito;
- Para anúncios de clique para o WhatsApp, é aplicado o preço padrão. A conversa iniciada é grátis, porém o anúncio é cobrado.



# Resumo

**Ativação:** R\$ 30.000

- À vista, na assinatura do contrato (boleto com vencimento de 10 dias a partir da sua emissão)

**Licença mensal:** a partir de R\$ 10.000

- Plano pós pago
- Boleto com vencimento de 10 dias a partir da sua emissão

**Valor do canal do WhatsApp:**

- Conversas de serviço: R\$0,23
- Conversas de autenticação: R\$0,24
- Conversas de utilidade: R\$0,27
- Conversas de marketing: R\$0,49

**Atendentes:** ilimitados

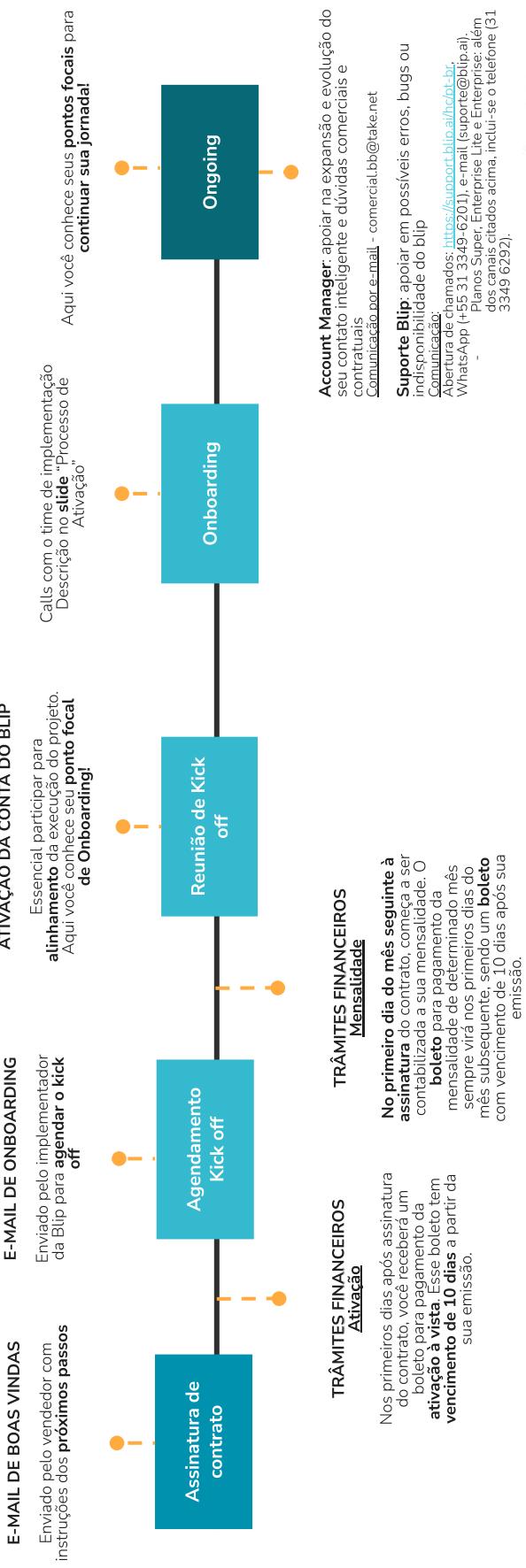
**Número extra:** R\$1.000 por mês

- Opcional
- O plano já inclui a ativação de um número no WhatsApp



# Próximos Passos

## Ativação Padrão



**CSM:** apoiar na usabilidade estratégica do blip



**Obrigado!**

João Alexandre do Espírito Santo  
joaos@take.net  
(55 11) 994 309 284

**blip**



**Anexo III - Proposta\_INSS\_Infobip\_12072023\_1.pdf**

# Inserir LOGOMARCA

## Proposta Comercial

Ao  
 Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
 Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
 SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF  
 Telefone: (61) 3313-4271  
 E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço.

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Notificação Utility	Unidade	333,334	0.18	58,666.78	704,001.41
2	Notificação Marketing	Unidade	166,666	0.31	52,249.79	626,997.49
3	Serviço de implantação	Serviço único	1	5,000.00	5,000.00	5,000.00
4	Assinatura mensal	Mês	12	0.00	0.00	0.00
<b>Total</b>						<b>1,335,998.90</b>

**Observação:** Preencher apenas a coluna "Valor Unitário". As colunas "Valor Total Mensal" e "Valor Total Anual" contém fórmulas.

Dados da Proposta: 12/06/2023

Validade: 30 dias

Informações da empresa

CNPJ: 13.829.815/0001-20  
 Razão Social: INFOBIP BRASIL SERVICOS DE VALOR ADICIONADO LTDA  
 Endereço: Calcada das Margaridas, 163 SL2; ALPHAVILLE COMERCIAL, BARUERI - SP

Informações do Responsável pela proposta

Nome: Leonardo de Moraes Jeronimo  
 Cargo: Account Executive  
 RG: 12.662.407-7  
 CPF: 097.885.759-35  
 Telefone: 41-9 9929-3465  
 E-mail: leonardo.moraes@infobip.com

Local: Curitiba, Paraná  
 Data: 6/7/2023

DocuSigned by:  
  
 D94423AAE6CA40F...

Assinatura do Responsável pela Proposta

**Anexo IV - Minuta-**  
**Plataforma WhatsappBusiness\_ContratoPadronizado\_13303\_J**  
**V-2-novos-valores (1).pdf**

## **CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE”, e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo “IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO”, conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

### **1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

### **2 DA VINCULAÇÃO**

2.1 Esse contrato integra o processo Administrativo do CLIENTE nº <Duplo clique para preencher>.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

### **3 DA FUNDAMENTAÇÃO**

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

### **4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

### **5 DO REGIME DE EXECUÇÃO**

5.1 <Clique para selecionar uma opção>

### **6 DAS OBRIGAÇÕES**

6.1 São obrigações do CLIENTE:

- 6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
  - 6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.
  - 6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.
  - 6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.
  - 6.1.5 Não armazenar ou reproduzir 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 do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.
  - 6.1.6 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 do SERPRO.
    - 6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.
- 6.2 São obrigações do SERPRO:
- 6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.
  - 6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.
  - 6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.
  - 6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

## 7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

## 8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

- 8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.
- 8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
- 8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.
- 8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

## **9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

- 9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

## **10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

## **11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R\$ 2.552.150,44 (Dois Milhões, Quinhentos e cinquenta e dois mil, Cento e cinquenta reais e quarenta e quatro centavos).
- 11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.
- 11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.
- 11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.
- 11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

- 11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE" deste contrato.
- 11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.
- 11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, 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, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.
- 11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.
- 11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.
- 11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.
- 11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.
  - 11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

## **12 DO ATRASO NO PAGAMENTO**

- 12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:
  - 12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e
  - 12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.
- 12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

## **13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS**

- 13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO ([gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br)) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária  
Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

## **14 DA VIGÊNCIA**

- 14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.
- 14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

## **15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: <Duplo clique para preencher>.
- 15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

## **16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO**

- 16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:
- 16.1.1 Caso o CLIENTE seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.
- 16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:
- 16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.
- 16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.
- 16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$Ir = (I1 - Io) / Io$$

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Onde:

$I_r$  - índice de reajustamento

$I_1$  - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

$I_0$  - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

$R$  - valor do reajustamento procurado

$V_1$  - preço final já reajustado

$V_0$  - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

- 16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “ $I_0$ ” e de “ $I_1$ ” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

[https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultseriesHist.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm).

- 16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “ $I_0$ ” e de “ $I_1$ ” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço:  
<http://www.ipea.gov.br>.

- 16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

- 16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

- 16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

- 16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

- 16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

- 16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

## 17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

- 17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do

objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

## **18 DA RESCISÃO**

- 18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.
- 18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.
- 18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

## **19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL**

- 19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

## **20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.
- 20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.
- 20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

### **20.3.1 Constituirá:**

- 20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.
- 20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.
- 20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.
- 20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.
- 20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação 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.
- 20.3.2.1 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.
- 20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).
- 20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
- 20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
- 20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.
- 20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.
- 20.5 Os valores devidos pelo SERPRO 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, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

## **21 DA ADERÊNCIA À LEI N° 13.709/2018**

- 21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.
- 21.2 O CLIENTE deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular a FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO.

**22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO**

- 22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.
- 22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.
- 22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

**23 DA MATRIZ DE RISCOS**

- 23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

**24 DOS CASOS OMISSOS**

- 24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

**25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**

- 25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

## 26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

## 27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.
- 27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

## 28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília, 18 de agosto de 2023

---

BRENO FELIPE SILVA RIBEIRO  
Gerente de Departamento  
SERPRO

---

DANIELLE CASTRO ARGOLÓ  
Gerente de Divisão  
SERPRO

---

ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO  
CLIENTE

---

<Duplo clique para preencher>  
CLIENTE (Opcional)

---

Testemunha  
Nome: <Duplo clique para preencher>  
CPF: <Duplo clique para preencher>

---

Testemunha  
Nome: <Duplo clique para preencher>  
CPF: <Duplo clique para preencher>

**ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0103/2023

**1 DEFINIÇÕES BÁSICAS**

- 1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.
- 1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.
- 1.6 Meta: Antes chamada de Facebook, é a empresa provedora dos serviços Facebook, Facebook Messenger, Instagram, WhatsApp, WhatsApp Business, entre outros. A plataforma WhatsApp Business oferecida pelo SERPRO deve seguir os direcionamentos e políticas da Meta.
- 1.7 Business Solution Provider (BSP): Provedores de Soluções de Negócios (do inglês, Business Solution Provider, ou sua respectiva sigla: BSP), são empresas com autorização da Meta para a comercialização da plataforma WhatsApp Business.
- 1.8 Business Manager (BM) - Gerenciador de Negócios: O ambiente gerenciador de negócios trata de funcionalidades do sistema Facebook Business (<https://business.facebook.com/>), onde são cadastrados dados da empresa, gerenciados anúncios (se contratados), cadastradas as WABAS, dentre outras funcionalidades. É nesse ambiente Gerenciador de Negócios que a Meta validará os dados da empresa.
- 1.9 WABA – WhatsApp Business Account: A WABA é a conta de WhatsApp criada no ambiente gerenciador de negócios e funciona como uma carteira que representa uma empresa (um CNPJ), nela serão cadastrados os números e nomes de exibição para uso da Plataforma WhatsApp Business.  
A WABA permite ao SERPRO atuar em nome da empresa ou órgão contratante (modelo OBO – on behalf of – ou em português: em nome de).
- 1.10 OBA - Official Business Account (Selo de Conta Comercial Oficial): O selo verde ao lado de um nome do WhatsApp indica que uma entidade foi aprovada como uma conta comercial oficial e reconhecida. É um meio importante na prevenção de fraudes de identidade no WhatsApp.  
Apenas grandes marcas ou entidades conhecidas recebem o selo de aprovação. Para tal, é necessário passar por um segundo processo de aprovação junto a Meta.

Com o apoio do SERPRO, órgãos de governo têm passado com sucesso por este processo.

- 1.11 OBO - On Behalf Of: Modelo de atuação onde uma empresa realiza ações em nome da outra (on behalf of). Considerando o contexto da Plataforma WhatsApp Business, o SERPRO pode, com consentimento do cliente, realizar operações e cadastros nos dados, números e outras informações na WABA do cliente, facilitando alguns processos para validações de conta, número, nome de exibição, entre outros.
- 1.12 Opt-in: Necessidade de adesão prévia (opt-in) do usuário para receber mensagens de notificação. Pode ser feito através de:
  - 1.12.1 Website: através de um formulário próprio para a inscrição de um termo de aceite junto ao cadastro do usuário.
  - 1.12.2 WhatsApp: em uma conversação do próprio WhatsApp, que tenha sido iniciada pelo usuário.
  - 1.12.3 Ligação Telefônica: através de um fluxo interativo de URA ou atendimento personalizado auditável.
  - 1.12.4 SMS: geralmente utilizado como duplo fator de autenticação, uma opção para obtenção do opt-in apesar de estar cada vez mais em desuso pelo usuário.
  - 1.12.5 Pessoalmente / no papel: capture o opt-in via publicidade impressa e inscrições coletadas no próprio estabelecimento.
- 1.13 Opt-out: É a recusa do usuário em receber mensagens de notificação de uma empresa através do WhatsApp. Pode ser efetivado pelo mesmo canal que o usuário efetuou o opt-in ou por qualquer outra forma de contato dele com a empresa.
- 1.14 HSM (Highly-Structured Message): HSM – Mensagens altamente estruturadas são modelos de mensagem utilizados na Plataforma WhatsApp Business para iniciar conversas na plataforma por parte dos sistemas.
- 1.15 QBM (Quality Based Messaging): Modo de medição da qualidade das mensagens de determinado número que utiliza a Plataforma WhatsApp Business. A depender da qualidade medida para determinado número, o mesmo poderá obter benefícios ou restrições como ter seu limite de mensagens diárias aumentado ou reduzido, e a depender das restrições pode até ter o número bloqueado.
- 1.16 Graph API: A Graph API é a principal forma de inserir e retirar dados da plataforma do Facebook. Trata-se de uma API baseada em HTTP que os aplicativos podem usar para consultar dados programaticamente, publicar novas histórias, gerenciar anúncios, carregar fotos e realizar uma ampla variedade de tarefas. A Graph API tem esse nome com base na ideia de um "gráfico social" — uma representação das informações no Facebook. Todos os SDKs e produtos da Meta interagem com a Graph API de algum modo, e outras APIs disponibilizadas pela Meta são extensões dela.
- 1.17 Cloud API: Ambiente disponibilizado pela Meta para uso dos BSPs para disponibilização das APIs da WhatsApp Business Platform. Visa substituir o ambiente on-premise anteriormente disponibilizado pelos BSPs, diminuindo custo

da solução para o BSP e facilitando a manutenção da solução e atualização dos softwares instalados.

