

ESCLARECIMENTO Nº 03

Processo nº 1443/2025

Pregão Eletrônico nº 03/2026 – Edital nº 03/2026

OBJETO: Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas.

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba vem através do presente, em atenção esclarecer as licitantes e aos demais interessados no Pregão Eletrônico em epígrafe o que segue:

Peruntas da empresa: Maxxmobi

As conversas quando iniciadas pelo usuário (contato externo/ cidadãos), são conversas do tipo serviço e, independentemente do fornecedor, seja um BSP (Business Solution Provider) ou um ISV (revendedores autorizados pelo Facebook a fornecer a solução da WhatsApp Business API), precisam pagar em US\$ dólar para cada conversa do tipo iniciada, conforme informação oficial da tabela de preços do WhatsApp Business API, que pode ser encontrada em <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing> e <https://business.whatsapp.com/products/platform-pricing>.

E as conversas ativas iniciadas pela Prefeitura são classificadas em três categorias: Utilidade, Marketing e Autenticação, com tarifação diferenciada para cada tipo e baseada em US\$ Dólar. Não é possível contornar a cobrança do Facebook, pois qualquer solução que não seja a API oficial do Whatsapp Business é proibida pelos termos de uso do Whatsapp, o que acarreta

banimentos dos números e eventual responsabilização judicial da contratante por utilizar solução ilegal de automatização do Whatsapp.

1. Visando precificar melhor o item, qual o volume para cada uma dessas três categorias de mensagens ativas?

Resposta: R.: O Edital prevê até 3.000 disparos mensais referindo-se as campanhas (mensagens de Marketing), envio de mensagens via SMS ou WhatsApp respeitando as recomendações de uso da API;

2. E das mensagens receptivas?

Resposta: Em relação as sessões receptivas sem limite definido (ilimitadas) referindo-se a atendimentos recebidos, sendo a principal janela de atendimento da Autarquia, não sendo possível definir um teto mensal fixo, sendo processadas conforme a demanda espontânea. Por este motivo, destacamos uma média de 20.000 serviços/mês. Temos uma média histórica dos serviços prestados, adicionamos ao quantitativo os novos serviços.

3. A quantidade de 3.000 envios mensais serão mensagens de Marketing?

Resposta: Sim, conforme descrito acima (questão 1) o Edital prevê até 3.000 disparos mensais referindo-se as campanhas (mensagens de Marketing), envio de mensagens via SMS ou WhatsApp respeitando as recomendações de uso da API;

Perguntas da empresa: Sejavista Gestão de Licitações

1. Quanto ao armazenamento atualmente existente, solicita-se informar de que forma os dados, conversas, atendimentos e arquivos se encontram hoje armazenados, inclusive quanto ao formato, estrutura e organização dessas informações.

Resposta: Os dados serão entregues no formato estruturado CSV com links públicos, com prazo limitado de validade, para acessar os anexos de conversas.

2. Com relação ao item 3.12, solicita-se esclarecer se a importação dos dados da plataforma atualmente utilizada constitui obrigação efetiva e imediata da futura contratada, ou se tal

providência ficará condicionada à existência, disponibilidade, viabilidade técnica e liberação dos dados pela empresa que atualmente presta o serviço.

Resposta: Sim, a importação dos dados deverá ser efetiva e imediata e a empresa detentora da solução atual prestará toda assessoria necessária para a extração do banco de dados. As APIs que envolvem o acesso aos serviços da agência virtual serão disponibilizados pelo sistema responsável, elas são armazenadas em área pública de documentação.

3. Ainda quanto à importação mencionada no item 3.12, solicita-se informar, se possível, qual é a empresa atualmente responsável pela prestação do serviço, a fim de que se possa compreender melhor o ambiente de origem dos dados e avaliar a compatibilidade técnica necessária para a migração.

Resposta: A empresa detentora da solução atual prestará toda assessoria necessária para a extração do banco de dados.

4. Por fim, considerando a exigência de compatibilidade para importação de dados, conversas e arquivos, bem como a previsão de exportação em formato comercial constante do item 3.11, solicita-se, se possível, o envio de exemplo prático do arquivo atualmente utilizado, ainda que referente a uma única conversa, com a devida anonimização de dados sensíveis, para que se possa compreender o formato esperado e mensurar adequadamente os esforços técnicos envolvidos.

Resposta: Acesso é pela plataforma até a funcionalidade Relatório de Conversas e exportando em formato CSV o relatório ao e-mail informado previamente.

Sessão	Data da Sessão	Canal	Nome	Contato	Data da Mensagem	Remetente	Mensagem	App Integration ID	Protocolo	Mensagem de Contexto
ced96075-9e46-4a17-8c55-415b3d01ec17	16/04/2026 23:43:02	whatsapp			16/04/2026 23:43:02	Usuário		7fbc7f2-ae12-4914-834d-b0aebc322e8d		
ced96075-9e46-4a17-8c55-415b3d01ec17	16/04/2026 23:43:02	whatsapp			16/04/2026 23:43:02	Bot		7fbc7f2-ae12-4914-834d-b0aebc322e8d		

Sorocaba, 17 de abril de 2026.

Janaína Soler Cavalcanti
Agente de Contratação