

17 de outubro de 2025

Assunto: Resposta ao Pedido de Esclarecimento 002– Edital nº 008/2025

Processo Administrativo SEI nº 5070.01.0000808/2025-25

Prezada Senhora,

Em atenção ao pedido de esclarecimento protocolado sob o nº 002, 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:

“Sobre o item 1.1. Tabela apresentada na linha 3 é esperado apresentar como acumulativo a quantidade de interações usadas no mês corrente valendo q quantidade que mais se adeque ao custo consumido, está correto o entendimento?”

Resposta ao esclarecimento 01:

Em relação ao item 1.1 e à tabela de interações apresentada no Termo de Referência, esclarece-se que o modelo de cobrança previsto NÃO é cumulativo entre faixas. As interações são apuradas mensalmente, e o valor devido corresponderá à faixa alcançada dentro do mês de competência.

Assim, caso a quantidade de sessões realizadas no período permaneça dentro do limite de determinada faixa, o faturamento se dará com base nela, e não pela soma ou acumulação de faixas anteriores ou posteriores.

Ressalta-se, ainda, que o cálculo de interações é realizado por sessão, conforme disposto no Termo de Referência, sendo considerada sessão o diálogo realizado em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da primeira mensagem enviada pelo cidadão, independentemente da quantidade de mensagens trocadas no período.

Desse modo, considera-se correto o entendimento de que o enquadramento é feito mês a mês, de acordo com o total de interações efetivamente realizadas no período, não se aplicando mecanismo de acúmulo ou compensação entre faixas.

Esclarecimento solicitado 02:

“O Contratante já possui seus sistemas do legado destacados no item 2.1.2. (Companhia de Habitação do Estado de Minas Gerais) com disponibilidade de integração via API e/ou Web Service se comunicando pela internet está correta o entendimento? ”

Resposta ao esclarecimento 02

A COHAB MINAS possui sistemas legados passíveis de integração, conforme descrito no Termo de Referência, entretanto, a disponibilização da integração se dará mediante API ou webservice autorizado e documentado, para os módulos e funcionalidades que forem necessários ao cumprimento do objeto contratado.

Destaca-se que a simples existência dos sistemas não implica que as integrações estejam previamente prontas ou expostas. O acesso será disponibilizado pela COHAB mediante documentação técnica e credenciais, observados requisitos de segurança, LGPD e governança de dados.

Portanto:

- Sim, os sistemas legados mencionados possuem capacidade de integração via API/WebService;
- Entretanto, a integração se dará de forma controlada, mediante fluxo técnico estabelecido pela área responsável e nas funcionalidades necessárias à execução do contrato.

Esclarecimento solicitado 03:

“Para o item “2.1.4.10 ... permitir/conter integrações com serviços cognitivos...” entendemos que o sistema cognitivo já faz parte das soluções usadas pelo contratante, está correto o entendimento?”

Resposta ao esclarecimento 03

O item “2.1.4.10 – permitir/conter integrações com serviços cognitivos” não significa que a COHAB já disponibiliza ou utiliza sistema cognitivo próprio. A previsão constante no Termo de Referência estabelece requisito para a solução a ser contratada, que deverá ser capaz de integrar-se, quando necessário, com serviços cognitivos (ex.: NLP/NLU, IA generativa, mecanismos de classificação ou interpretação semântica), fornecidos pela própria CONTRATADA ou por terceiros, a depender do caso de uso.

Este item tem caráter habilitador e não de fornecimento prévio por parte da Administração. Ele assegura que a solução ofertada seja tecnológica e “arquiteturalmente” compatível com mecanismos cognitivos, presentes ou futuros, sem obrigatoriedade de uso de *engine* já existente pela COHAB.

Portanto, a COHAB não possui sistema cognitivo prévio incorporado às suas soluções. A exigência significa que a plataforma contratada deve estar preparada para integrar ou utilizar mecanismos cognitivos. O objetivo é garantir evolução tecnológica do assistente virtual durante a vigência contratual, sem necessidade de nova contratação.



Esclarecimento solicitado 04:

“Qual o horário de atendimento da operação? Existe turno distintos (funcionamento da operação)?”

Resposta ao esclarecimento 04

O atendimento automatizado ocorrerá de forma ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana), por tratar-se de solução de assistente virtual (chatbot) operando em ambiente web/WhatsApp Business.

Não há previsão de turnos distintos para o funcionamento do atendimento automatizado, uma vez que a disponibilidade contínua é requisito essencial do objeto contratado, decorrente da natureza do serviço (autoatendimento digital), conforme item 2 do Termo de Referência, que trata de operação, manutenção e disponibilidade da solução.

Apenas o atendimento humano quando houver transbordo para operador) seguirá janelas de atendimento definidas pela COHAB, de acordo com a necessidade administrativa, o que não interfere na obrigatoriedade de disponibilidade contínua do assistente virtual.

