

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

À

COHAB COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI Nº 5070.01.0000808/2025-25

Objeto: 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 em Edital.

QUESTIONAMENTO 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"?

QUESTIONAMENTO 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?

QUESTIONAMENTO 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?

Salvador, 20 de outubro de 2025.



Mauro Heleno Justino Dourado
Diretor