- 1.18 WhatsApp Messenger: Aplicativo pessoal de conversa e troca de mensagens, utilizado por grande parte da população no dia-a-dia geralmente utilizado nos smartphones, mas que também possui versões web e desktop.
- 1.19 WhatsApp Business: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado em geral por pequenas empresas e empreendedores, permite respostas automáticas e algumas outras funcionalidades, porém sem integração com sistemas.
- 1.20 WhatsApp Business Platform: Plataforma de comunicação de sistemas com o serviço WhatsApp Business, se trata de serviço pago, provido pela Meta mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs, em geral utilizado por empresas de médio e grande porte com integrações aos seus sistemas para envio de notificações ou atendimento de usuários, em geral com uso de um chatbot.
- 1.21 WhatsApp Business API: Se refere à WhatsApp Business Platform, o nome API era utilizado anteriormente, mas a Meta alterou a nomenclatura para WhatsApp Business Platform ou Plataforma WhatsApp Business. Em geral o nome a ser utilizado é o de Plataforma, mas ainda é comum encontrarmos quem se referencie através do nome API ou até encontrá-lo em documentações.
- 1.22 Conversa de Serviço: São conversas sob iniciativa do usuário final, onde o mesmo utiliza o seu aplicativo WhatsApp para entrar em contato com a empresa através do número cadastrado, em geral essas mensagens são respondidas por um sistema ou um chatbot antes de transbordar para outra solução ou atendimento humano.
- 1.23 Conversa iniciada pela empresa: Conversas iniciadas pela empresa ou órgão também são chamadas de notificações ou mensagens ativas, são conversações nas quais o início do diálogo aconteceu por iniciativa da empresa. As mensagens de notificação podem ser:
  - 1.23.1 Conversa de Utilidade: Atualizações de conta, atualizações de pedido, alertas e compartilhamento de informações importantes.
  - 1.23.2 Conversa de Marketing: Ofertas promocionais, anúncios de produtos e mensagens que aumentem o reconhecimento e engajamento.
  - 1.23.3 Conversa de Autenticação: Envio de códigos que permitem acesso a contas de clientes.

## **2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

- 2.1 A Plataforma WhatsApp Business permite que médias e grandes empresas se comuniquem com os seus clientes em escala. No contexto de governo, ela permite que órgãos públicos ofereçam seus serviços aos cidadãos por meio do maior comunicador instantâneo do mercado brasileiro, o WhatsApp.
- 2.2 Esta plataforma consiste em duas APIs principais:
  - 2.2.1 WhatsApp Business API: envia e recebe mensagens de usuários.  
A WhatsApp Business API possibilita a integração de chatbots treinados para dúvidas mais frequentes e de sistemas corporativos para gerar solicitações, enviar

arquivos e notificar usuários. É esta API que os clientes SERPRO terão maior contato.

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

A API de Gerenciamento de Negócios possibilita a integração de sistemas de faturamento e geração de relatórios customizados de utilização do serviço. Essa API não é consumida diretamente pelos nossos clientes, servindo como apoio ao gerenciamento da plataforma pelo SERPRO, provendo interfaces para bilhetagem de consumo da solução, dentre outras.

- 2.3 A solução estabelece um canal para o envio e o recebimento de mensagens instantâneas, de notificação e de atendimento, para a comunicação em escala entre o usuário final e as organizações.

- Permite levar os serviços públicos através do canal de comunicação preferencial do brasileiro, maximizando a abrangência e celeridade do atendimento destes serviços para o cidadão.
- Com a utilização de robôs, simplifica a operação de sistemas e reduz a necessidade e a quantidade de atendimentos presenciais ao público. Além de reduzir custos para a administração pública.
- Possibilita notificar cidadãos em canal relevante sobre atualizações em sistemas de governo, como avisos de restituição de imposto de renda, necessidade de renovação da CNH, andamento de estado em sistemas de atendimento, etc. Praticamente qualquer serviço público orientado a eventos pode utilizar o WhatsApp como canal de comunicação com o cidadão.

### **3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO**

- 3.1 O BSP deve fornecer uma API do WhatsApp Business para atuar como intermediária entre a solução WhatsApp no ambiente da Meta e as empresas contratantes da Plataforma WhatsApp Business. Tal API é desenvolvida pela meta e é trabalho do BSP disponibilizar o ambiente para hospedá-la. O ambiente utiliza a Graph API da Meta para enviar mensagens e Webhooks para receber e notificar eventos. Ambos operam em HTTPS padrão do setor, protegidos por TLS.

- 3.1.1 Dessa forma, o usuário final, com seu aplicativo WhatsApp, ao enviar uma mensagem o sistema da Meta é acionado e o mesmo se comunica com a API WhatsApp Business fornecida pelo BSP.
- 3.1.2 De forma alternativa à disponibilização da API WhatsApp Business no centro de dados gerenciado pelo BSP, a Meta disponibiliza ao BSP a possibilidade de prover esse ambiente na chamada Cloud API, ambiente em nuvem da Meta que facilita a criação e gestão do serviço para o BSP e reduz os custos de manutenção da solução. Dessa forma o BSP não precisa se preocupar com a gestão da infraestrutura. Lembrando que esse ambiente de Cloud API pode ter restrições em relação ao número de mensagens processadas por segundo.
- 3.1.3 Disponibilizar a API WhatsApp Business em seu centro de dados ou em outra nuvem contratada, como Azure, AWS, Google Cloud, entre outras, porém o

mesmo será responsável por manter a solução atualizada com as versões de API disponibilizadas pela Meta.

- 3.2 O SERPRO usa um cluster WebHook para receber notificações da API WhatsApp Business e um servidor Apache Kafka para enfileirar mensagens e eventos recebidos pelo WebHook para distribuição aos sistemas de seus clientes. Estes podem em seguida enviar mensagens chamando a API WhatsApp Business diretamente.
- 3.2.1 Fluxo Empresa -> Usuário (mensagens de notificação ou resposta de atendimento):
- Toda mensagem gerada por sistemas de um cliente da plataforma WhatsApp Business será enviada primeiramente aos servidores da API WhatsApp Business, que podem utilizar a Cloud API, e somente então a repassará ao sistema da Meta que enviará aos destinatários finais.
- 3.2.2 Fluxo Usuário -> Empresa (mensagens de atendimento):
- Da mesma forma, toda mensagem originada de um aplicativo WhatsApp de usuário final será destinada primeiramente aos servidores da Cloud API, em geral utilizando a Cloud API, que somente então a repassará à conta da plataforma WhatsApp Business para interpretação pelos sistemas do cliente.
- 3.3 Criptografia: O Protocolo Signal, desenvolvido pela Open Whisper Systems, é a base para a criptografia do WhatsApp. Esse protocolo foi desenvolvido para impedir que terceiros e o próprio WhatsApp tenham acesso a chamadas e mensagens em texto.
- 3.4 As comunicações com um destinatário através da Plataforma WhatsApp Business e API WhatsApp Business mantida pelo BSP não são consideradas criptografadas durante todo o seu trajeto, já que as mensagens não são entregues diretamente a um endpoint controlado pela empresa contratante da plataforma.
- 3.4.1 Fluxo Usuário -> Empresa (mensagem de atendimento): Quando um usuário envia uma mensagem para uma empresa cliente da plataforma WhatsApp Business, o usuário e a API WhatsApp Business do BSP, negociam chaves de criptografia e estabelecem um canal de comunicação seguro. Em seguida, a mensagem é descriptografada pela API WhatsApp Business do BSP e encaminhada ao sistema da empresa destinatária integrado à plataforma WhatsApp Business.
- 3.4.2 Fluxo Empresa -> Usuário (mensagem de notificação ou resposta de atendimento): As mensagens de uma empresa para um usuário fluem no caminho reverso. O sistema de uma empresa integrada a plataforma WhatsApp Business envia uma mensagem para a API WhatsApp Business, a mesma criptografa e armazena temporariamente a mensagem utilizando o protocolo Signal antes de enviá-la ao WhatsApp do usuário destinatário.
- As mensagens criptografadas têm um período de retenção de até 30 dias para permitir funcionalidades da Cloud API, como por exemplo, retransmissões.
  - O WhatsApp protege os usuários detectando padrões de mensagens incomuns, como uma empresa tentando enviar mensagens a todos os usuários, ou coletando denúncias de spam ou de mensagens indesejadas pelos usuários.

- A API WhatsApp Business não depende de nenhuma informação sobre o usuário com quem a empresa está se comunicando além do número de telefone usado para identificar a conta.

Fonte: Fluxos de mensagens, acessado em 06 de julho de 2022.

#### **4 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 4.1 A habilitação da conta WhatsApp Business do cliente (WABA) será efetuada em até 5 dias úteis após a criação do seu Ambiente Gerenciador de Negócios. Isto é pré-requisito para o processo de instalação.
- 4.2 Se o cliente vier de outro provedor concorrente, será necessário efetuar a migração de sua conta através de um processo de portabilidade, com prazo dependente da disponibilidade da equipe técnica SERPRO e do provedor de origem (que deverá estar ciente do processo, pois terá que desabilitar o duplo fator de autenticação do referido número).
- 4.3 Após a contratação, o cliente nomeia usuários do seu Ambiente Gerenciador de Negócios que serão responsáveis por auxiliar o SERPRO no processo de adoção da plataforma.
- 4.4 O time de gestão de produto do SERPRO inicia o cadastro do cliente no nosso Ambiente Gerenciador de negócios que é habilitado para prover serviços da Plataforma WhatsApp Business. Serão efetuadas as seguintes configurações:
  - Abertura da WhatsApp Business Account (WABA) do cliente. A WABA funciona como uma carteira que representa uma empresa (um CNPJ). A WABA permite ao SERPRO atuar em nome da empresa ou órgão contratante (modelo on behalf of).
  - Cadastro de número(s) telefônico(s) de WhatsApp do órgão ou do serviço. Caso o CNPJ do cliente ainda não esteja validado, esta quantidade estará limitada a dois números. Este número passará por um processo de validação imediato.
  - Configuração do nome e da imagem de exibição que representarão aquele número de telefone. O nome de exibição passa por um processo que verifica se o mesmo é aderente às políticas e é facilmente identificável como pertencente à empresa ou órgão em questão.
- 4.5 É iniciado o processo de validação dos dados informados e a conta torna-se parcialmente ativa, disponibilizando um número limitado de conversas iniciadas pela empresa, e ilimitado de conversas iniciadas pelo usuário.
- 4.6 O cliente deve integrar seus sistemas à API para enviar e receber mensagens. No caso de sistemas hospedados no SERPRO, esta integração poderá ser contratada à parte.
- 4.7 Com a utilização constante e manutenção dos níveis de qualidade de mensagens, os limites de envio da conta do cliente serão gradativamente elevados no Ambiente Gerenciador de Negócios.
- 4.8 Após o número estar validado e ativo na plataforma, o cliente deve solicitar o selo de conta oficial do WhatsApp, mediante nova verificação detalhada junto à Meta com o apoio da equipe de produto da solução.

## 5 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

- 5.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

## 6 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

## 7 NÍVEIS DE SERVIÇO

- 7.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

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

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

- 7.2 Não será considerado descumprimento de nível de serviço:

- 7.2.1 Em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

- 7.2.2 Paradas previamente comunicadas e acordadas com o cliente, com antecedência de pelo menos 12 (doze) horas.

- 7.2.3 Indisponibilidade global do serviço WhatsApp ocasionadas por falha no fornecimento do serviço pela Meta.

- 7.2.4 Indisponibilidade regional decorrentes de ordenação jurídica que possam suspender temporariamente o acesso ao WhatsApp.

## 8 ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

- 8.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.
- 8.2 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.
- 8.3 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.
- 8.4 Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.
- 8.5 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
- 8.6 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

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

## 9 CANAIS DE ATENDIMENTO

- 9.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br/dúvidas/pt/atendimento/atendimento>.

**ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**  
(SERPRO Operador – CLIENTE Controlador/Operador – Parecer Jurídico SERPRO  
0290/2023)

**1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO**

- 1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

**2 DEFINIÇÕES**

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere-se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizado, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

- 2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.
- 2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo-se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

### **3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

- 3.1 São deveres das PARTES:
- 3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;
- 3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:
- 3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- 3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- 3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.
- 3.1.3 O subitem anterior interpreta-se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.
- 3.2 São deveres do CLIENTE:
- 3.2.1 Responsabilizar-se:
- 3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
- 3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;
- 3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;
- 3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;
- 3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

- 3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;
  - 3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.
- 3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.
- 3.3 São deveres do SERPRO:
- 3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá-lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;
  - 3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:
    - 3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;
    - 3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;
    - 3.3.2.3 Em razão de determinação legal.
  - 3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;
  - 3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;
  - 3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;
  - 3.3.6 Abster-se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.
  - 3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

## 4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

- 4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:
  - 4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e
  - 4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.
- 4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.
- 4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

## 5 DOS COOPERADORES

- 5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

## 6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

- 6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.
- 6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação accidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

- 6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.
- 6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

## **7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS**

- 7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

## **8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE**

- 8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

## **9 DAS RESPONSABILIDADES**

- 9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

## **10 DOS DIREITOS DOS TITULARES**

- 10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.
  - 10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.
- 10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê-los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.
- 10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

## **11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:
- 11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.
- 11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.
- 11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.
- 11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

## APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

### 1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

### 2 DEFINIÇÕES

- 2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:
- 2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.
- 2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- 2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.
- 2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.
- 2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.
- 2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
- 2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

- 2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.
  - 2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.
  - 2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.
  - 2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.
- 2.2 Os termos "Tratamento", "Dado Pessoal", "Dado Pessoal Sensível", "ANPD", "Titular", "Relatório de Impacto à Proteção de Dados", "Controlador", "Operador" e "Transferência Internacional de Dados" terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.
- 2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados" ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.
- 2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

### **3 DOS COLABORADORES DAS PARTES**

- 3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:
- 3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;
  - 3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.
- 3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.
- 3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

- 3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

#### **4 DOS PARCEIROS E OPERADORES**

- 4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.
- 4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

#### **5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS**

- 5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.
- 5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação accidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

- 5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.
- 5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

## 6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

- 6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:
- 6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.
- 6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.
- 6.1.3 Serão evidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.
- 6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.
- 6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

- 6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.
- 6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:
  - 6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.
  - 6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.
  - 6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.
  - 6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.
  - 6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.
  - 6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

- 6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:
- 6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.
- 6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.
- 6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:
- 6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;
- 6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;
- 6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.
- 6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:
- 6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:
- 6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
- 6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;
- 6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.
- 6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;
- 6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.
- 6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

- 6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.
- 6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.
- 6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.
- 6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.
- 6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:
- 6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- 6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- 6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

## 7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

- 7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.
- 7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.
- 7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

- 7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:
- 7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;
- 7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;
- 7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;
- 7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;
- 7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.
- 7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.
- 7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

## 8 DAS RESPONSABILIDADES

- 8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.
- 8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.
- 8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

## **9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.
- 9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.
- 9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.
- 9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.
- 9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.
- 9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:
- 9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;
- 9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

## ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

**1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:**

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serviço de instalação/setup - (Valor único, não mensal)	Instalação	1	R\$ 1.413,04	R\$ 1.413,04
Assinatura mensal	Valor mensal	12	R\$ 894,93	R\$ 10.739,16
Conversa de Serviço	Por conversação	0	R\$ 0,32	R\$ 0,00
Conversa de Utilidade	Por conversação	4.000.008	R\$ 0,35	R\$ 1.400.002,80
Conversa de Marketing	Por conversação	1.999.992	R\$ 0,57	R\$ 1.139.995,44
Conversa de Autenticação	Por conversação	0	R\$ 0,33	R\$ 0,00

- 1.1 Para a implantação do serviço deverá ser contratado o Serviço de instalação / setup que comprehende consultoria para configuração do ambiente gerenciador de negócios do cliente; a criação da conta WhatsApp que representará a carteira do cliente (WABA) no ambiente gerenciador de negócios do SERPRO; consultoria e priorização sobre solicitações relacionadas a políticas, números do WhatsApp e nomes de exibição; consultoria e apoio no processo de obtenção do Selo Official Business Account (selo OBA). Em cenários de portabilidade (quando o cliente já possui número oficial na Plataforma WhatsApp Business contratado com outro BSP), o processo de instalação é um pouco diferente, mas o esforço empreendido para o resultado final é equivalente.
- 1.2 Todo cliente contratará uma Assinatura mensal que comprehende o gerenciamento da WABA; apoio na validação de modelos de mensagens para notificações; priorização no atendimento de tickets com a Meta; constante atualização de recursos da WhatsApp Business API; e manutenções corretivas relacionadas a atualizações da API.
- 1.3 Além disso cada conta do WhatsApp Business receberá 1.000 conversas gratuitas por mês. Essas conversas somente podem ser utilizadas para o tipo de Conversa de Serviço (iniciada pelo usuário). Mesmo que uma WABA tenha vários números anexados, o limite do nível gratuito ainda é 1.000, pois a gratuidade é fornecida no nível do WABA. O nível gratuito é atualizado mensalmente, com base no fuso horário associado ao WABA.
- 1.4 Apesar desta quota de gratuidade, a assinatura mensal não é considerada uma franquia e não poderá deixar de ser contratada pelo cliente da Plataforma WhatsApp Business.

- 1.5 As conversas adicionais, que excederem as previstas na Assinatura serão contabilizadas da seguinte forma:
  - 1.5.1 Conversa de Serviço: uma conversa que é iniciada em resposta a uma mensagem do usuário. Sempre que uma empresa ou órgão responder a um usuário dentro da janela de atendimento ao cliente de 24 horas, essa mensagem será associada a uma conversa iniciada pelo usuário. As empresas podem enviar mensagens de formato livre dentro dessa janela de atendimento ao cliente de 24 horas.
  - 1.5.2 Conversa de Utilidade: Quando as mensagens específicas ao usuário, com contexto de interesse do mesmo, pode ser um evento de interesse como notificação sobre andamento de processos entre outros.
  - 1.5.3 Conversa de Marketing: Quando as mensagens não tem um contexto específico a um único cidadão ou usuário do sistema, em geral mensagens com notícias, eventos, entre outros.
  - 1.5.4 Conversa de Autenticação: Para o uso de one-time passcodes, códigos de autenticação para sistemas.
- 1.6 As conversas não são cobradas quando os usuários enviam mensagens para empresas usando botões "call to action" em anúncios que clicam no WhatsApp ou botões "call to action" presentes em uma página do Facebook. As conversas de ponto de entrada gratuitas só podem ser iniciadas pelo usuário. A primeira conversa que começa no ponto de entrada é gratuita, depois as conversas subsequentes com o usuário são cobradas.

## ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

### **1 INFORMAÇÕES GERAIS:**

CNPJ:	29979036/0908-91
Razão Social:	INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS
Endereço Completo:	SAUS Quadra 2, Bloco O, 5º andar – Brasília - DF
CEP:	70070-946
Inscrição Municipal:	
Inscrição Estadual*:	

\*Preencher caso exista

### **2 REPRESENTANTES LEGAIS:**

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ALESSANDRO ANTONIO STEFANUTTO
CPF:	
Cargo:	
Designação:	Portaria 1952 da Casa Civil datada de 7 de março de 2023 publicada no DOU de 08 de março de 2023
Endereço Eletrônico:	Alessandro.stefanutto@inss.gov.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

\*Preencher caso seja aplicável

### **3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:**

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	GISELE GONÇALVES BRAGA
CPF:	
Telefone:	31 991948526
Endereço Eletrônico:	gisele.braga@inss.gov.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA
CPF:	
Telefone:	19 99529491
Endereço Eletrônico:	luiotavio.soares@inss.gov.br

**ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO**

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	BRENO FELIPE SILVA RIBEIRO
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	727.217.401-30
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	DANIELLE CASTRO ARGOLLO
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	099.972.127-54

## **Anexo V - Infobip-Atualização Valores.pdf**

## RE: WhatsApp Business Platform

Leonardo Moraes <Leonardo.Moraes@infobip.com>

Qua, 08/05/2024 09:52

Para:Eduardo Araújo <Eduardo.Araujo@infobip.com>; LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>  
Cc:MONICA CRISTINA QUIBAO <monica.quibao@inss.gov.br>; ANDRE GALINDO ALVES DE QUEIROZ <andre.queiroz@inss.gov.br>

Ola Luiz tudo bem?

É um prazer falar com vocês novamente. Verificamos internamente e sim, conseguimos manter os preços acordados em proposta para vocês, conforme print abaixo:

v3

**infobip**

**Proposta Comercial**

Ao  
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
SAUS Qd 2 Blo O 10º andar, Brasília, DF  
Telefone: (61) 3313-4271  
E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço.

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Notificação Utility	Unidade	333.334	0,18	60.000,12	720.001,44
2	Notificação Marketing	Unidade	166.666	0,31	51.666,46	619.997,52
3	Serviço de implantação	Serviço único	1	5.000,00	5.000,00	5.000,00
4	Assinatura mensal	Mês	12	0,00	0,00	0,00
Total						<b>1.344.998,96</b>

Observação: Preencher apenas a coluna "Valor Unitário". As colunas "Valor Total Mensal" e "Valor Total Anual" contêm fórmulas.

Nesse caso quando podemos prosseguir com a contratação?

Fico no aguardo

Abraços

**infobip** Leonardo Moraes  
Mid Market Account Executive E Av. Cândido de Abreu, 70, 8º andar, Centro Cívico Corporate, - Centro Cívico, 80530-000 Curitiba, Brazil  
M Leonardo.Moraes@infobip.com www.infobip.com

**infobip** Infobip: reconhecida como uma das empresas mais inovadoras de 2024 pela Fast Company. **Fast COMPANY**  
Most Innovative Companies 2024



GSMA Associate Member

This email message and any attachments are intended solely for the use of the addressee. If you are not the intended recipient, you are prohibited from reading, disclosing, reproducing, distributing, disseminating or otherwise using this transmission. If you have received this message in error, please promptly notify the sender by reply email and immediately delete this message from your system. This message and any attachments may contain information that is confidential, privileged or exempt from disclosure. Delivery of this message to any person other than the intended recipient is not intended to waive any right or privilege.

**From:** Eduardo Araújo <Eduardo.Araujo@infobip.com>

**Sent:** Tuesday, May 7, 2024 8:27 PM

**To:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <luiotavio.soares@inss.gov.br>; Leonardo Moraes <Leonardo.Moraes@infobip.com>

**Cc:** MONICA CRISTINA QUIBAO <monica.quibao@inss.gov.br>; ANDRE GALINDO ALVES DE QUEIROZ <andre.queiroz@inss.gov.br>

**Subject:** RE: WhatsApp Business Platform

Boa tarde, Luiz, tudo bem?

Perfeitamente! Preciso confirmar com meu time de negócios se conseguimos manter os preços (Creio que no máximo até quinta feira pela manhã teremos essa resposta), mas preciso confirmar com você nesse meio tempo se os volumes são os mesmos. Quais os volumes mensais atualizados?

[@Leonardo Moraes](#), confirma por favor logo pela manhã a manutenção dos valores, enquanto o Luiz nos confirma os volumes?

Muito obrigado!



Eduardo Araújo

Sales Manager Mid Market

E

[Eduardo.Araujo@infobip.com](mailto:Eduardo.Araujo@infobip.com)

M

A Av. Cândido de Abreu, 70, 8º andar, Centro Cívico Corporate, - Centro Cívico,

80530-000 Curitiba, Brazil

[www.infobip.com](http://www.infobip.com)



**Infobip: reconhecida como uma das empresas mais inovadoras de 2024 pela Fast Company.**



GSMA Associate Member

This email message and any attachments are intended solely for the use of the addressee. If you are not the intended recipient, you are prohibited from reading, disclosing, reproducing, distributing, disseminating or otherwise using this transmission. If you have received this message in error, please promptly notify the sender by reply email and immediately delete this message from your system. This message and any attachments may contain information that is confidential, privileged or exempt from disclosure. Delivery of this message to any person other than the intended recipient is not intended to waive any right or privilege.

**From:** LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA <[luzotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luzotavio.soares@inss.gov.br)>

**Sent:** Tuesday, May 7, 2024 7:49 AM

**To:** Eduardo Araújo <[Eduardo.Araujo@infobip.com](mailto:Eduardo.Araujo@infobip.com)>

**Cc:** MONICA CRISTINA QUIBAO <[monica.quibao@inss.gov.br](mailto:monica.quibao@inss.gov.br)>; ANDRE GALINDO ALVES DE QUEIROZ <[andre.queiroz@inss.gov.br](mailto:andre.queiroz@inss.gov.br)>

**Subject:** [EXTERNAL] WhatsApp Business Platform

Prezado Eduardo, bom dia.

Ano passado o INSS iniciou um processo para contratação do WhatsApp Business Platform e recebeu da Infobip a proposta de preços que está anexa ao presente.

Uma série de fatores impediu que a contratação fosse feita na época, porém as dificuldades foram superadas e pretendemos dar continuidade ao processo neste momento.

Assim, solicito verificar a proposta e confirmar se ela ainda está válida, ou, caso tenha havido alteração nos preços, solicito enviar uma nova proposta para fins de pesquisa de preços.