Portanto, o Chatbot / atendimento automatizado: funcionamento 24h/7, sem turnos. Atendimento humano (transbordo): funcionamento conforme janelas definidas internamente pela COHAB, quando aplicável.

Esclarecimento solicitado 05:

“Sobre o item “2.1.4.12... de uma CONTA OFICIAL” entendemos que o contratante já possui a conta, está correto o entendimento?”

Resposta ao esclarecimento 05

A COHAB MINAS já possui contas oficiais verificadas pela Meta no Facebook e no Instagram; entretanto, a conta oficial do WhatsApp Business (com selo de verificação “green badge”) deverá ser operacionalizada em conformidade com as políticas da Meta para uso institucional, o que demanda intermediação técnica por empresa habilitada (BSP – Business Solution Provider).

Assim, o item 2.1.4.12 estabelece que a plataforma ofertada pela licitante deve ser tecnicamente compatível com a utilização de conta oficial, devendo a CONTRATADA, quando necessário, atuar junto à fornecedora habilitada pela Meta para finalização da ativação e integração da conta oficial no WhatsApp Business, a partir da titularidade institucional já reconhecida nas demais redes oficiais.

Esclarecimento solicitado 06:

“No item “ 2.2.... deverá permitir a criação de "Avatar", pode-se considerar que já possui solução com sua identidade visual e estudo de persona que será consumido pela solução pretendida, está correto o entendimento?”



Resposta ao esclarecimento 06

A contratada deve oferecer suporte tecnológico e funcional para uso de persona visual no atendimento. A COHAB já possui identidade visual e diretrizes institucionais (marca, elementos gráficos e estudo preliminar de persona), que poderão ser consumidos e aplicados pela solução ofertada, garantindo coerência visual e institucional.

Esclarecimento solicitado 07:

“Baseado no item “2.3. .. permitir a utilização por 11 usuários de atendimento humanizado e 1 de supervisão/configuração.”, pode-se considerar que teremos 12 usuários simultâneos no horário de atendimento atribuído ao humano, está correto nosso entendimento?”

Resposta ao esclarecimento 07

Sim, o entendimento está correto. A solução deverá permitir até 12 acessos simultâneos, sendo 11 (onze) usuários para atendimento humanizado e 1 (um) usuário para supervisão/configuração.

Contudo, ressalta-se que o atendimento humano é excepcional e será acionado apenas quando necessário, dentro da janela de atendimento definida pela COHAB, ocorrendo exclusivamente em dias úteis e de forma complementar ao atendimento automatizado, que permanece disponível 24h/7.

Assim, o uso simultâneo de até 12 usuários refere-se apenas ao período em que o atendimento humano estiver ativo, não se tratando de operação contínua, mas sim de apoio eventual à jornada digital do mutuário.

Esclarecimento solicitado 08:

“Baseado no item “2.6. São previstas cerca de 20.000 (mil) interações mensais” entendemos que se deve considerar uma base de interações Utilites para todos os meses, está correto nosso entendimento?”

Resposta ao esclarecimento 08

O item “2.6: São previstas cerca de 20.000 interações mensais” refere-se a uma estimativa de demanda, utilizada para dimensionamento da solução e análise de capacidade técnica, e não a uma franquia fixa ou base de consumo “utilites” aplicável de forma uniforme a todos os meses.

A cobrança será realizada conforme a faixa mensal efetivamente alcançada, na forma escalonada estabelecida no modelo de especificação do Termo de Referência, sem previsão de franquia mínima obrigatória ou valor fixo derivado dessa projeção.

Assim, esclarece-se:

- A referência a 20.000 interações é estimativa máxima esperada;
- Não se trata de pacote contratual rígido ou franquia mensal garantida;
- O faturamento deriva do consumo real mês a mês, dentro da faixa atingida;



- Não há regime de “base mínima de utilities”.

Portanto, não se deve interpretar o quantitativo como base fixa, mas como projeção para efeito de dimensionamento operacional da solução e estimativa de uso.

Esclarecimento solicitado 09:

“Para o item “2.10..... o Sistema de Informações de Muturários utilizado pela COHAB e Probpm’s” entendemos que os sistemas mencionados já estão com as API’s e/ou WebServices utilizam a tecnologia REST pública na internet, está correto o entendimento?”

Resposta ao esclarecimento 09

As integrações existentes são disponibilizadas mediante autorização, documentação técnica específica e controle de acesso, podendo utilizar REST, WebService ou outros padrões, conforme arquitetura adotada internamente. Por razões de segurança e proteção de dados (LGPD), essas integrações não são públicas, mas disponibilizadas em ambiente controlado, mediante credenciais e fluxo técnico com a área responsável.

Portanto, há possibilidade de integração com os sistemas. A CONTRATADA terá acesso à documentação e endpoints necessários. As integrações não são públicas na internet, sendo disponibilizadas em ambiente seguro. O padrão (REST / WebService) será confirmado na fase técnica de implementação, conforme cada módulo. Em resumo, não se trata de API pública aberta, mas de integração autorizada e controlada.

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