

311/25

São Paulo, 13 de junho de 2025

Memo. TI SM/SP Nº 151/2025

REF. SOLICITAÇÃO DE CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SOLUÇÕES PARA DISPARO AUTOMATIZADO E EM MASSA DE MENSAGENS VIA API OFICIAL DO WHATSAPP BUSINESS

À

Danusia Almeida Santos Ramos
Gerente Executiva Administrativa

Rede assistencial São Mateus - FUABC

Encaminho por meio deste o termo de referência para a contratação de empresa especializada em soluções para disparo automatizado e em massa de mensagens via api oficial do Whatsapp Business, garantindo comunicação eficiente entre o Hospital Dia São Mateus e seus pacientes, para notificação e confirmação de agendamento de consultas, exames e demais procedimentos.

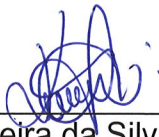
O Hospital Dia São Mateus enfrenta dificuldades na comunicação com os pacientes devido ao bloqueio de chips ao realizar disparos em massa no WhatsApp. Essa limitação compromete a eficiência no agendamento de consultas e exames, impactando diretamente na produtividade da equipe e na qualidade do atendimento aos pacientes. Dessa forma, faz-se necessária a contratação de uma solução robusta que permita a automação e massificação do envio de mensagens sem interrupções, atendendo às diretrizes de segurança da informação e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A solução deverá permitir integração com sistemas de prontuário eletrônico ou importação de agendas via planilhas Excel, bem como o controle de respostas dos pacientes e a geração de relatórios gerenciais.

A contratação é essencial para modernizar os canais de comunicação da unidade e reduzir falhas operacionais decorrentes de métodos manuais ou não oficiais.

Solicitamos análise e autorização para prosseguimento com o processo de contratação.

Sendo só o que se apresenta para o momento.



Karina Ferreira da Silva
Gerente Executiva Assistencial
REDE ASSISTENCIAL SÃO MATEUS – FUABC

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SOLUÇÕES PARA DISPARO AUTOMATIZADO E EM MASSA DE MENSAGENS VIA API OFICIAL DO WHATSAPP BUSINESS.

1. Objeto

Contratação de solução tecnológica para disparo automatizado e em massa de mensagens via API oficial do WhatsApp Business, com funcionalidades de integração com sistemas de prontuário eletrônico de saúde ou importação de agendas de exames, consultas e procedimentos via planilhas Excel. A solução deve permitir o controle das respostas dos pacientes aos agendamentos e a geração de relatórios gerenciais com indicadores de envio, entrega, leitura e resposta, garantindo uma comunicação eficiente entre o Hospital Dia São Mateus e seus pacientes.

2. Justificativa

O Hospital Dia São Mateus enfrenta dificuldades na comunicação com os pacientes devido ao bloqueio de chips ao realizar disparos em massa no WhatsApp. Essa limitação compromete a eficiência no agendamento de consultas e exames, impactando diretamente na produtividade da equipe e na qualidade do atendimento aos pacientes. Dessa forma, faz-se necessária a contratação de uma solução robusta que permita a automação e massificação do envio de mensagens sem interrupções, atendendo às diretrizes de segurança da informação e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A necessidade de comunicação eficiente com pacientes e usuários dos serviços de saúde exige a adoção de ferramentas modernas, seguras e integradas aos sistemas existentes. A utilização da API oficial do WhatsApp Business garante conformidade com as normas da plataforma e com a LGPD, além de permitir escalabilidade e confiabilidade no envio de mensagens. Entre os benefícios esperados com a adoção da solução estão: a redução de custos operacionais com ligações telefônicas, o aumento da taxa de comparecimento às consultas e exames, a melhoria na organização da agenda de atendimentos, a otimização do tempo da equipe administrativa e o fortalecimento do vínculo com os pacientes por meio de uma comunicação mais ágil e eficaz.

3. Modelo de Precificação

O modelo de precificação deverá ser baseado exclusivamente no custo individual por mensagem enviada, independentemente da infraestrutura, alocação de serviço ou qualquer outro custo interno do fornecedor.

