



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 20 (vinte) dias do mês de maio de 2026 (dois mil e vinte e seis), a empresa **CONNECTHUB-AI AUTOMAÇÕES DE CANAIS DIGITAIS LTDA**, 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. Do Objeto, Custos de Envio e Franquia de Mensagens do WhatsApp Business API

Seção/Item do Edital: Anexo I - Termo de Referência, Itens 1.1, 2 e 3.

Dúvida: O Termo de Referência exige o fornecimento de plataforma omnichannel conectada à API oficial do WhatsApp Business, dimensionada para um mínimo de 10.000 interações mensais e picos de 500 mensagens simultâneas. Diante do modelo de cobrança oficial da Meta, os custos de conversas variam conforme a categoria. Pergunta-se: os custos de consumo das APIs da Meta e os disparos de notificações ativas (mensagens iniciadas pela Prefeitura, tais como lembretes de consultas nas 4 etapas exigidas) deverão ser custeados integralmente pela empresa contratada dentro do preço global proposto, ou as contas de consumo/créditos junto à Meta serão de responsabilidade da Prefeitura?

Caso sejam da contratada, qual a estimativa exata de mensagens ativas (Business-Initiated) mensais divididas por categoria para fins de precificação?

Justificativa: O item 7.2.4 menciona que "a execução e eventuais custos de envio de responsabilidade exclusiva da Prefeitura Municipal" no contexto da Fazenda, porém o item 8.3 do edital afirma que correm por conta da contratada "todas as despesas (...) e tributos decorrentes desta execução". A ausência de uma definição clara sobre quem arca com a tabela de preços da Meta e o volume estimado de mensagens ativas impede a formulação de um orçamento comercial seguro, dado que esses custos variáveis flutuam diretamente com o volume trafegado e podem inviabilizar o contrato caso sejam mal dimensionados.

RESPOSTA: Sim. Todos os custos necessários para operação junto a META/WhatsApp Business Platform, incluindo consumo das APIs, disparos de notificações ativas, manutenção, integração, parametrização, suporte e funcionamento do sistema serão de inteira responsabilidade da Contratada.



Prefeitura Municipal de Águas de Lindóia

Ressalta-se, ainda, que a estimativa de mensagens ativas, segregadas por categoria, já foi previamente informada em pedido de esclarecimento anterior, o qual se encontra disponível para consulta no sítio eletrônico oficial do Município de Águas de Lindóia, por meio do endereço Prefeitura de Águas de Lindóia www.aguasdellindoiia.sp.gov.br

2. Da Quantidade Total de Canais/Acessos, Titularidade e Custos com Linhas Telefônicas

Seção/Item do Edital: Anexo I - Termo de Referência, Itens 2, 6.1.1, 6.1.6 e 7.1.8.

Dúvida: O edital estabelece que haverá um número oficial para a Prefeitura, um número exclusivo para a Secretaria de Saúde e um número próprio para cada unidade de saúde operando de forma segmentada. Diante disso, questiona-se:

Qual é a quantidade exata (número absoluto) de unidades de saúde que deverão receber um número de WhatsApp exclusivo e um agente de IA dedicado?

As linhas telefônicas/chips (e os respectivos custos de manutenção e ativação dessas linhas junto às operadoras de telefonia) serão fornecidos e custeados pela Administração Pública ou deverão ser fornecidos pela contratada?

Justificativa: A ativação de canais adicionais impacta diretamente a infraestrutura técnica e gera custos operacionais para cada novo número conectado à plataforma. Sem saber o total exato de postos/unidades de saúde do município, torna-se impossível calcular com precisão o custo fixo de infraestrutura da solução para a proposta comercial.

RESPOSTA: O Município possui aproximadamente 14 (quatorze) unidades de saúde que poderão contemplar a utilização do sistema, somadas a 01 (uma) unidade vinculada à Secretaria da Fazenda, devendo a solução ofertada prever, no mínimo, 15 (quinze) números distintos para atendimento das demandas operacionais. No que diz respeito às linhas telefônicas necessárias para operacionalização dos serviços, estas serão disponibilizadas pelo Município, permanecendo sob titularidade e controle institucional da Administração.

3. Da Capacitação de Usuários e Modalidade do Treinamento (Presencial ou Remota)

Seção/Item do Edital: Anexo I - Termo de Referência, Itens 11.3.1 e 13.2 (alínea 'f').

Dúvida: O item 11.3.1 indica que a empresa deverá realizar o treinamento de sistemas em, no mínimo, 2 grupos de até 10 servidores da Prefeitura. O item 13.2 (f) aponta que o treinamento poderá ser realizado "de forma presencial ou remota". No entanto, o item 8.3 do edital afirma que correm por conta da contratada despesas de transporte. Fica facultado à contratada realizar este treinamento de forma 100% remota (via videoconferência), ou há obrigatoriedade de cumprimento de agenda física presencial na cidade de Águas de Lindóia/SP?

Justificativa: A ConnectHub-AI possui sede em Uberlândia/MG. A confirmação da possibilidade de treinamento integralmente remoto permite excluir custos de logística, passagens, hospedagem



Prefeitura Municipal de Águas de Lindóia

e alimentação de equipes técnicas, resultando em uma proposta comercial mais vantajosa (menor preço global) para o município.

RESPOSTA: Em análise ao item 8.3 do Anexo I do Edital, não foi identificada qualquer previsão acerca de custeio de transporte de técnico para realização da capacitação presencial. Ademais, o próprio item 13.2 “f” do ANEXO I do instrumento convocatório já prevê expressamente a possibilidade de realização de treinamento na modalidade remota, razão pela qual resta o presente questionamento devidamente esclarecido.

Lembrando que a Administração poderá solicitar, se necessário, a agenda presencial ou acompanhamento assistido em situações específicas de implantação, ativação de novos módulos, ajustes operacionais relevantes ou necessidade de apoio direto às equipes.

Atenciosamente,

Águas de Lindóia, 21 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: **CONNECTHUB-AI AUTOMAÇÕES DE CANAIS DIGITAIS LTDA**, bem como as respostas na íntegra.

Atenciosamente,

Águas de Lindóia, 21 de maio de 2026

Wellington Barreto
Chefe de Compras e Licitações