



**ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DA COHAB COMPANHIA DE
HABITAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2025
PROCESSO SEI Nº 5070.01.0000808/2025-25

A **TELMEX DO BRASIL S.A.**, CNPJ n.º 02.667.694/0001-40, com Sede Social localizada à Rua dos Ingleses, nº 600, 12º andar, na Cidade e Estado de São Paulo, por seu representante legal infra-assinado, vem, respeitosamente, à presença desse I. Pregoeiro, apresentar **PEDIDO DE ALTERAÇÃO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO**, com efeito de Impugnação na hipótese de seu indeferimento, pelos fatos e fundamentos que passa a expor:

Ao analisar o edital em epígrafe observa-se que algumas disposições atentam contra os princípios da legalidade e da competitividade, por esta razão, poderão afastar interessados neste procedimento licitatório e consequentemente impedir que a **COHAB COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS** selecione e contrate a proposta mais vantajosa.

É com o objetivo de garantir a eficácia e legalidade do certame que a licitante propõe alterações do instrumento convocatório.

I - IMPERIOSA NECESSIDADE DE CLARA DEFINIÇÃO DO OBJETO

Verificou-se que o Instrumento Convocatório em questão não é preciso na definição do objeto e regramentos da licitação, sendo necessárias algumas especificações e/ou alterações do serviço que permitam elaboração de proposta respeitando a isonomia e a competitividade entre as licitantes, sendo certo que tal precisão é elemento imprescindível para que esta e as demais licitantes realizem o estudo adequado sobre a viabilidade técnica do projeto e elaborem as suas propostas técnicas e de preço realmente aderentes ao que este r. Órgão pretende.



A presente licitação tem por objeto a “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 neste Edital.”

Depreende-se da leitura do objeto do edital acima transcrito, que algumas exigências do edital, podem restringir a competitividade e excluir soluções reconhecidas de mercado. Por esta razão, faz-se necessário a revisão dos itens abaixo:

É solicitado no item 2.1. Subscrição, implantação, operação e manutenção de solução de assistente virtual inteligente (chatbot), em modelo SaaS, integrada via API aos sistemas da COHAB, para atendimento automatizado aos mutuários via WhatsApp Business com conta oficial. Entendemos que se a CONTRATADA estiver entregando a solução do WhatsApp via parceiro e sendo 100% (cem por cento) responsável por toda a solução atenderemos a todos os itens do edital. Nosso entendimento está correto?

Sobre o item “6.2. Não será permitida a subcontratação”, refere-se a disponibilidade de sustentação e manutenção da solução sendo necessário que o colaborador faça parte do quadro dos funcionários da contratada, está correto o entendimento?

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 pública, está correta o entendimento?

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?

Qual o horário de atendimento da operação? Existe turno distintos, toca de time dentro do horário de atendimento (funcionamento da operação)?



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?

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 nomeados sendo usuários simultâneos no total de acesso atribuído ao humano, está correto nosso entendimento?

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?

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?

II - DA CONCLUSÃO E DO PEDIDO

Como resta demonstrado, a alteração do edital é medida que garantirá a legalidade da licitação, possibilitando a **COHAB COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS** selecionar a proposta mais vantajosa para cada um dos serviços contratados, assim como manter a legalidade do certame e do futuro contrato administrativo, através da necessária alteração dos quesitos aqui apontados. Ante o exposto, a fim de garantir o caráter equânime e competitivo da licitação, bem como a aplicação dos princípios da legalidade e da justa competição, requer a alteração do edital no termo proposto acima. Ainda, na hipótese do I. Pregoeiro não acolher as presentes razões, digne-se a recebê-las como impugnação aos termos do edital, com efeito suspensivo, de acordo com o disposto na legislação vigente.

São Paulo, 24 de novembro de 2025.

PROCURADOR
GERENTE DE CONTAS