4. Abrangência

UNIDADE	Endereço
Hospital Dia São Mateus	R. Augusto Ferreira Ramos, 9 - Jardim Tiete, São Paulo - SP, 03947-030

O serviço contratado será utilizado pelo **Hospital Dia São Mateus** e poderá ser expandido para outras unidades de saúde, conforme necessidade e viabilidade técnica.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

5. Descrição Técnica e Funcionalidades

- Integração com sistemas de prontuário eletrônico de saúde ou importação de agendas via planilhas Excel (.xlsx, csv ou xml);
- Interface de gerenciamento de campanhas de mensagens, com agendamento e personalização de conteúdo;
- Autorresponder para mensagens recebidas, agilizando o atendimento;
- Importação e exportação de listas de contatos, facilitando a gestão e integração com outras plataformas;
- Suporte ao envio de mensagens com mídia (imagens, vídeos, áudios e documentos);
- Personalização automática das mensagens com variáveis como nome, data e outros dados do paciente;
- Envio de mensagens interativas com botões, permitindo respostas rápidas dos pacientes;
- Inclusão de chatbot para automatizar interações e fornecer respostas instantâneas;
- Suporte a chatbot com envio e recebimento de mídia (imagens, vídeos e áudios);
- Relatórios detalhados com métricas de envio, entrega, leitura e resposta;
- Painel administrativo com controle de usuários, permissões e histórico de envios;
- Operação em ambiente web responsivo, acessível por navegadores modernos, sem necessidade de instalação local.

6. Requisitos Mínimos da Plataforma

- Tipo de sistema: WEB ou Software;
- Capacidade mínima de 30.000 (trinta mil) envios de mensagens por mês;
- Suporte a no mínimo 2 (duas) campanhas simultâneas;
- Capacidade para criação de no mínimo 10 (dez) grupos de contato;
- Suporte para no mínimo 10.000 (dez mil) contatos por grupo.

7. Garantia de Suporte e SLA

ITEM	REQUISITOS MÍNIMOS
Suporte Técnico	24/7 (Presencial ou Remoto).
Tempo de Resposta	Atendimento emergencial para falhas críticas: até 4 horas .
Tempo de Solução	Solução para falhas gerais: até 48 horas após a abertura do chamado. Para incidentes críticos , escalonamento imediato com prazo de até 12 horas para solução definitiva ou aplicação de medidas paliativas.
Treinamento	Capacitação inicial para a equipe do hospital, com material didático e suporte para dúvidas técnicas nos primeiros 30 dias após a implantação.

8. Implantação, Manutenção.

8.1 Disponibilização dos números de telefone para disparo das mensagens:

- Devem ser fornecidos junto com a ferramenta sem custos;
- Verificado e aprovado via Facebook Business Manager;
- Registrado por meio de um BSP (Business Solution Provider) autorizado pela Meta.

8.2 Instalação e Configuração:

A empresa contratada será responsável por toda a instalação, ativação e configuração da plataforma, garantindo o correto funcionamento do software, integração com os serviços necessários e conformidade com os requisitos técnicos.

8.3 Manutenção Preventiva e Corretiva:

A empresa deve realizar manutenções preventivas regulares para evitar falhas e garantir o pleno funcionamento da plataforma. Além disso, deve executar intervenções corretivas sempre que necessário, incluindo diagnóstico e solução de problemas críticos.

8.4 Atualizações:

A solução deve contar com manutenções periódicas para otimização de desempenho, segurança e compatibilidade com as atualizações do WhatsApp e demais tecnologias envolvidas.

8.5 Otimização Contínua:

A empresa contratada deve realizar monitoramento contínuo e ajustes na ferramenta, implementando boas práticas e garantindo estabilidade no envio de mensagens. Isso inclui análise de taxas de resposta, variação de mensagens e controle de volumes de envio.