O prazo para atendimento desta solicitação é de 5 dias úteis contados a partir de amanhã, dia 8 de maio de 2024.

atenciosamente

#### **Luiz Otavio Soares da Silva**

Assessor Técnico Especializado - Tecnologia da Informação e Comunicações  
INSS/DTI/COGPL/Divisão de Suporte a Contratações de TIC  
61 3313-4271

De: Eduardo Araújo <[Eduardo.Araujo@infobip.com](mailto:Eduardo.Araujo@infobip.com)>

Enviado: quarta-feira, 12 de julho de 2023 16:57

Para: Rafael Rosa <[Rafael.Rosa@infobip.com](mailto:Rafael.Rosa@infobip.com)>; Leonardo Moraes <[Leonardo.Moraes@infobip.com](mailto:Leonardo.Moraes@infobip.com)>; RAFAEL ROQUE LEITE <[rafael.leite@inss.gov.br](mailto:rafael.leite@inss.gov.br)>; LUIZ

OTAVIO SOARES DA SILVA <[luzotavio.soares@inss.gov.br](mailto:luzotavio.soares@inss.gov.br)>; EDIR VARGAS COELHO <[edir.vargas@inss.gov.br](mailto:edir.vargas@inss.gov.br)>

Cc: Matheus Thieme <[Matheus.Thieme@infobip.com](mailto:Matheus.Thieme@infobip.com)>

Assunto: INFOBIP: PROPOSTA COMERCIAL / [ INSS ] - WhatsApp Business API - Cotação de Preço-v3

Boa tarde, Edir, tudo bem?

Meu nome é Eduardo Araújo e sou gestor do @Leonardo Moraes, e estou ajudando vocês, junto ao @Rafael Rosa, durante esse processo.

Em anexo, segue proposta comercial seguindo o formato sugerido (Apenas tive dificuldade de adicionar nossa logo pelo documento em excel estar bloqueado). Se houver qualquer dúvida, sobre detalhamento da mesma, contem conosco!

Havíamos citado de o @Rafael Rosa agendar com vocês uma apresentação da proposta para detalharmos a mesma. Vocês poderiam nos passar sugestões de datas e horários para essa conversa?

Grande abraço!

Eduardo Araújo  
Sales Manager Mid Market

E [Eduardo.Araujo@infobip.com](mailto:Eduardo.Araujo@infobip.com)  
M

A Av. Cândido de Abreu, 70, 8º andar, Centro Cívico Corporate, - Centro Cívico, 80530-000 Curitiba, Brazil

[www.infobip.com](http://www.infobip.com)



## Build meaningful customer relationships across any communication channel

Drive deeper customer engagement with secure, personalized communications across SMS, RCS, Email, Voice, WhatsApp, and more.

[www.infobip.com](http://www.infobip.com)

**Anexo VI - Minuta-**  
**PlataformaWhatsappBusiness\_ContratoPadronizado\_13303\_J**  
**V-2-novos-valores.pdf**

## **CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE”, e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo “IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO”, conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

### **1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

### **2 DA VINCULAÇÃO**

2.1 Esse contrato integra o processo Administrativo do CLIENTE nº <Duplo clique para preencher>.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

### **3 DA FUNDAMENTAÇÃO**

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

### **4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

### **5 DO REGIME DE EXECUÇÃO**

5.1 <Clique para selecionar uma opção>

### **6 DAS OBRIGAÇÕES**

6.1 São obrigações do CLIENTE:

- 6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
  - 6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.
  - 6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.
  - 6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.
  - 6.1.5 Não armazenar ou reproduzir 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 do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.
  - 6.1.6 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 do SERPRO.
    - 6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.
- 6.2 São obrigações do SERPRO:
- 6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.
  - 6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.
  - 6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.
  - 6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

## 7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

## 8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

- 8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.
- 8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
- 8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.
- 8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

## **9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

- 9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

## **10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

## **11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R\$ 2.552.150,44 (Dois Milhões, Quinhentos e cinquenta e dois mil, Cento e cinquenta reais e quarenta e quatro centavos).
- 11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.
- 11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.
- 11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.
- 11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

- 11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE" deste contrato.
- 11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.
- 11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, 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, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.
- 11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.
- 11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.
- 11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.
- 11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.
  - 11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

## **12 DO ATRASO NO PAGAMENTO**

- 12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:
  - 12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e
  - 12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.
- 12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

## **13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS**

- 13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO ([gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br)) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária  
Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

## **14 DA VIGÊNCIA**

- 14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.
- 14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

## **15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: <Duplo clique para preencher>.
- 15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

## **16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO**

- 16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:
- 16.1.1 Caso o CLIENTE seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.
- 16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:
- 16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.
- 16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.
- 16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$Ir = (I1 - Io) / Io$$

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Onde:

$I_r$  - índice de reajustamento

$I_1$  - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

$I_0$  - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

$R$  - valor do reajustamento procurado

$V_1$  - preço final já reajustado

$V_0$  - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

- 16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “ $I_0$ ” e de “ $I_1$ ” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

[https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultseriesHist.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm).

- 16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “ $I_0$ ” e de “ $I_1$ ” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço:  
<http://www.ipea.gov.br>.

- 16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

- 16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

- 16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

- 16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

- 16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

- 16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

## 17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

- 17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do

objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

## **18 DA RESCISÃO**

- 18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.
- 18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.
- 18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

## **19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL**

- 19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.
- 19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

## **20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.
- 20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.
- 20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

### **20.3.1 Constituirá:**

- 20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.
- 20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.
- 20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.
- 20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.
- 20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação 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.
- 20.3.2.1 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.
- 20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).
- 20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
- 20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
- 20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.
- 20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.
- 20.5 Os valores devidos pelo SERPRO 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, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

## **21 DA ADERÊNCIA À LEI N° 13.709/2018**

- 21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.
- 21.2 O CLIENTE deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular a FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO.

**22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO**

- 22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.
- 22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.
- 22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.
- 22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

**23 DA MATRIZ DE RISCOS**

- 23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

**24 DOS CASOS OMISSOS**

- 24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

**25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**

- 25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

**26 DO FORO**

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

**27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.
- 27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

**28 DA PUBLICAÇÃO**

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília, 4 de abril de 2024

---

ANDRE LUIS ANDRADE LAGO  
Gerente de Departamento  
SERPRO

---

ANDERSON DA SILVA PINTO  
Gerente de Divisão  
SERPRO

---

Débora Aparecida Andrade Floriano  
CLIENTE

---

<Duplo clique para preencher>  
CLIENTE (Opcional)

---

Testemunha  
Nome: <Duplo clique para preencher>  
CPF: <Duplo clique para preencher>

---

Testemunha  
Nome: <Duplo clique para preencher>  
CPF: <Duplo clique para preencher>

**ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0103/2023

**1 DEFINIÇÕES BÁSICAS**

- 1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.
- 1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: <https://loja.serpro.gov.br>.
- 1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br>.
- 1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: <https://cliente.serpro.gov.br>.
- 1.6 Meta: Antes chamada de Facebook, é a empresa provedora dos serviços Facebook, Facebook Messenger, Instagram, WhatsApp, WhatsApp Business, entre outros. A plataforma WhatsApp Business oferecida pelo SERPRO deve seguir os direcionamentos e políticas da Meta.
- 1.7 Business Solution Provider (BSP): Provedores de Soluções de Negócios (do inglês, Business Solution Provider, ou sua respectiva sigla: BSP), são empresas com autorização da Meta para a comercialização da plataforma WhatsApp Business.
- 1.8 Business Manager (BM) - Gerenciador de Negócios: O ambiente gerenciador de negócios trata de funcionalidades do sistema Facebook Business (<https://business.facebook.com/>), onde são cadastrados dados da empresa, gerenciados anúncios (se contratados), cadastradas as WABAS, dentre outras funcionalidades. É nesse ambiente Gerenciador de Negócios que a Meta validará os dados da empresa.
- 1.9 WABA – WhatsApp Business Account: A WABA é a conta de WhatsApp criada no ambiente gerenciador de negócios e funciona como uma carteira que representa uma empresa (um CNPJ), nela serão cadastrados os números e nomes de exibição para uso da Plataforma WhatsApp Business.  
A WABA permite ao SERPRO atuar em nome da empresa ou órgão contratante (modelo OBO – on behalf of – ou em português: em nome de).
- 1.10 OBA - Official Business Account (Selo de Conta Comercial Oficial): O selo verde ao lado de um nome do WhatsApp indica que uma entidade foi aprovada como uma conta comercial oficial e reconhecida. É um meio importante na prevenção de fraudes de identidade no WhatsApp.  
Apenas grandes marcas ou entidades conhecidas recebem o selo de aprovação. Para tal, é necessário passar por um segundo processo de aprovação junto a Meta.

Com o apoio do SERPRO, órgãos de governo têm passado com sucesso por este processo.

- 1.11 OBO - On Behalf Of: Modelo de atuação onde uma empresa realiza ações em nome da outra (on behalf of). Considerando o contexto da Plataforma WhatsApp Business, o SERPRO pode, com consentimento do cliente, realizar operações e cadastros nos dados, números e outras informações na WABA do cliente, facilitando alguns processos para validações de conta, número, nome de exibição, entre outros.
- 1.12 Opt-in: Necessidade de adesão prévia (opt-in) do usuário para receber mensagens de notificação. Pode ser feito através de:
  - 1.12.1 Website: através de um formulário próprio para a inscrição de um termo de aceite junto ao cadastro do usuário.
  - 1.12.2 WhatsApp: em uma conversação do próprio WhatsApp, que tenha sido iniciada pelo usuário.
  - 1.12.3 Ligação Telefônica: através de um fluxo interativo de URA ou atendimento personalizado auditável.
  - 1.12.4 SMS: geralmente utilizado como duplo fator de autenticação, uma opção para obtenção do opt-in apesar de estar cada vez mais em desuso pelo usuário.
  - 1.12.5 Pessoalmente / no papel: capture o opt-in via publicidade impressa e inscrições coletadas no próprio estabelecimento.
- 1.13 Opt-out: É a recusa do usuário em receber mensagens de notificação de uma empresa através do WhatsApp. Pode ser efetivado pelo mesmo canal que o usuário efetuou o opt-in ou por qualquer outra forma de contato dele com a empresa.
- 1.14 HSM (Highly-Structured Message): HSM – Mensagens altamente estruturadas são modelos de mensagem utilizados na Plataforma WhatsApp Business para iniciar conversas na plataforma por parte dos sistemas.
- 1.15 QBM (Quality Based Messaging): Modo de medição da qualidade das mensagens de determinado número que utiliza a Plataforma WhatsApp Business. A depender da qualidade medida para determinado número, o mesmo poderá obter benefícios ou restrições como ter seu limite de mensagens diárias aumentado ou reduzido, e a depender das restrições pode até ter o número bloqueado.
- 1.16 Graph API: A Graph API é a principal forma de inserir e retirar dados da plataforma do Facebook. Trata-se de uma API baseada em HTTP que os aplicativos podem usar para consultar dados programaticamente, publicar novas histórias, gerenciar anúncios, carregar fotos e realizar uma ampla variedade de tarefas. A Graph API tem esse nome com base na ideia de um "gráfico social" — uma representação das informações no Facebook. Todos os SDKs e produtos da Meta interagem com a Graph API de algum modo, e outras APIs disponibilizadas pela Meta são extensões dela.
- 1.17 Cloud API: Ambiente disponibilizado pela Meta para uso dos BSPs para disponibilização das APIs da WhatsApp Business Platform. Visa substituir o ambiente on-premise anteriormente disponibilizado pelos BSPs, diminuindo custo

da solução para o BSP e facilitando a manutenção da solução e atualização dos softwares instalados.

- 1.18 WhatsApp Messenger: Aplicativo pessoal de conversa e troca de mensagens, utilizado por grande parte da população no dia-a-dia geralmente utilizado nos smartphones, mas que também possui versões web e desktop.
- 1.19 WhatsApp Business: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado em geral por pequenas empresas e empreendedores, permite respostas automáticas e algumas outras funcionalidades, porém sem integração com sistemas.
- 1.20 WhatsApp Business Platform: Plataforma de comunicação de sistemas com o serviço WhatsApp Business, se trata de serviço pago, provido pela Meta mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs, em geral utilizado por empresas de médio e grande porte com integrações aos seus sistemas para envio de notificações ou atendimento de usuários, em geral com uso de um chatbot.
- 1.21 WhatsApp Business API: Se refere à WhatsApp Business Platform, o nome API era utilizado anteriormente, mas a Meta alterou a nomenclatura para WhatsApp Business Platform ou Plataforma WhatsApp Business. Em geral o nome a ser utilizado é o de Plataforma, mas ainda é comum encontrarmos quem se referencie através do nome API ou até encontrá-lo em documentações.
- 1.22 Conversa de Serviço: São conversas sob iniciativa do usuário final, onde o mesmo utiliza o seu aplicativo WhatsApp para entrar em contato com a empresa através do número cadastrado, em geral essas mensagens são respondidas por um sistema ou um chatbot antes de transbordar para outra solução ou atendimento humano.
- 1.23 Conversa iniciada pela empresa: Conversas iniciadas pela empresa ou órgão também são chamadas de notificações ou mensagens ativas, são conversações nas quais o início do diálogo aconteceu por iniciativa da empresa. As mensagens de notificação podem ser:
  - 1.23.1 Conversa de Utilidade: Atualizações de conta, atualizações de pedido, alertas e compartilhamento de informações importantes.
  - 1.23.2 Conversa de Marketing: Ofertas promocionais, anúncios de produtos e mensagens que aumentem o reconhecimento e engajamento.
  - 1.23.3 Conversa de Autenticação: Envio de códigos que permitem acesso a contas de clientes.

