



Prefeitura Municipal de Águas de Lindóia

Processo nº 045/2026
Dispensa nº 017/2026

OBJETO: Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação e suporte de plataforma omnichannel institucional, integrada à sistema web de gestão centralizada da saúde municipal e demais secretarias, com recursos de inteligência artificial e automação de processos, destinada a substituir controles manuais e otimizar o atendimento da Prefeitura da Estância Turística de Águas de Lindóia/SP, pelo período de 12 meses, por meio de Dispensa de Licitação, com base no Art. 75. Inc. II, da Lei 14.133/21.

Assunto: Esclarecimentos ao Edital da Dispensa 017/2026

Aos 18 (dezoito) dias do mês de maio de 2026 (dois mil e vinte e seis), a empresa **ATILE DIGITAL**, protocolou tempestivamente via e-mail, pedido de **ESCLARECIMENTO** sobre o Edital de licitação.

Tratando-se de matéria de cunho técnico, os questionamentos foram submetidos à Secretaria de Administração, a qual, em conjunto passamos a prestar os seguintes esclarecimentos:

1. Quantidade de usuários da plataforma

Considerando que o Termo de Referência prevê a utilização da solução por diferentes perfis, tais como administrador geral, gestores por Secretaria/unidade, supervisores de atendimento, atendentes, analistas de dados e perfil de auditoria, solicitamos esclarecer:

Qual é a quantidade estimada de usuários/agentes que deverão operar a plataforma?

Solicitamos, se possível, a discriminação por perfil de acesso, por exemplo:

- *administradores;*
- *gestores;*
- *supervisores;*
- *atendentes;*
- *analistas;*
- *auditores;*
- *demais usuários internos.*

Tal informação é essencial, pois plataformas SaaS usualmente possuem modelo de licenciamento baseado em número de usuários, agentes ou perfis operacionais.

RESPOSTA: Conforme informações colhidas junto às Secretarias envolvidas, para fins de dimensionamento da implantação, treinamento e composição da proposta, estima-se a seguinte quantidade inicial de usuários:



Prefeitura Municipal de Águas de Lindóia

- **Administradores: 04 (quatro) usuários;**
- **Gestores: 04 (quatro) usuários;**
- **Supervisores: 04 (quatro) usuários;**
- **Atendentes: 12 (doze) usuários;**
- **Analistas: 02 (dois) usuários;**
- **Audidores: 01 (um) usuário.**

Estima-se o total inicial de 27 (vinte e sete) usuários. Ressalta-se que o quantitativo acima possui caráter estimativo inicial e não constitui limitação máxima de usuários.

Ressalta-se que o Termo de Referência não estabelece limitação quanto à quantidade de perfis de acesso, razão pela qual não poderá haver restrição nesse sentido.

2. Obrigatoriedade de uso da API oficial da META

O Termo de Referência menciona a utilização de WhatsApp Business API e integração oficial via empresa credenciada como Meta Tech Provider.

Diante disso, solicitamos esclarecer:

É obrigatório que a solução utilize exclusivamente a API oficial da META/WhatsApp Business Platform para operação do canal WhatsApp?

Ou serão admitidas soluções integradas por meio de provedores, conectores ou parceiros autorizados que viabilizem a comunicação oficial via WhatsApp Business, desde que atendidos os requisitos de segurança, rastreabilidade, auditoria e continuidade operacional previstos no Termo de Referência?

RESPOSTA: Sim, conforme previsto no item 6.1.2 do ANEXO I do Edital não serão admitidas outras soluções. Vale salientar ainda que não será admitida proposta cuja operação oficial do WhatsApp dependa de subcontratação ou intermediação de terceiro sem responsabilidade técnica e operacional direta da licitante perante a Administração.

3. Categoria das mensagens da META/WhatsApp

Considerando que a precificação das comunicações via WhatsApp Business Platform pode variar conforme a natureza das mensagens e conversas, solicitamos esclarecer:

As mensagens previstas no projeto já foram previamente classificadas por categoria?

Em caso positivo, favor indicar a volumetria estimada mensal por categoria, considerando, quando aplicável:



Prefeitura Municipal de Águas de Lindóia

- *mensagens/conversas de marketing;*
- *mensagens/conversas de utilidade;*
- *mensagens/conversas de serviço;*
- *mensagens/conversas de autenticação.*

Caso ainda não exista essa classificação, solicitamos informar a estimativa mensal de disparos ativos, mensagens receptivas e notificações automatizadas previstas para os fluxos de saúde, fazenda e demais secretarias, especialmente para fins de correto dimensionamento de custos de mensageria, API oficial, SMS e demais canais digitais.

RESPOSTA: O presente assunto, bem como as informações disponíveis acerca da matéria, já se encontra devidamente disciplinados no item 6.1.7 do ANEXO I do Edital.

Visando auxiliar para fins de dimensionamento inicial da proposta, poderão ainda ser consideradas as seguintes estimativas mensais:

- **Mensagens/conversas de marketing: até 5.000 (cinco mil) por mês;**
- **Mensagens/conversas de utilidade: até 15.000 (quinze mil) por mês.**

Lembrando que a proposta deverá englobar todos os custos variáveis da META, SMS ou outros canais, além de forma de controle mensal de consumo, tratamento de excedentes, gestão de templates, classificação das mensagens e responsabilidades técnicas sobre a operação oficial do canal.

Atenciosamente,

Águas de Lindóia, 20 de maio de 2.026

Wellington Barreto
Chefe de Compras e Licitações



Prefeitura Municipal de Águas de Lindóia

COMUNICADO

Processo nº 045/2026
Dispensa nº 017/2026

OBJETO: Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação e suporte de plataforma omnichannel institucional, integrada à sistema web de gestão centralizada da saúde municipal e demais secretarias, com recursos de inteligência artificial e automação de processos, destinada a substituir controles manuais e otimizar o atendimento da Prefeitura da Estância Turística de Águas de Lindóia/SP, pelo período de 12 meses, por meio de Dispensa de Licitação, com base no Art. 75. Inc. II, da Lei 14.133/21.

Assunto: Esclarecimentos ao Edital da Dispensa 017/2026

A Prefeitura Municipal de Águas de Lindóia, através do Setor de Compras e Licitações, vem por meio deste, **COMUNICAR** a V. Sa. que com referência ao processo em epígrafe, que se encontra a disposição dos interessados, no site www.aguasdellindoiia.sp.gov.br, o pedido de esclarecimento, realizado pela Empresa: **ATILE DIGITAL**, bem como as respostas na íntegra.

Atenciosamente,

Águas de Lindóia, 20 de maio de 2026

Wellington Barreto
Chefe de Compras e Licitações