

REQUISIÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 559/2026

PROCESSO AGSUS.017220/2026-10

OBJETO
Contratação de plano WhatsApp Business Premium, meta verified e implementação de plataforma de chatbot via WhatsApp com integração de SMS para autenticação (código OTP), com pagamento mensal, para utilização institucional pelo Agora Tem Especialista Saúde Mental.

ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA	
E-mail para encaminhamento:	servicos.ccs@agenciasus.org.br
Informação encontra-se em nosso site:	www.agenciasus.org.br
Endereço:	SEPN CRN 514, Bloco D - Asa Norte. CEP 70.760-544, Brasília/DF
Telefone:	(61) 9888-8327; de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12h e das 14h30 às 18h.
Dúvidas e esclarecimentos a serem encaminhadas pelo E-mail: servicos.ccs@agenciasus.org.br	

1. OBJETO

1.1. A presente contratação tem por objeto a contratação de plano WhatsApp Business Premium, meta verified e implementação de plataforma de chatbot via WhatsApp com integração de SMS



+55 61 9 9888-8327
+55 61 3686- 4144 (Ramal 1002)



SEPN CRN 514 Bloco D - Asa Norte
CEP: 70.760-544 - Brasília/DF

para autenticação (código OTP), com pagamento mensal, para utilização institucional pelo Agora Tem Especialista Saúde Mental, iniciativa do Ministério da Saúde executada pela AgSUS.

1.2. O serviço será executado mediante a contratação de plano do WhatsApp Business Premium, meta verified e implementação da plataforma de chatbot via WhatsApp com integração de SMS para autenticação (código OTP).

1.3. O critério de seleção será o menor preço global, desde que atendidas as especificações e condições estabelecidas nesta requisição de proposta comercial.

2. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO PRODUTO/SERVIÇO

2.1. Componentes do Serviço:

2.1.1. O serviço contratado compreenderá dois componentes principais:

- **Plano WhatsApp Business Premium:** Acesso à plataforma oficial WhatsApp Business com funcionalidades avançadas, selo de verificação institucional, proteção contra falsificação de identidade e suporte prioritário.
- **Plataforma de Chatbot via WhatsApp:** Sistema de captura automática de dados via WhatsApp, integração de SMS para OTP, e envio automatizado de dados para o Sistema de Saúde Mental via API.

2.2. Características do serviço:

2.2.1. Funcionalidades Mínimas Requeridas

O serviço contratado deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Selo de verificação institucional na conta WhatsApp
- Proteção contra falsificação de identidade
- Contas comerciais protegidas com validação de dados
- Suporte prioritário (Meta Verified)
- Disponibilização de até 5 canais verificados
- Conexão simultânea em até 8 dispositivos
- Chatbot com capacidade de coletar dados estruturados via WhatsApp
- Oferta e Integração de SMS para envio de código OTP, de forma complementar o uso do WhatsApp para essa finalidade.
- API para envio automatizado de dados coletados para Sistema de Saúde Mental
- Relatórios de uso e volume de interações
- Fornecimento de API para integração de dados junto aos sistemas da CONTRATANTE.

2.2.2. Autenticação e Segurança



+55 61 9 9888-8327
+55 61 3686- 4144 (Ramal 1002)



SEPN CRN 514 Bloco D - Asa Norte
CEP: 70.760-544 - Brasília/DF

Conforme normatização da LGPD (Art. 11), todos os dados coletados são sensíveis por envolverem informações de saúde. Por isso, é imperativa a implementação de autenticação segura para:

- Confirmar a identidade do usuário antes de fornecer informações sensíveis
- Garantir acesso seguro ao sistema de saúde mental
- Prevenir acesso não autorizado a dados pessoais

O método de autenticação adotado será SMS com código OTP (One-Time Password).