## **2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

- 2.1 A Plataforma WhatsApp Business permite que médias e grandes empresas se comuniquem com os seus clientes em escala. No contexto de governo, ela permite que órgãos públicos ofereçam seus serviços aos cidadãos por meio do maior comunicador instantâneo do mercado brasileiro, o WhatsApp.
- 2.2 Esta plataforma consiste em duas APIs principais:
  - 2.2.1 WhatsApp Business API: envia e recebe mensagens de usuários.  
A WhatsApp Business API possibilita a integração de chatbots treinados para dúvidas mais frequentes e de sistemas corporativos para gerar solicitações, enviar

arquivos e notificar usuários. É esta API que os clientes SERPRO terão maior contato.

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

A API de Gerenciamento de Negócios possibilita a integração de sistemas de faturamento e geração de relatórios customizados de utilização do serviço. Essa API não é consumida diretamente pelos nossos clientes, servindo como apoio ao gerenciamento da plataforma pelo SERPRO, provendo interfaces para bilhetagem de consumo da solução, dentre outras.

- 2.3 A solução estabelece um canal para o envio e o recebimento de mensagens instantâneas, de notificação e de atendimento, para a comunicação em escala entre o usuário final e as organizações.

- Permite levar os serviços públicos através do canal de comunicação preferencial do brasileiro, maximizando a abrangência e celeridade do atendimento destes serviços para o cidadão.
- Com a utilização de robôs, simplifica a operação de sistemas e reduz a necessidade e a quantidade de atendimentos presenciais ao público. Além de reduzir custos para a administração pública.
- Possibilita notificar cidadãos em canal relevante sobre atualizações em sistemas de governo, como avisos de restituição de imposto de renda, necessidade de renovação da CNH, andamento de estado em sistemas de atendimento, etc. Praticamente qualquer serviço público orientado a eventos pode utilizar o WhatsApp como canal de comunicação com o cidadão.

### **3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO**

- 3.1 O BSP deve fornecer uma API do WhatsApp Business para atuar como intermediária entre a solução WhatsApp no ambiente da Meta e as empresas contratantes da Plataforma WhatsApp Business. Tal API é desenvolvida pela meta e é trabalho do BSP disponibilizar o ambiente para hospedá-la. O ambiente utiliza a Graph API da Meta para enviar mensagens e Webhooks para receber e notificar eventos. Ambos operam em HTTPS padrão do setor, protegidos por TLS.

- 3.1.1 Dessa forma, o usuário final, com seu aplicativo WhatsApp, ao enviar uma mensagem o sistema da Meta é acionado e o mesmo se comunica com a API WhatsApp Business fornecida pelo BSP.
- 3.1.2 De forma alternativa à disponibilização da API WhatsApp Business no centro de dados gerenciado pelo BSP, a Meta disponibiliza ao BSP a possibilidade de prover esse ambiente na chamada Cloud API, ambiente em nuvem da Meta que facilita a criação e gestão do serviço para o BSP e reduz os custos de manutenção da solução. Dessa forma o BSP não precisa se preocupar com a gestão da infraestrutura. Lembrando que esse ambiente de Cloud API pode ter restrições em relação ao número de mensagens processadas por segundo.
- 3.1.3 Disponibilizar a API WhatsApp Business em seu centro de dados ou em outra nuvem contratada, como Azure, AWS, Google Cloud, entre outras, porém o

mesmo será responsável por manter a solução atualizada com as versões de API disponibilizadas pela Meta.

- 3.2 O SERPRO usa um cluster WebHook para receber notificações da API WhatsApp Business e um servidor Apache Kafka para enfileirar mensagens e eventos recebidos pelo WebHook para distribuição aos sistemas de seus clientes. Estes podem em seguida enviar mensagens chamando a API WhatsApp Business diretamente.
- 3.2.1 Fluxo Empresa -> Usuário (mensagens de notificação ou resposta de atendimento):
- Toda mensagem gerada por sistemas de um cliente da plataforma WhatsApp Business será enviada primeiramente aos servidores da API WhatsApp Business, que podem utilizar a Cloud API, e somente então a repassará ao sistema da Meta que enviará aos destinatários finais.
- 3.2.2 Fluxo Usuário -> Empresa (mensagens de atendimento):
- Da mesma forma, toda mensagem originada de um aplicativo WhatsApp de usuário final será destinada primeiramente aos servidores da Cloud API, em geral utilizando a Cloud API, que somente então a repassará à conta da plataforma WhatsApp Business para interpretação pelos sistemas do cliente.
- 3.3 Criptografia: O Protocolo Signal, desenvolvido pela Open Whisper Systems, é a base para a criptografia do WhatsApp. Esse protocolo foi desenvolvido para impedir que terceiros e o próprio WhatsApp tenham acesso a chamadas e mensagens em texto.
- 3.4 As comunicações com um destinatário através da Plataforma WhatsApp Business e API WhatsApp Business mantida pelo BSP não são consideradas criptografadas durante todo o seu trajeto, já que as mensagens não são entregues diretamente a um endpoint controlado pela empresa contratante da plataforma.
- 3.4.1 Fluxo Usuário -> Empresa (mensagem de atendimento): Quando um usuário envia uma mensagem para uma empresa cliente da plataforma WhatsApp Business, o usuário e a API WhatsApp Business do BSP, negociam chaves de criptografia e estabelecem um canal de comunicação seguro. Em seguida, a mensagem é descriptografada pela API WhatsApp Business do BSP e encaminhada ao sistema da empresa destinatária integrado à plataforma WhatsApp Business.
- 3.4.2 Fluxo Empresa -> Usuário (mensagem de notificação ou resposta de atendimento): As mensagens de uma empresa para um usuário fluem no caminho reverso. O sistema de uma empresa integrada a plataforma WhatsApp Business envia uma mensagem para a API WhatsApp Business, a mesma criptografa e armazena temporariamente a mensagem utilizando o protocolo Signal antes de enviá-la ao WhatsApp do usuário destinatário.
- As mensagens criptografadas têm um período de retenção de até 30 dias para permitir funcionalidades da Cloud API, como por exemplo, retransmissões.
  - O WhatsApp protege os usuários detectando padrões de mensagens incomuns, como uma empresa tentando enviar mensagens a todos os usuários, ou coletando denúncias de spam ou de mensagens indesejadas pelos usuários.

- A API WhatsApp Business não depende de nenhuma informação sobre o usuário com quem a empresa está se comunicando além do número de telefone usado para identificar a conta.

Fonte: Fluxos de mensagens, acessado em 06 de julho de 2022.

#### **4 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 4.1 A habilitação da conta WhatsApp Business do cliente (WABA) será efetuada em até 5 dias úteis após a criação do seu Ambiente Gerenciador de Negócios. Isto é pré-requisito para o processo de instalação.
- 4.2 Se o cliente vier de outro provedor concorrente, será necessário efetuar a migração de sua conta através de um processo de portabilidade, com prazo dependente da disponibilidade da equipe técnica SERPRO e do provedor de origem (que deverá estar ciente do processo, pois terá que desabilitar o duplo fator de autenticação do referido número).
- 4.3 Após a contratação, o cliente nomeia usuários do seu Ambiente Gerenciador de Negócios que serão responsáveis por auxiliar o SERPRO no processo de adoção da plataforma.
- 4.4 O time de gestão de produto do SERPRO inicia o cadastro do cliente no nosso Ambiente Gerenciador de negócios que é habilitado para prover serviços da Plataforma WhatsApp Business. Serão efetuadas as seguintes configurações:
  - Abertura da WhatsApp Business Account (WABA) do cliente. A WABA funciona como uma carteira que representa uma empresa (um CNPJ). A WABA permite ao SERPRO atuar em nome da empresa ou órgão contratante (modelo on behalf of).
  - Cadastro de número(s) telefônico(s) de WhatsApp do órgão ou do serviço. Caso o CNPJ do cliente ainda não esteja validado, esta quantidade estará limitada a dois números. Este número passará por um processo de validação imediato.
  - Configuração do nome e da imagem de exibição que representarão aquele número de telefone. O nome de exibição passa por um processo que verifica se o mesmo é aderente às políticas e é facilmente identificável como pertencente à empresa ou órgão em questão.
- 4.5 É iniciado o processo de validação dos dados informados e a conta torna-se parcialmente ativa, disponibilizando um número limitado de conversas iniciadas pela empresa, e ilimitado de conversas iniciadas pelo usuário.
- 4.6 O cliente deve integrar seus sistemas à API para enviar e receber mensagens. No caso de sistemas hospedados no SERPRO, esta integração poderá ser contratada à parte.
- 4.7 Com a utilização constante e manutenção dos níveis de qualidade de mensagens, os limites de envio da conta do cliente serão gradativamente elevados no Ambiente Gerenciador de Negócios.
- 4.8 Após o número estar validado e ativo na plataforma, o cliente deve solicitar o selo de conta oficial do WhatsApp, mediante nova verificação detalhada junto à Meta com o apoio da equipe de produto da solução.

## 5 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

- 5.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

## 6 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

## 7 NÍVEIS DE SERVIÇO

- 7.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

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

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

- 7.2 Não será considerado descumprimento de nível de serviço:

- 7.2.1 Em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

- 7.2.2 Paradas previamente comunicadas e acordadas com o cliente, com antecedência de pelo menos 12 (doze) horas.

- 7.2.3 Indisponibilidade global do serviço WhatsApp ocasionadas por falha no fornecimento do serviço pela Meta.

- 7.2.4 Indisponibilidade regional decorrentes de ordenação jurídica que possam suspender temporariamente o acesso ao WhatsApp.

## 8 ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

- 8.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.
- 8.2 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.
- 8.3 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.
- 8.4 Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.
- 8.5 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
- 8.6 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

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

## 9 CANAIS DE ATENDIMENTO

- 9.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br/dúvidas/pt/atendimento/atendimento>.

**ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**  
(SERPRO Operador – CLIENTE Controlador/Operador – Parecer Jurídico SERPRO  
0290/2023)

**1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO**

- 1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

**2 DEFINIÇÕES**

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere-se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizado, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

- 2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.
- 2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo-se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

### **3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

- 3.1 São deveres das PARTES:
- 3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;
- 3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:
- 3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- 3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- 3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.
- 3.1.3 O subitem anterior interpreta-se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.
- 3.2 São deveres do CLIENTE:
- 3.2.1 Responsabilizar-se:
- 3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
- 3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;
- 3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;
- 3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;
- 3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

- 3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;
  - 3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.
- 3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.
- 3.3 São deveres do SERPRO:
- 3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá-lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;
  - 3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:
    - 3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;
    - 3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;
    - 3.3.2.3 Em razão de determinação legal.
  - 3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;
  - 3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;
  - 3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;
  - 3.3.6 Abster-se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.
  - 3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

#### **4 DOS COLABORADORES DO SERPRO**

- 4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:
- 4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e
- 4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.
- 4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.
- 4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

#### **5 DOS COOPERADORES**

- 5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

#### **6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS**

- 6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.
- 6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação accidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

- 6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.
- 6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

## **7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS**

- 7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

## **8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE**

- 8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

## **9 DAS RESPONSABILIDADES**

- 9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

## **10 DOS DIREITOS DOS TITULARES**

- 10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.
  - 10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.
- 10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê-los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.
- 10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

## **11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:
- 11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.
- 11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.
- 11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.
- 11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

## APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

### 1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

### 2 DEFINIÇÕES

- 2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:
- 2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.
- 2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).
- 2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.
- 2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.
- 2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizado, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.
- 2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
- 2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

- 2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.
  - 2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.
  - 2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.
  - 2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.
- 2.2 Os termos "Tratamento", "Dado Pessoal", "Dado Pessoal Sensível", "ANPD", "Titular", "Relatório de Impacto à Proteção de Dados", "Controlador", "Operador" e "Transferência Internacional de Dados" terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.
- 2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados" ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.
- 2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

### **3 DOS COLABORADORES DAS PARTES**

- 3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:
- 3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;
  - 3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.
- 3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.
- 3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

- 3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

#### **4 DOS PARCEIROS E OPERADORES**

- 4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.
- 4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

#### **5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS**

- 5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.
- 5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação accidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

- 5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.
- 5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

## 6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

- 6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:
- 6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.
- 6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.
- 6.1.3 Serão evidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.
- 6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.
- 6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

- 6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.
- 6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:
  - 6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.
  - 6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.
  - 6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.
  - 6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.
  - 6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.
  - 6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

