



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

AC: Comissão de licitações

TELMEX DO BRASIL S/A., CNPJ nº 02.66694/0001--40, com sede na Rua dos Ingleses, nº 600 – 12º andar – Bairro Bela Vista – São Paulo, por sua representante legal, vem, à presença desta Comissão, TEMPESTIVAMENTE apresentar QUESTIONAMENTO, segundo as normas da lei nº 14.133/2024, artigo 164, pelas razões a seguir expostas

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

QUESTIONAMENTOS PARA EDITAL

1. 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?
2. 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?
3. 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?
4. Qual o horário de atendimento da operação? Existe turno distintos (funcionamento da operação)?



5. Sobre o item “2.1.4.12... de uma CONTA OFICIAL” entendemos que o contratante já possui a conta, está correto o entendimento?
6. 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?
7. 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?
8. Baseado no item “2.6. São previstas cerca de 20.000 (mil) interações mensais” entendemos que se deve considerar uma base de interações Úteis para todos os meses, está correto nosso entendimento?
9. Para o item “2.10..... o Sistema de Informações de Mutuários utilizado pela COHAB e Probps” 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?

Termos em que
P. Deferimento

Goiânia, 17 de outubro de 2025

Márcia da Silva Souto
Gerente Executivo Governo
Telefone: +55 (62) 9 9237-3686
marcia.souto@claro.com.br