

Carapicuíba, 22 de abril de 2026.

## ESCLARECIMENTO

Pregão Eletrônico nº 108/ 2025 Processo nº. 19201/2025

**Ref.**



Esclarecimentos - Processo 108/2025 - MUNICIPIO DE CARAPICUIBA

Lido o MEMO.: 103/2026 da DECOM/ Secretaria de Governo, que esclarece os apontamentos apresentados, verifica-se o que segue:

### **Pergunta 01 Custeio dos custos variáveis da plataforma Meta**

Esclarece-se que o Termo de Referência estabelece a disponibilização de plataforma com envio de mensagens, cabendo à contratada a responsabilidade pela plena execução do objeto, incluindo todos os recursos necessários ao seu funcionamento.

Dessa forma, os custos operacionais vinculados à utilização da plataforma, inclusive aqueles eventualmente relacionados à API do WhatsApp Business, deverão estar contemplados na proposta comercial da licitante, não sendo previstos pagamentos adicionais à parte.

### **Pergunta 02 Volume estimado de mensagens**

Informamos que, conforme disposto no Termo de Referência, a contratação foi estruturada com base em modelo de fornecimento contínuo, não sendo possível a definição prévia de quantitativos exatos de campanhas ou mensagens.

A diretriz de “mensagens ilimitadas” visa garantir o atendimento das demandas institucionais, cabendo à contratada dimensionar sua solução para suportar a necessidade da Administração.

Salientando que 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.

### **Pergunta 03 Arquitetura das plataformas**

As plataformas previstas no Termo de Referência referem-se a ambientes operacionais vinculados a uma mesma solução, podendo ser gerenciadas de forma centralizada, conforme necessidade da Administração.

A estrutura deverá permitir a expansão gradual da base de contatos, mantendo a eficiência e controle das operações.

### **Pergunta 04 Definição de “Sender ID personalizados”**

O termo “Sender ID”, conforme previsto no Termo de Referência, refere-se à possibilidade de identificação personalizada dos remetentes, incluindo nome, identidade visual e demais elementos institucionais.

A solução deverá permitir a configuração de múltiplos perfis de envio ou identificação, compatíveis com os canais utilizados, observadas as limitações técnicas de cada plataforma.

### **Pergunta 05 Prazo de início e homologação junto à Meta**

O prazo de até 30 (trinta) dias para início da execução compreende as etapas necessárias para implantação da solução, incluindo o processo de homologação junto à plataforma Meta.

Ressalta-se que a contratada será responsável por conduzir e acompanhar o referido processo, conforme já esclarecido anteriormente.

### **Pergunta 06 Migração da plataforma existente**

A Administração disponibilizará, sempre que possível, as informações necessárias para a migração.

Contudo, eventuais limitações decorrentes da indisponibilidade de dados por fatores alheios à Administração deverão ser tratadas no âmbito da execução contratual, com vistas à continuidade do serviço.

### **Pergunta 07 Canal SMS**

O uso do canal SMS, conforme disposto no Termo de Referência, configura-se como alternativa tecnológica complementar, não sendo obrigatória sua utilização contínua.

A solução deverá, entretanto, estar apta a utilizar o recurso, caso necessário.

### **Pergunta 08 Indisponibilidade por fatores externos**

As penalidades previstas no Termo de Referência serão aplicadas considerando as hipóteses de responsabilidade da contratada.

Situações de indisponibilidade decorrentes de fatores comprovadamente externos, tais como falhas de plataformas de terceiros ou operadoras, poderão ser analisadas, observando-se os princípios da razoabilidade e da ampla defesa.

Eidmar Carnuta da Silva Luz  
Pregoeira