- 6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:
- 6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.
- 6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.
- 6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:
- 6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;
- 6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;
- 6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.
- 6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:
- 6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:
- 6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
- 6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;
- 6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.
- 6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;
- 6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.
- 6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

- 6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.
- 6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.
- 6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.
- 6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.
- 6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:
- 6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- 6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- 6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

## 7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

- 7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.
- 7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.
- 7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

- 7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:
- 7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;
- 7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;
- 7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;
- 7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;
- 7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.
- 7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.
- 7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

## 8 DAS RESPONSABILIDADES

- 8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.
- 8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.
- 8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

## **9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.
- 9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.
- 9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.
- 9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.
- 9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.
- 9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:
- 9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;
- 9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

## ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

**1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:**

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serviço de instalação/setup - (Valor único, não mensal)	Instalação	1	R\$ 1.413,04	R\$ 1.413,04
Assinatura mensal	Valor mensal	12	R\$ 894,93	R\$ 10.739,16
Conversa de Serviço	Por conversação	0	R\$ 0,32	R\$ 0,00
Conversa de Utilidade	Por conversação	4.000.008	R\$ 0,35	R\$ 1.400.002,80
Conversa de Marketing	Por conversação	1.999.992	R\$ 0,57	R\$ 1.139.995,44
Conversa de Autenticação	Por conversação	0	R\$ 0,33	R\$ 0,00

- 1.1 Para a implantação do serviço deverá ser contratado o Serviço de instalação / setup que comprehende consultoria para configuração do ambiente gerenciador de negócios do cliente; a criação da conta WhatsApp que representará a carteira do cliente (WABA) no ambiente gerenciador de negócios do SERPRO; consultoria e priorização sobre solicitações relacionadas a políticas, números do WhatsApp e nomes de exibição; consultoria e apoio no processo de obtenção do Selo Official Business Account (selo OBA). Em cenários de portabilidade (quando o cliente já possui número oficial na Plataforma WhatsApp Business contratado com outro BSP), o processo de instalação é um pouco diferente, mas o esforço empreendido para o resultado final é equivalente.
- 1.2 Todo cliente contratará uma Assinatura mensal que comprehende o gerenciamento da WABA; apoio na validação de modelos de mensagens para notificações; priorização no atendimento de tickets com a Meta; constante atualização de recursos da WhatsApp Business API; e manutenções corretivas relacionadas a atualizações da API.
- 1.3 Além disso cada conta do WhatsApp Business receberá 1.000 conversas gratuitas por mês. Essas conversas somente podem ser utilizadas para o tipo de Conversa de Serviço (iniciada pelo usuário). Mesmo que uma WABA tenha vários números anexados, o limite do nível gratuito ainda é 1.000, pois a gratuidade é fornecida no nível do WABA. O nível gratuito é atualizado mensalmente, com base no fuso horário associado ao WABA.
- 1.4 Apesar desta quota de gratuidade, a assinatura mensal não é considerada uma franquia e não poderá deixar de ser contratada pelo cliente da Plataforma WhatsApp Business.

- 1.5 As conversas adicionais, que excederem as previstas na Assinatura serão contabilizadas da seguinte forma:
  - 1.5.1 Conversa de Serviço: uma conversa que é iniciada em resposta a uma mensagem do usuário. Sempre que uma empresa ou órgão responder a um usuário dentro da janela de atendimento ao cliente de 24 horas, essa mensagem será associada a uma conversa iniciada pelo usuário. As empresas podem enviar mensagens de formato livre dentro dessa janela de atendimento ao cliente de 24 horas.
  - 1.5.2 Conversa de Utilidade: Quando as mensagens específicas ao usuário, com contexto de interesse do mesmo, pode ser um evento de interesse como notificação sobre andamento de processos entre outros.
  - 1.5.3 Conversa de Marketing: Quando as mensagens não tem um contexto específico a um único cidadão ou usuário do sistema, em geral mensagens com notícias, eventos, entre outros.
  - 1.5.4 Conversa de Autenticação: Para o uso de one-time passcodes, códigos de autenticação para sistemas.
- 1.6 As conversas não são cobradas quando os usuários enviam mensagens para empresas usando botões "call to action" em anúncios que clicam no WhatsApp ou botões "call to action" presentes em uma página do Facebook. As conversas de ponto de entrada gratuitas só podem ser iniciadas pelo usuário. A primeira conversa que começa no ponto de entrada é gratuita, depois as conversas subsequentes com o usuário são cobradas.

## ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

### **1 INFORMAÇÕES GERAIS:**

CNPJ:	29979036/0908-91
Razão Social:	INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS
Endereço Completo:	SAUS Quadra 2, Bloco O, 5º andar – Brasília - DF
CEP:	70070-946
Inscrição Municipal:	
Inscrição Estadual*:	

**\*Preencher caso exista**

### **2 REPRESENTANTES LEGAIS:**

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	Débora Aparecida Andrade Floriano
CPF:	087.586.347-70
Cargo:	Diretora de Orçamento, Finanças e Logística
Designação:	Portaria 1952 da Casa Civil datada de 7 de março de 2023 publicada no DOU de 08 de março de 2023
Endereço Eletrônico:	Alessandro.stefanutto@inss.gov.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

**\*Preencher caso seja aplicável**

### **3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:**

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	GISELE GONÇALVES BRAGA
CPF:	
Telefone:	31 991948526
Endereço Eletrônico:	gisele.braga@inss.gov.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA
CPF:	
Telefone:	19 99529491
Endereço Eletrônico:	luzotavio.soares@inss.gov.br

**ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO**

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ANDRE LUIS ANDRADE LAGO
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	951.093.825-49
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ANDERSON DA SILVA PINTO
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	004.135.533-45

## ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

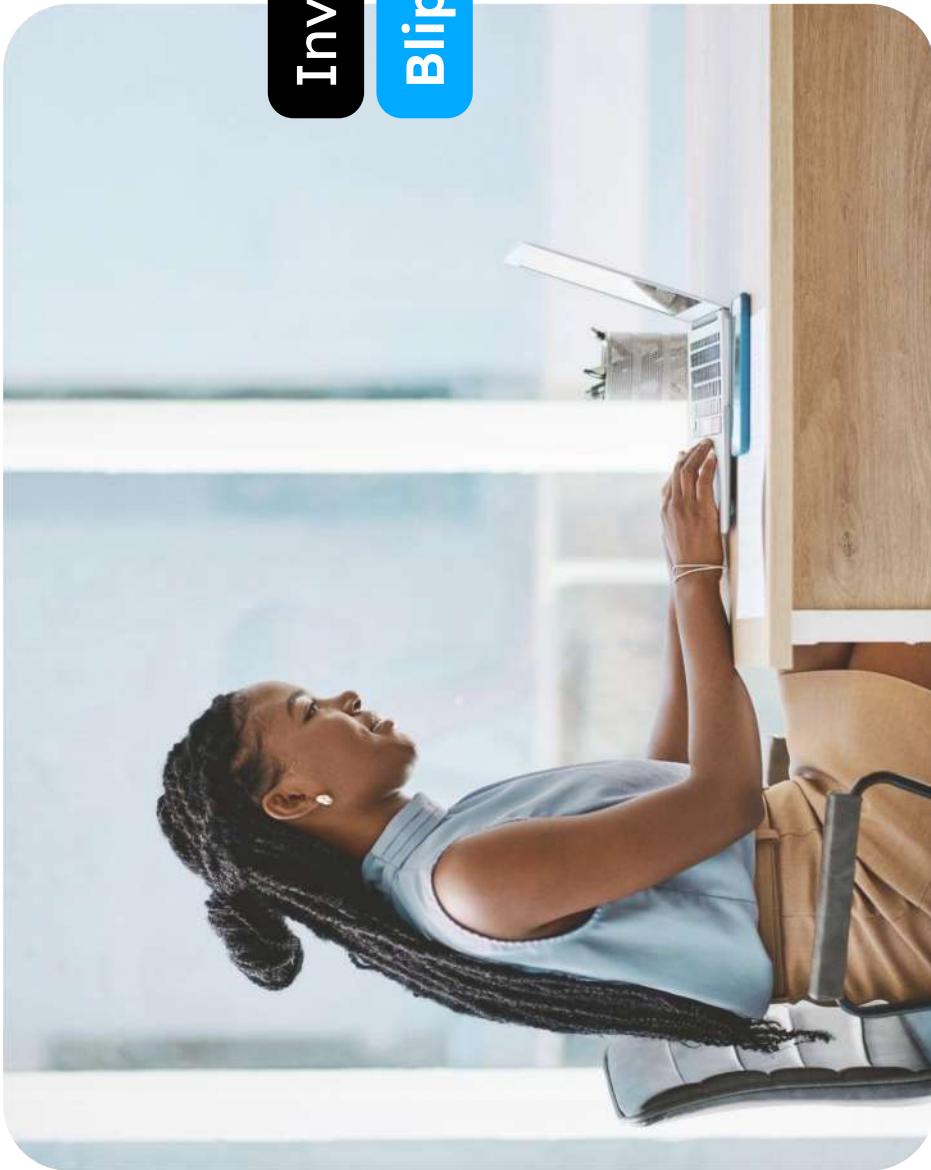
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 60 (sessenta) meses
Valor Total do Contrato:	R\$ 2.552.150,44
Valor Total do Contrato por Extenso:	Dois Milhões, Quinhentos e cinquenta e dois mil, Cento e cinquenta reais e quarenta e quatro centavos
Processo Administrativo de Contratação:	<Duplo clique para preencher>
Dados da Dotação Orçamentária:	<Duplo clique para preencher>
Regime de Execução:	<Clique para selecionar uma opção>
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília
Data de Assinatura:	4 de abril de 2024

## **Anexo VII - Proposta Blip para INSS.pdf**

**Investimento**

**Blip Enterprise**

Sua marca tem tudo para  
construir as **melhores**  
**experiências** e relacionamentos  
com os clientes.



## Modelo de Cobrança

Blip Enterprise

Ativação/Onboarding

Valor da plataforma  
Mensalidade + Usuários e/ou  
Mensagens extra

Valor canal WhatsApp

Conversas



Investimento  
Pontual

Investimento  
Mensal





Investimento

Plataforma



# LICENÇA DA PLATAFORMA ENTERPRISE

**Disponibilidade mínima (SLA):** 99,5% (status do blip)

**Atendentes:** Ilimitados

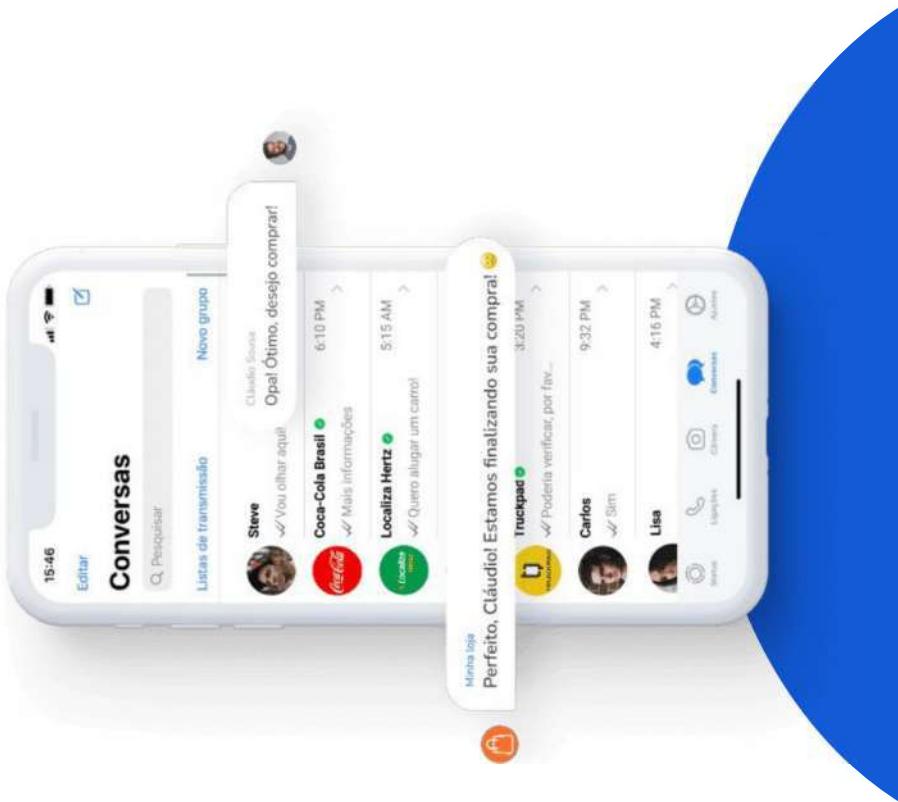
**Chatbots:** Ilimitados

**Funcionalidades:** todas as funcionalidades do blip (builder, blip desk, relatórios, growth (possibilidade de envio de mensagens ativas), inteligência artificial, API para integrações);

**Canais disponíveis:** Whatsapp\*, Instagram\*, Messenger, Telegram, Google Business Message, Blip chat.

**Suporte:** Whatsapp (abertura), e-mail e Telefone (24 x 7). Apoiar em possíveis erros, bugs ou indisponibilidade do blip.

