

ATA DE REUNIÃO DA PREGOEIRA E EQUIPE DE APOIO

Pregão Eletrônico nº: 108/2025

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços de envio de mensagens eletrônicas.

Impugnante: MAIS CÂMARA, INTELIGÊNCIA DE DADOS E TECNOLOGIA LTDA..

Às 15h do dia 14/04/2026, nas dependências da Prefeitura se encontra instalada a Pregoeira e equipe de apoio nomeada através de Portaria, na Rua Joaquim das Neves, nº 211 - térreo- Vila Caldas, reuniram-se com a finalidade específica dar continuidade à formalização do Pregão Eletrônico acima.

Lido o MEMO.: 089/2026 do Departamento de Comunicação / Secretaria de Governo, segue:

Da Modelagem Econômica (Gerenciamento de Contatos vs. Mensagens)

A Impugnante alega que a cobrança por "*limite de contatos*" é incompatível com o mercado. Entretanto, tal argumento confunde o serviço de disparo em massa com o serviço de gerenciamento de relacionamento (SaaS).

Administração optou por uma modelagem de "*assinatura de plataforma por capacidade de base*", visando a previsibilidade orçamentária. O pagamento por mensagem enviada submeteria o erário a riscos de variações incontroláveis de custo em meses de alta demanda (campanhas de saúde ou tributárias), o que contraria o princípio da eficiência e do planejamento.

O objeto do Pregão 108/2025 foca na contratação de uma Plataforma como Serviço (SaaS - Software as a Service). Aqui, o valor não reside no envio isolado, mas na infraestrutura de gestão da base de dados e na manutenção do canal de comunicação aberto com o cidadão.

O foco é o gerenciamento de até 15.000 contatos. A plataforma permite segmentação, histórico de interações, automação de respostas (chatbots) e análise de comportamento do usuário.

Ao contratar por "*capacidade de base de contatos*", a Administração adota um modelo de assinatura de infraestrutura. O custo é fixo pela disponibilidade do serviço e pelo volume de cidadãos monitorados, independentemente de quantas interações ocorram com cada um deles.

O modelo é usual em plataformas modernas de CRM e engajamento digital, sendo perfeitamente possível às licitantes estimarem seus custos de infraestrutura dentro das faixas de contatos estabelecidas.

A escolha pelo modelo de gerenciamento (SaaS) sobre o modelo de disparos unitários sustenta-se em três pilares:

Previsibilidade e Planejamento:

O modelo de assinatura permite ao gestor financeiro saber exatamente o desembolso mensal. Isso evita a necessidade de aditamentos frequentes por excesso de demanda ou a paralisação do serviço por esgotamento de créditos de mensagens.

Economia de Escala:

Em um serviço de relacionamento, o custo marginal de enviar uma segunda ou terceira mensagem para o mesmo cidadão dentro da plataforma tende a zero para a contratada, o que permite à Administração exigir o envio necessário para a eficácia da política pública sem aumentar o custo contratual.

Inovação e Qualidade:

O mercado de tecnologia para o setor público (GovTech) migrou majoritariamente para o modelo SaaS. Exigir a cobrança por mensagem enviada (modelo de 2010) poderia, paradoxalmente, restringir a competitividade, afastando as empresas que oferecem as ferramentas mais modernas de engajamento e integração via API.

Da Suposta Restritividade e Direcionamento (WhatsApp)

A peça impugnatória sugere um direcionamento ao ecossistema Meta.

O Termo de Referência é claro ao exigir uma solução de mensageria eletrônica que comporte diversos canais (WhatsApp, SMS, etc.).

A menção ao WhatsApp justifica-se por ser a ferramenta de comunicação mais utilizada pela população brasileira (supremacia do interesse público), mas o edital não veda o uso de tecnologias equivalentes ou integradoras de mercado.

Não há exclusividade de marca ou fornecedor, mas sim a definição de um requisito funcional mínimo para garantir a eficácia da comunicação pública.

Do Envio "Ilimitado" de Mensagens e Equilíbrio Econômico

A Impugnante questiona a previsão de envios ilimitados sem quantitativo definido.

O edital estabelece que a contratada deve considerar todos os custos diretos e indiretos na formulação de seu preço global/unitário por plataforma. A Administração fornece a estimativa de 15.000 contatos por plataforma, o que serve de base sólida para o cálculo atuarial de risco e custo das empresas do setor.

O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo admite que a Administração defina a modelagem de execução de acordo com sua necessidade técnica, desde que o critério de julgamento seja objetivo. O risco do negócio, no que

tange ao volume de tráfego dentro da base contratada, faz parte da álea ordinária da prestadora de serviço especializado.

A "*ilimitabilidade*" questionada na impugnação não é um risco financeiro aberto, mas uma característica da licença de uso. Assim como em serviços de e-mail institucional ou armazenamento em nuvem, a Administração contrata a "*disponibilidade da ferramenta*" para sua base de usuários.

Cabe à licitante, como especialista do mercado, embutir em seu preço global os custos operacionais (custos de API da Meta ou operadoras) estimados para uma base de 15.000 contatos, garantindo assim o equilíbrio econômico-financeiro da proposta.

Da Proporcionalidade das Exigências

As exigências técnicas e econômicas guardam estrita relação com o vulto da contratação e a responsabilidade sobre os dados dos cidadãos de Carapicuíba, em total observância à LGPD.

A Administração não está comprando "*mensagens*", mas sim uma "solução de comunicação".

Portanto, a métrica de pagamento deve acompanhar a unidade de valor do serviço: a gestão do cidadão (contato), e não a ferramenta de transporte (mensagem).

Diante do exposto, a Pregoeira e equipe de apoio entende que os pontos levantados pela Impugnante refletem apenas uma discordância quanto à estratégia de gestão adotada, não configurando qualquer ilegalidade ou barreira injustificada à competitividade, motivo pelo qual, mantém-se o edital em seus exatos termos e INDEFERE-SE a impugnação apresentada.

Eidmar Carnuta da Silva Luz
Pregoeira

Ana Beatriz De Melo Oliveira
Equipe de apoio

Guilherme Moreira De Oliveira
Equipe de apoio