8.6 Suporte técnico:

A empresa contratada deve disponibilizar suporte técnico remoto e presencial sempre que necessário, garantindo tempos de resposta conforme o SLA acordado. O suporte deve incluir:

- ✓ Diagnóstico e solução de falhas na plataforma e infraestrutura de comunicação;
- ✓ Assistência técnica para configuração e uso da ferramenta conforme as melhores práticas.

8.7 Treinamento:

A contratada deverá fornecer treinamento técnico e operacional para os colaboradores responsáveis pela gestão da plataforma de envio massivo via WhatsApp. O treinamento deve abranger:

- ✓ Funcionalidades do sistema e boas práticas;
- ✓ Configuração e operação do ambiente de envio massivo, incluindo integração com contatos e campanhas;
- ✓ Gerenciamento de políticas de envio e otimizar entrega;
- ✓ Monitoramento de métricas e logs para análise de desempenho e eventuais correções.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

9. Disposições Gerais

- 9.1 Expansão e Escalabilidade:** A empresa contratada deve garantir que a solução oferecida possua capacidade de escalabilidade, permitindo a adição de novos números, contas de WhatsApp, campanhas simultâneas e volume de disparos, sem necessidade de reconfiguração total ou impactos na operação existente. A transição para o novo contrato deve ser concluída sem impactos negativos nas operações.
- 9.2** A transição para a nova solução deverá ser realizada sem interrupções no serviço e sem impactos negativos na comunicação das unidades atendidas. A empresa contratada deverá apresentar um plano de implementação e contingência, assegurando a continuidade dos envios e evitando falhas operacionais.
- 9.3** A empresa deverá fornecer documentação completa e detalhada sobre a implantação, configuração e operação da plataforma, incluindo:
- ✓ Manuais técnicos para administração do sistema;
 - ✓ Instruções para monitoramento de desempenho e otimização dos envios.
- 9.4** O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da data da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses a critério da CONTRATANTE.
- 9.5** O início do serviço deverá ser executado a partir da data da assinatura do contrato entre as partes, tendo prazo máximo de 30 dias para implantação e configuração dos novos serviços podendo ser negociado em prazos excepcionais.
- 9.6** A implantação da solução deverá ocorrer dentro do prazo máximo de 30 dias após a assinatura do contrato, incluindo:
- ✓ Configuração inicial do sistema e credenciamento de contas de envio;
 - ✓ Testes operacionais e validação de funcionamento;
 - ✓ Capacitação da equipe responsável pelo gerenciamento da plataforma.
- Prazos excepcionais poderão ser negociados conforme necessidade da CONTRATANTE.
- 8.7** O contrato deverá prever a possibilidade de aditamento para expansão do serviço, incluindo:
- ✓ Aumento no número de disparos mensais e campanhas simultâneas;
 - ✓ Inclusão de novas contas ou números para envio;
 - ✓ Atualizações tecnológicas e ajustes conforme as diretrizes do WhatsApp.

10. Da Fiscalização

- 10.1** A gestão do presente contrato ficará sob a responsabilidade de Tiago Henrique Pezzo, Gerente de Informação, Saúde e Tecnologia RE:3504, e Marcelo Teixeira Da Dalt Netto, Coordenador de TI RE:5647. Estes gestores atuarão na supervisão e

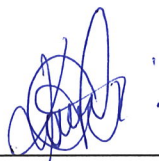
acompanhamento das atividades relacionadas ao cumprimento das obrigações contratuais, garantindo que os serviços prestados estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

11. Do Preço e Condições de Pagamentos

Este contrato será executado sob regime de preço fixo e irrevogável, durante os primeiros 12 (doze) meses;

12. Considerações Finais

O fornecedor deverá apresentar proposta técnica e comercial detalhada, incluindo prazos de implantação, modelo de suporte técnico e evidências de conformidade com a LGPD e com os requisitos da API oficial do WhatsApp Business.



Karina Ferreira da Silva
Gerente Executiva Assistencial
REDE ASSISTENCIAL DE SÃO MATEUS – FUABC