**Account Manager (Gerente de contas):** apoiar na expansão do seu contato inteligente, dúvidas comerciais e contratual.



\*A liberação do canal depende de aprovação final da empresa Facebook Inc.

## Licenciamento de plataforma

**R\$ 10.000**  
mensais

## Franquia de Licenciamento

.....  
**10.000** usuários  
e  
**200.000** mensagens

Caso ultrapasse usuários E mensagens no mesmo mês: R\$ 10.000 + extra, prevalecendo o menor valor extra

### Usuário extra

Usuários Ativos Mensais	Valor Mensal
(b) De 10.001 a 100 mil	R\$ 10.000 + R\$ 0,80 por MAU na faixa (b)
(c) De 100.001 a 1 milhão	R\$ 82.000 + R\$ 0,60 por MAU na faixa (c)
(d) > 1 milhão	R\$ 622.000 + R\$ 0,50 por MAU na faixa (d)

### Mensagem extra

Mensagens Trafegadas	Valor Mensal
Acima de 200.000	R\$ 0,05 por mensagem

Usuário: contato único mensal por canal e por bot  
Mensagem: mensagens trafegadas (enviadas e recebidas)



Preço do

Canal



## Valor do canal WhatsApp



O WhatsApp usará quatro tipos de categorias para diferenciar as conversas e specificá-las de forma distinta. Todas as conversas são medidas em **incrementos de 24 horas** e as cobranças de conversa terão como base as categorias dos modelos.

- **Conversas de Serviço: R\$0,23**  
**Conversas receptivas.** Qualquer conversa iniciada pelo usuário, independente do tema e conteúdo
- **Conversas de Autenticação: R\$0,24**  
**Conversas ativas.** Habilitam empresas a autenticarem usuários com senhas de uso único em várias etapas do processo de login, como: verificação da conta, recuperação da conta empresarial e desafios de integridade
- **Conversas de Utilidade: R\$0,27**  
**Conversas ativas.** Facilitam uma solicitação, transação ou atualização específica previamente autorizada para um cliente sobre transações em andamento, incluindo notificações pós-venda e extratos de faturas recorrentes
- **Conversas de Marketing: R\$0,49**  
**Conversas ativas.** Incluem promoções ou ofertas, atualizações de informações ou convites para clientes que responderem ou realizarem ações. As conversas que não se enquadram nas categorias de utilidade ou autenticação são consideradas de marketing



**CTX e**

## **1000 conversas**

- Cada conta do WhatsApp Business (WABA) terá **as primeiras 1.000 conversas do mês iniciadas pelo usuário (conversas de serviço) gratuitas**, independentemente da quantidade de telefones incluídos;
- As conversas não são cobradas quando um usuário entra em contato com a empresa usando um botão de chamada para **ação em anúncios de clique para o WhatsApp ou de uma Página do Facebook**. As conversas com ponto de entrada gratuito duram **72 horas** e só podem ser iniciadas por usuários. Cobraremos por conversas posteriores entre a empresa e o mesmo usuário que não tenham sido iniciadas em um ponto de entrada gratuito;
- Para anúncios de clique para o WhatsApp, é aplicado o preço padrão. **A conversa iniciada é gratuita, porém o anúncio é cobrado.**



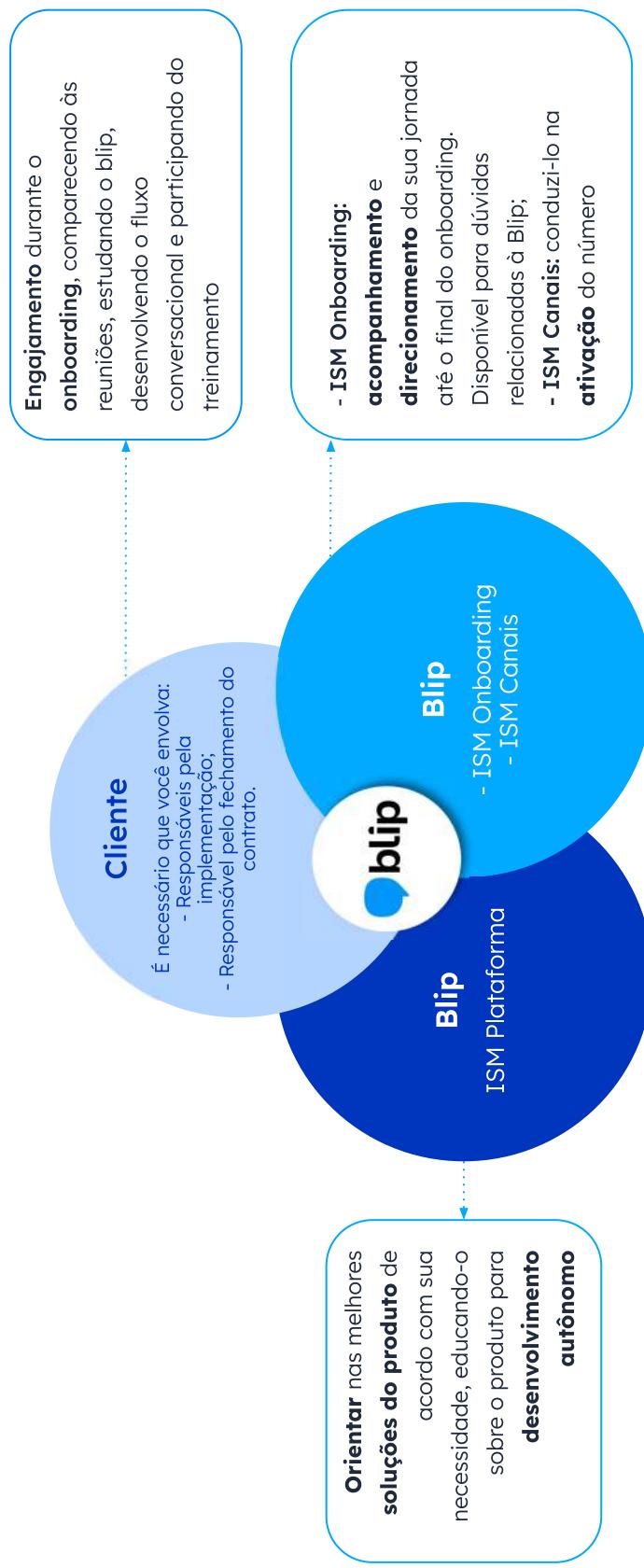


Ativação



## Esfera de Atuação

### Ativação Consultiva - Time Blip



# Etapas e Entregáveis da Ativação Consultiva

## Ativação Consultiva

### 1. Start

Vendas + Onboarding | síncrono

Passagem de gestão interna via call. Tem por objetivo aprofundar no projeto, necessidades do cliente, bem como validar pontos importantes referionadas à jornada em onboarding

### 3. Desenvolvimento

Cliente + ISM | Assin.&Sínc

Compreende as etapas de desenvolvimento do projeto iniciando pela construção/validação do fluxo no mural, desenvolvimento do Contato Inteligente e principais etapas de validação junto ao cliente.

**IMPORTANTE:** o Bot é desenvolvido pela equipe técnica do cliente com o apoio de ISM para agendas de dúvidas referentes ao fluxo e integração.

### 5. Encerramento

Onboarding + cliente + Ongoing | Síncrono

Call de encerramento do projeto no onboarding de Blip repassando pelos principais entregáveis, documentação e apresentação do gerente de contas e CSM - apoio estratégico para o cliente.

### 2. Kick off

Onboarding + cliente | síncrono

1º call com cliente para validação do projeto, cronograma, pontos focais, apresentação do parceiro e entregáveis de acordo com caso de uso/jornada com Blip

### 4. Treinamentos

ISM + cliente | Síncrono

Agendas de treinamentos síncronos e individuais com o cliente, com assuntos estratégicos que tenham a ver com o caso de uso do mesmo, e que serão definidos junto ao cliente durante a call de Kick off.

## EM PARALELO

### ATIVAÇÃO

Criação da WABA + ativação do número + verificação da empresa. Esta etapa poderá acontecer em qualquer momento da jornada, conforme alinhamento ISM.

## Resumo

### Ativação: R\$ 30.000

Com a assinatura do contrato, você receberá um boleto com vencimento de 10 dias a partir da sua emissão

### Licença mensal: a partir de R\$ 10.000

O valor será devido a partir do mês subsequente à assinatura do contrato, por meio de um boleto com vencimento de 10 dias a partir da emissão

### Valor do canal do WhatsApp:

- Conversas de serviço: R\$0,23
- Conversas de autenticação: R\$0,24
- Conversas de utilidade: R\$0,27
- Conversas de marketing: R\$0,49

### Atendentes: Ilimitados

### Número extra: R\$ 1.000,00 por mês

- Opcional
- O plano já inclui a ativação de um número no WhatsApp

Blip Enterprise



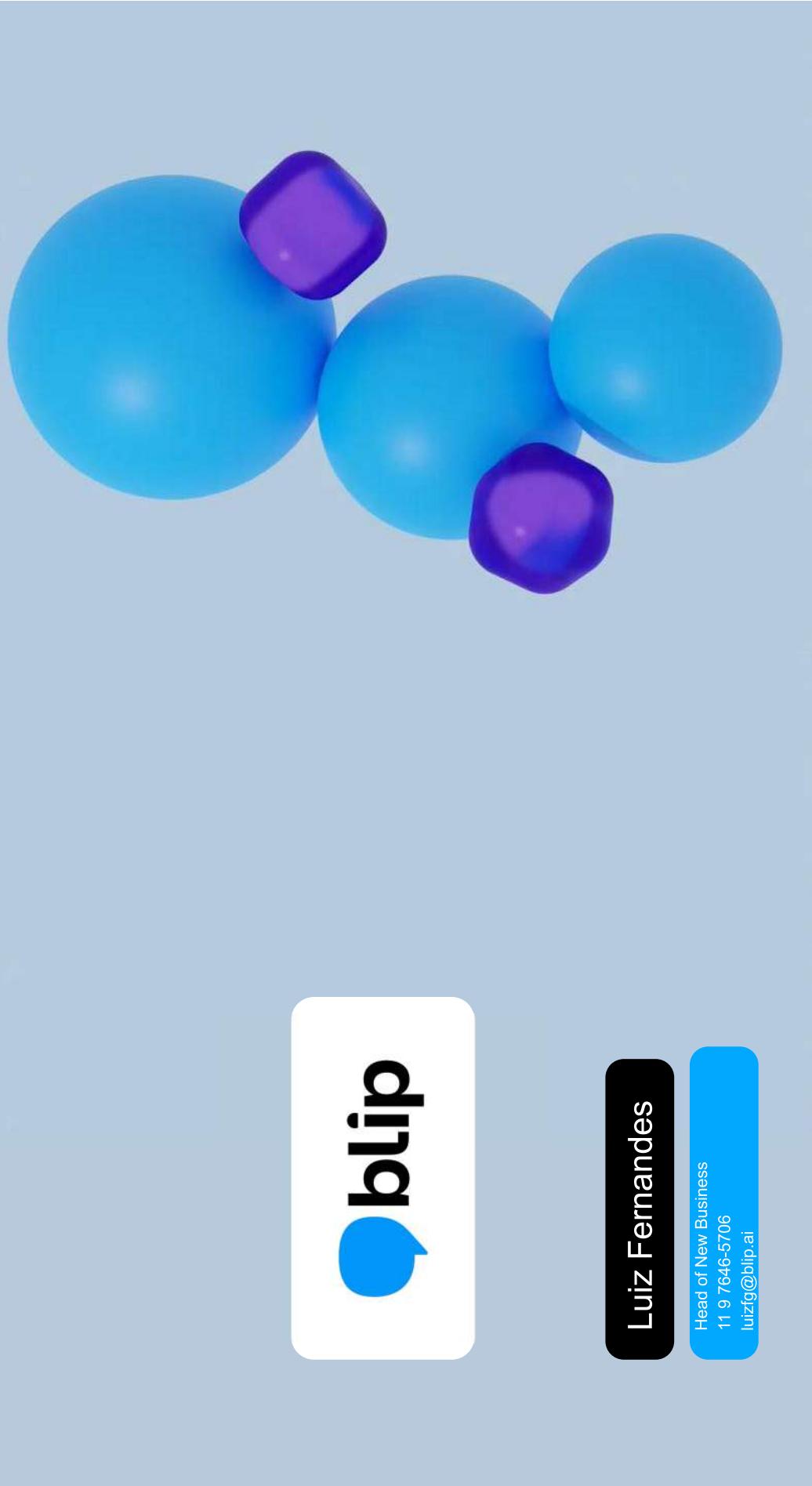


## Conceitos e Informações Importantes

1. MAU – Monthly Active Users – Por bot e por canal  
Usuário ativo mensal único por canal. Ou seja: todo usuário que recebeu ou enviou qualquer tipo de mensagem, seja ela de texto, imagem, documento, vídeo, clique em carrossel, quick reply... durante o mês.
2. Mensagem Trafegada: Qualquer mensagem enviada ou recebida, seja pelo usuário, bot ou atendente.
3. A plataforma Blip gera relatórios mensais para apuração do valor variável a pagar após o encerramento de cada mês. Para utilização da plataforma, será cobrado mensalmente, valor variável de acordo com um dos modelos descritos acima, Usuários Ativos (MAU) ou Mensagens Trafegadas, prevalecendo o menor valor, mais vantajoso para sua empresa.
4. A ferramenta de atendimento humano Blip Desk já está incluída no valor de licenciamento da plataforma Blip e oferece a quantidade ilimitada de atendentes e abertura de tickets. Não há custos adicionais para a sua utilização.