2.2.3. Categorias de Mensagens WhatsApp Business

O serviço utilizará as seguintes categorias de mensagem da plataforma WhatsApp Business:

- **Utilidade:** mensagens não promocionais acionadas por ação do usuário (respostas, confirmações)
- **Autenticação:** envio de senhas descartáveis (código OTP) para confirmação de identidade e acesso, de forma complementar.
- **Serviço:** respostas a dúvidas iniciadas pelo usuário, dentro da janela de atendimento de 24 horas

2.2.4. Funcionalidades Requeridas do Chatbot

O chatbot via WhatsApp deverá capturar e registrar automaticamente os seguintes dados sensíveis dos usuários:

- Nome completo
- CPF
- CNS (Cartão Nacional de Saúde)
- Data de nascimento
- Município e UF de residência
- Queixa ou motivo do atendimento
- Resposta à triagem clínica (perguntas de saúde); Acolhimento digital

2.2.5. Requisitos Normativos de Proteção de Dados

A Contratada deverá observar integralmente a legislação vigente relativa à proteção de dados pessoais, segurança da informação e sigilo das informações em saúde, especialmente:

- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Normativos, guias e orientações publicados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

A Contratada deverá tratar todos os dados pessoais e dados pessoais sensíveis exclusivamente para a execução do objeto contratual, observando os princípios previstos no art. 6º da LGPD,



+55 61 9 9888-8327
+55 61 3686- 4144 (Ramal 1002)



SEPN CRN 514 Bloco D - Asa Norte
CEP: 70.760-544 - Brasília/DF

especialmente os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção, transparência e responsabilização.

2.2.6. Requisitos de Segurança da Informação

A solução deverá assegurar, no mínimo:

- criptografia das informações em trânsito (TLS 1.2 ou superior);
- criptografia dos dados armazenados;
- autenticação segura para usuários administrativos;
- controle de acesso baseado em perfis;
- registro e rastreabilidade (logs) das operações realizadas;
- mecanismos de backup e recuperação de desastres;
- monitoramento de incidentes de segurança;
- segregação dos ambientes de produção e testes;
- mecanismos que impeçam o acesso não autorizado aos dados.

3. QUANTIDADE DO PRODUTO OU SERVIÇO A SER CONTRATADO

3.1. A contratação será composta dos seguintes itens:

Item	Descrição/Especificação	Unidade	Qtd
1	Setup da solução	Único	1
2	Plano WhatsApp Business Premium	Mensal	1
3	Plataforma de Chatbot via WhatsApp + SMS	Mensal	1
4	Mensagens WhatsApp de utilidade/serviço	Mensal	80.000
5	SMS para autenticação (OTP)	Mensal	79.558

4. CONDIÇÕES DE ENTREGA E/OU PRESTAÇÃO DO SERVIÇO



+55 61 9 9888-8327
+55 61 3686- 4144 (Ramal 1002)



SEPN CRN 514 Bloco D - Asa Norte
CEP: 70.760-544 - Brasília/DF

4.1. A prestação dos serviços ocorrerá integralmente de forma digital e remota, mediante a disponibilização, configuração, implantação e ativação da solução contratada, não havendo necessidade de entrega física de bens.

4.2. A contratada deverá realizar a ativação do plano **WhatsApp Business** na conta institucional do Serviço de Teleatendimento em Saúde Mental do Programa Agora Tem Especialista da AgSUS, garantindo sua plena operacionalização e integração com a plataforma de atendimento.

4.3. Deverá, ainda, implantar e configurar a plataforma de **chatbot**, contemplando os fluxos conversacionais, mensagens automatizadas, menus interativos, encaminhamento para atendimento humano quando aplicável, integração com o canal de WhatsApp Business e demais parametrizações definidas pela Contratante.

4.4. Quanto ao serviço de **SMS**, a Contratada deverá disponibilizar plataforma para envio de mensagens transacionais e informativas, incluindo a configuração do remetente, disponibilização de créditos ou franquia contratada, mecanismos de gerenciamento dos envios, relatórios de entrega e funcionalidades necessárias ao atendimento das demandas da Contratante.

