

**23 de outubro de 2025**

**Assunto: Resposta ao Pedido de Esclarecimento 003– Edital nº 008/2025**

**Processo Administrativo SEI nº 5070.01.0000808/2025-25**

Prezado Senhor,

Em atenção ao pedido de esclarecimento protocolado sob o nº 003, referente ao Edital nº 008/2025, cujo objeto é Contratação de empresa especializada para subscrição de licença de uso de software de assistente virtual automatizado (chatbot), com integração via API aos sistemas internos da Companhia de Habitação do Estado de Minas Gerais – COHAB MINAS, visando à automação do atendimento aos mutuários por meio do WhatsApp Business, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas no referido Edital.

**Esclarecimento solicitado 01:**

*“O Item 2.2. do DETALHAMENTO DO OBJETO diz que “A ferramenta deverá permitir a criação de “Avatar” para Companhia de Habitação de Minas Gerais. “ Devido a ausência de maiores descrições, gostaríamos de saber mais sobre o que seria esse “Avatar”? ”*

**Resposta ao esclarecimento 01:**

O termo ‘Avatar’, previsto no item 2.2 do Termo de Referência, refere-se à representação visual institucional da assistente virtual da COHAB MINAS, em forma de Imagem estática ou ilustração, destinada a personificar o atendimento no WhatsApp e reforçar a identidade institucional. Não se trata de animação 3D ou personagem interativo, mas sim de um elemento visual de identificação, como ocorre com assistentes virtuais amplamente conhecidos no mercado. A COHAB é quem disponibilizará o Avatar.

**Esclarecimento solicitado 02:**

“As conversas quando iniciadas pelo usuário ( contato externo/ cidadãos), 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>. As conversas ativas iniciadas pela Contratante serão classificadas em três categorias: Utilidade, Marketing e Autenticação, com tarifação diferenciada para cada tipo e baseada em U\$ Dólar. Do volume mensal estimado de interações informadas pelo Termo de Referência é correto afirmar que estas serão somente receptivas? Em caso de uso de mensagens de caráter Ativo, qual a quantidade e o tipo? ”

**Resposta ao esclarecimento 02**

O Termo de Referência contempla o uso simultâneo de mensagens receptivas e ativas. As mensagens receptivas correspondem àsquelas iniciadas pelo cidadão dentro da janela de atendimento prevista pela plataforma. As mensagens ativas ocorrerão quando a COHAB iniciar o contato com o mutuário, especialmente para o envio de boletos e comunicações operacionais.

O modelo adotado no edital estrutura-se pela contratação de solução tecnológica integrada, e não de insumo tarifado por unidade de mensagem. Assim, a diferenciação existente na tabela da Meta / WhatsApp entre mensagens ativas e receptivas constitui custo operacional inerente ao fornecedor, configurando componente interno da sua formação de preço. Em razão disso, tal distinção não altera o valor global a ser contratado, devendo eventual variação ser absorvida pelo licitante.

**Esclarecimento solicitado 03:**

“Ao tratar do preço do Item 02 Subscrição da Licença para uso do software, informamos que a mesma se trata de um valor a ser pago mensalmente pela duração total do contrato, está correto nosso entendimento?”

**Resposta ao esclarecimento 03**

Sim. O entendimento está correto. O Item 02, referente à subscrição da licença de uso do software, possui natureza continuada e, portanto, corresponde apagamento mensal durante todo o período de vigência contratual, conforme o modelo de prestação de serviço em regime de subscrição (SaaS).

Ressaltamos que as disposições do edital permanecem inalteradas, exceto se houver necessidade de retificação, a qual será devidamente publicada nos meios oficiais de divulgação.

Permanecemos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Akemi Kamei  
Pregoeira