**Blip Enterprise**





## **Anexo VIII - Proposta Botmaker.pdf**

**Proposta Comercial**

Ao

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS  
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação - DSC  
SAUS Qd 2 Blo 0 10º andar, Brasília, DF  
Telefone: (61) 3313-4271  
E-mail: dsc@inss.gov.br

A empresa abaixo identificada, se propõe a fornecer os serviços conforme descrito em nossa cotação de preço.

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Notificação Utility	Unidade	333.334	0,34	113.333,56	1.360.002,72
2	Notificação Marketing	Unidade	166.666	0,53	88.332,98	1.059.995,76
3	Serviço de implantação	Serviço único	1	0,00	0,00	0,00
4	Assinatura mensal	Mês	12	14.000,00	14.000,00	168.000,00
Total						2.587.998,48

**Observação:** Preencher apenas a coluna "Valor Unitário". As colunas "Valor Total Mensal" e "Valor Total Anual" contém fórmulas.

Dados da Proposta

Validade: 9/9/2024

Informações da empresa

CNPJ: 30.607.960/0001-85

Razão Social: BM BRASIL INTERNET LTDA

Endereço: RUA PIRANDELLO - N: 45 - COMPLEMENTO: CASA 03 - BAIRRO: BROOKLIN PAULISTA - CIDADE: SÃO PAULO - ESTADO: SP - CEP: 04623-000

Informações do Responsável pela proposta

Nome: Fernando Nascimento Dionizio

Cargo: Senior Sales Executive

RG: 41.887.421-9

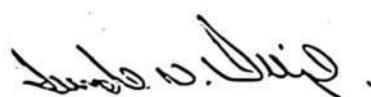
CPF: 357.704.108-09

Telefone: 11 97091-2608

E-mail: fernando.dionizio@botmaker.io

Local: São Paulo

Data: 5/9/2024



Assinatura do Responsável pela Proposta

**Anexo IX - cotação-detalhado-25-2024  
COMPRAS\_GOV\_BR.pdf**

# Relatório de pesquisa de preço

## Relatório Detalhado

### Informações básicas

Número da Pesquisa	UASG	Status	Editado por
25/2024	512006	Concluída	LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

**Título:** WhatsApp Business Platform

**Observações:** Atualização da pesquisa de preços, em virtude do tempo decorrido desde a realização da primeira.

**Total de itens cotados:** 1

**Valor total da pesquisa de preços:** R\$ 2.552.150,4400

### Itens cotados

Item: 1

Descrição do item	Unidade de Fornecimento	Quantidade
26077 - Software como serviço - saas	UNIDADE	1
<b>Consolidação dos preços cotados</b>		
● Menor Preço	Média	Mediana
R\$ 2.552.150,4400	R\$ 2.738.049,0533	R\$ 2.587.998,4800
<b>Método de cálculo adotado:</b> Menor Preço		
Filtro Aplicado <b>Período:</b> 12 Meses		

Nº	Inciso	Nome	Quantidade	Unidade	Preço unitário	Data	Compõe
1	IV	BLIP Enterprise - Fornecedor	1		R\$ 3.073.998,2400	07/05/2024	Sim

#### Identificação do Fornecedor

04.413.729/0001-40

#### Endereço Eletrônico

[www.blip.ai](http://www.blip.ai)

#### Data da Cotação

07/05/2024

#### Hora da Cotação

16:17

#### Validade da Cotação

07/07/2024

#### Contato

LUIZ FERNANDES luizfg@blip.ai 11976465706

#### Informações Adicionais

Proposta de preços detalhada está anexa

#### Anexos

Proposta Blip para INSS.pdf

Nº	Inciso	Nome	Quantidade	Unidade	Preço unitário	Data	Compõe
2	IV	Infobip Brasil Serviços de Valor Adicionado Ltda. - Fornecedor	1		R\$ 1.344.998,9600	08/05/2024	Não

**Identificação do Fornecedor** **Endereço Eletrônico**

13.829.815/0001-20 [www.infobip.com](http://www.infobip.com)

**Data da Cotação** **Hora da Cotação** **Validade da Cotação**

08/05/2024 16:39 08/07/2024

**Contato** **Informações Adicionais**

Leonardo Moraes leonardo.moraes@infobip.com . Proposta original e atualizações estão anexas

**Anexos**

Proposta\_INSS\_Infobip\_12072023\_1.pdf, Infobip-Atualização Valores.pdf

Nº	Inciso	Nome	Quantidade	Unidade	Preço unitário	Data	Compõe
3	IV	BM BRASIL INTERNET LTDA. (BotMaker) - Fornecedor	1		R\$ 2.587.998,4800	09/05/2024	Sim

**Identificação do Fornecedor** **Endereço Eletrônico**

30.607.960/0001-85 [botmaker.com](http://botmaker.com)

**Data da Cotação** **Hora da Cotação** **Validade da Cotação**

09/05/2024 16:46 09/09/2024

**Contato** **Informações Adicionais**

Fernando Dionizio - fernando.dionizio@botmaker.io Proposta detalhada anexada

**Anexos**

Proposta Botmaker.pdf

Nº	Inciso	Nome	Quantidade	Unidade	Preço unitário	Data	Compõe
4	IV	Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO - Fornecedor	1		R\$ 2.552.150,4400	04/04/2024	Sim

**Identificação do Fornecedor** **Endereço Eletrônico**

33.683.111/0001-07 [www.serpro.gov.br](http://www.serpro.gov.br)

**Data da Cotação** **Hora da Cotação** **Validade da Cotação**

04/04/2024 16:54 05/08/2024

**Contato** **Informações Adicionais**

Andre Luis Andrade Lago andre-luis.lago@serpro.gov.br  
61 20218678 Proposta constante da minuta de contrato anexa

**Anexos**

Minuta-PlataformaWhatsappBusiness\_ContratoPadronizado\_13303\_Dispenso\_INSS-V-2-novos-valores.pdf

Nº	Inciso	Nome	Quantidade	Unidade	Preço unitário	Data	Compõe
5	IV	Meta S/A - Fornecedor	1		R\$ 1.339.998,9600	10/05/2024	Não
<b>Identificação do Fornecedor</b>				<b>Endereço Eletrônico</b>			
24.960.944/0001-79				<a href="https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing#rate-cards">https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing#rate-cards</a>			
<b>Data da Cotação</b>		<b>Hora da Cotação</b>		<b>Validade da Cotação</b>			
10/05/2024		17:26		10/08/2024			
<b>Contato</b>		<b>Informações Adicionais</b>					
Não há um contato. Informações obtidas no sítio eletrônico da empresa		Planilha com os valores está anexa					
<b>Anexos</b>							
-							

**Legenda:**  Compra Anulada ou Revogada.

## Nota Técnica

Após a seleção de Software como Serviços, nenhum dos resultados apresentados pelo sistema é idêntico ao serviço que se pretende contratar.

Desta forma, foram solicitadas cotações para empresas do mercado, bem como para a empresa pública SERPRO e verificada no site do proprietário da solução (Meta) sua tabela de preços oficiais.

A tabela abaixo apresenta um resumo das propostas de preços obtidas:

	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor anual
Serpro	Implantação	único	1	1.413,04		1.413,04
	assinatura mensal	mês	12	894,93	894,93	10.739,16
	Utility	notificação	333.334	0,35	116.666,90	1.400.002,80
	Marketing	notificação	166.666	0,57	94.999,62	1.139.995,44
			Total			2.552.150,44

	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor anual
Botmaker	Implantação	único	1	-	-	-
	assinatura mensal	mês	12	14.000,00	14.000,00	168.000,00
	Utility	notificação	333.334	0,34	113.333,56	1.360.002,72
	Marketing	notificação	166.666	0,53	88.332,98	1.059.995,76
			Total			2.587.998,48

	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor anual
BLIP	Implantação	único	1	30.000,00		30.000,00
	assinatura mensal	mês	12	82.000,00	82.000,00	984.000,00
	Utility	notificação	333.334	0,27	90.000,18	1.080.002,16
	Marketing	notificação	166.666	0,49	81.666,34	979.996,08
			Total			3.073.998,24

	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor anual
INFOBIP	Implantação	único	1	5.000,00		5.000,00
	assinatura mensal	mês	12	-	-	-
	Utility	notificação	333.334	0,18	60.000,12	720.001,44
	Marketing	notificação	166.666	0,31	51.666,46	619.997,52
			Total			1.344.998,96

	serviço	unidade	quantidade	valor unitário	valor mensal	valor anual
META PLATFORMS - Conversão 1 USD = 5 BRL	Implantação	único	1	-	-	-
	assinatura mensal	mês	12	-	-	-
	Utility	notificação	333.334	0,18	60.000,12	720.001,44
	Marketing	notificação	166.666	0,31	51.666,46	619.997,52
			Total			1.339.998,96

Como pode ser observado tabela acima, a opção mais vantajosa em termos de preços seria a contratação direta da Meta Platforms, Inc. Entretanto, essa opção não contempla serviços adicionais como implantação, hospedagem, aprovação de templates e manutenção durante o contrato. Tais serviços ficariam a cargo do contratante. Em seu site, a Meta sugere o uso de seus BSP (Business Solution Providers) para organizações que não têm disponíveis todos os insumos tecnológicos e humanos necessários para a realização destes serviços. A especificação da Meta é em dólares americanos, impondo ao contratante o risco cambial.

A implementação de um novo serviço é um desafio que exige considerações cuidadosas. Embora o preço proposto pela empresa Meta seja altamente atrativo em comparação com as ofertas dos brokers consultados, existem dificuldades inerentes à sua contratação.

Para efetuar essa implantação, seria necessário criar um ambiente de hospedagem para a API, providenciar treinamento para os profissionais que operarão esse ambiente e assumir as responsabilidades adicionais que os brokers atualmente desempenham e pelos quais cobram dos contratantes. A abordagem alternativa seria que o INSS contratasse diretamente a Meta para a disponibilização da API, contratasse um ambiente em nuvem para hospedar a API e, adicionalmente, contratasse uma empresa para operar a solução.

Entretanto, essa abordagem tripla para implementar o novo serviço apresenta desafios significativos. A sincronização desses contratos para garantir que todos entrem em vigor na mesma data seria complexa, e a situação de ter três organizações contratadas para executar partes diferentes de um único serviço poderia potencialmente aumentar os riscos operacionais.

Desta forma, a alternativa de contratar diretamente a Meta está descartada.

Levando em consideração os fatores mencionados, a melhor alternativa disponível é a contratação inicial por meio de um broker que assuma a responsabilidade pela disponibilização do ambiente tecnológico e pelo suporte dos profissionais que operarão a solução. Com essa finalidade, foram solicitadas cotações ao SERPRO e a três brokers privados, cujas preços constam da tabela acima.

Ao analisar as propostas recebidas dos quatro brokers, uma delas se destaca, pois apresenta preço ligeiramente superior ao da Meta, considerando um contrato de um ano. Entretanto, é importante salientar que essa proposta parece não fazer sentido, uma vez que a empresa estaria se comprometendo a prestar um serviço por uma remuneração anual equivalente ao seu custo junto ao proprietário da solução, sem cobrar por todos os insumos adicionais que teria de fornecer. Desta forma, essa proposta foi considerada inexequível e não compõe os cálculos de preços médios.

Os demais três preços, oferecidos por dois brokers privados e pelo SERPRO, mostram-se relativamente semelhantes, com o valor do SERPRO sendo menor do que o das duas empresas privadas

Considerando que o inciso IX do Art. 75 da Lei 14.133/2021 permite a contratação direta de órgão ou entidade que integre a Administração Pública (caso do SERPRO), desde que seu preço seja compatível com o praticado no mercado, o SERPRO pode ser contratado diretamente com essa finalidade, já que seu preço é menor do que os preços obtidos no mercado, excluídos o preço inexequível e o preço que não engloba todos os insumos.

---

Relatório emitido em 17/05/2024 08:54

Memória de cálculo (Art.3º, inciso VII – IN SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021):

- Média: corresponde à soma dos valores das amostras que compõem a pesquisa, dividida pelo número de amostras que compõem a pesquisa.
- Mediana: medida de tendência central das amostras que compõem a pesquisa que corresponde ao valor central do conjunto de valores extraídos.
- Desvio Padrão: É a raiz quadrada da variância de X ou também conhecido como a raiz quadrada do valor médio entre  $(X-\mu)^2$ , onde  $\mu$  representa a média aritmética dos valores que compõem a pesquisa.

$$D = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \mu)^2}{n}}$$

- Coeficiente de variação: É uma medida de dispersão calculada entre a divisão do desvio padrão e a média aritmética dos valores que compõem a pesquisa.

$$CV = \frac{D}{\mu}$$