4.5. A implantação da solução deverá contemplar, no mínimo:

- ativação dos serviços contratados;
- configuração dos ambientes de produção;
- parametrização inicial dos serviços conforme as necessidades da AgSUS;
- testes de funcionamento e homologação conjunta com a equipe técnica da Contratante;
- disponibilização dos acessos administrativos necessários;
- treinamento inicial dos usuários administradores, quando aplicável;
- entrega da documentação técnica e operacional da solução.

4.6. Também deverá fazer parte da solução entregue, fornecimento de API para integração aos sistemas da CONTRATANTE, permitindo assim continuidade do atendimento que será iniciado pelo chatbot.

4.7. Considerar-se-á concluída a entrega após a comprovação do pleno funcionamento dos serviços, mediante emissão de Termo de Aceite pela Contratante, atestando que o WhatsApp Business, a plataforma de chatbot e o serviço de SMS encontram-se ativos, configurados, integrados e aptos à utilização pelo Serviço de Teleatendimento em Saúde Mental.

5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. **Emissão da Nota Fiscal:** A nota fiscal deverá ser emitida a favor da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS, inscrita sob o CNPJ nº 37.318.510/0001-11, após a prestação integral do serviço.



+55 61 9 9888-8327
+55 61 3686- 4144 (Ramal 1002)



SEPN CRN 514 Bloco D - Asa Norte
CEP: 70.760-544 - Brasília/DF

5.2. Prazo de Pagamento: O prazo para pagamento será de até 15 (quinze) dias, condicionado à apresentação da nota fiscal ou fatura correspondente, devidamente atestada pelo fiscal designado, observada a conformidade da prestação dos serviços com as condições pactuadas.

5.4. Meio de Pagamento: O pagamento será realizado por depósito, transferência bancária ou boleto bancário, em conta de titularidade da contratada.

5.5. Critério de medição: Disponibilização mensal do serviço contratado, aferida conforme os indicadores de nível de serviço.

5.6. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela contratada com a descrição detalhada dos serviços prestados no período, discriminando, no mínimo: componentes do serviço, volumes efetivamente utilizados (mensagens WhatsApp, SMS enviados), período de referência e valor correspondente.

5.7. Caso a contratada seja optante pelo Simples Nacional e não haja retenção de tributos, deverá apresentar declaração nos termos da legislação vigente. Em caso de não opção, serão aplicadas as retenções tributárias cabíveis (IR, CSLL, PIS, COFINS e ISS, quando aplicável).

5.8. Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira ou documental imposta à contratada em virtude de penalidade ou inadimplemento, sem que isso gere direito a reajustamento de preços, atualização monetária ou encargos moratórios.

6. DA PROPOSTA

6.1. Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos adicionais deverão ser encaminhados para o endereço <servicos.ccs@agenciasus.org.br> eletrônico a fim de serem esclarecidos antes do envio da proposta comercial.

6.2. As propostas deverão ser encaminhadas até o término do período de acolhimento indicado no aviso da cotação. No caso de impossibilidade de cumprimento do prazo, favor sinalizar tempestivamente.

6.3. Todas as propostas devem ser apresentadas com identidade visual da empresa, datada e assinada pelo representante legal, com prazo de validade mínima de 60 (sessenta) dias.

Recomenda-se a leitura do inteiro teor desta Requisição de Proposta Comercial para dirimir eventuais dúvidas relacionadas ao objeto.

Unidade de Aquisições e Contratos

UAC/DIOP/AgSUS

(61) 9 9888-8327 / (61) 3686-4144 Ramal 1002



+55 61 9 9888-8327
+55 61 3686- 4144 (Ramal 1002)



SEPN CRN 514 Bloco D - Asa Norte
CEP: 70.760-544 - Brasília/DF