

27 de novembro de 2025

**Assunto: Resposta ao Pedido de Esclarecimento 001– Edital nº 012/2025**

**Processo Administrativo SEI nº 5070.01.0000808/2025-25 e Processo de compras nº 5071004 000012/2025**

Pela análise dos pedidos de esclarecimento apresentados, verificou-se que alguns questionamentos se referem ao texto antigo do Edital e em algumas situações os questionamentos foram superados pelas correções realizadas por meio das retificações.

Sendo assim, reforçamos a necessidade de observar o instrumento editalício correto, a saber PE 012/2025, disponível no portal de compras e site da Cohab.

Passamos aos questionamentos propriamente ditos.

**PERGUNTA 01**

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?

**RESPOSTA 01**

Sim, o entendimento está correto. A CONTRATADA pode utilizar parceiro para a disponibilização da solução do WhatsApp, desde que permaneça integralmente responsável pela entrega completa do serviço, incluindo subscrição, implantação, operação, manutenção, suporte, segurança, integração via API aos sistemas da COHAB, disponibilização da conta oficial do WhatsApp Business e todas as funcionalidades previstas no item 2.1 e subsequentes do Termo de Referência. Nessas condições, considera-se atendido o disposto no edital.

Ressalta-se, que nos termos do item 2.15 do TR, todo o conteúdo produzido durante o desenvolvimento e a execução contratual, incluindo bases de dados, fluxos, árvores de decisão, mapeamentos de intenção e demais customizações realizadas — deverá ser entregue integralmente à COHAB ao final do contrato, em formato compatível com seus sistemas internos.

**PERGUNTA 02**

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?

**RESPOSTA 02**

O referido subitem prevê que o **objeto** não pode ser subcontratado para outra empresa. A Cohab não determina a forma legal que a empresa vencedora manterá os contratos de trabalhos com seus colaboradores.

### PERGUNTA 03

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?

### RESPOSTA 03

Sim. Os sistemas possuem integração via API e/ou Webservice.

### PERGUNTA 04

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 04

Não. O sistema cognitivo deve ser desenvolvido pela contratada.

### PERGUNTA 05

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

### RESPOSTA 05

A operação permanecerá disponível **24 horas por dia, 7 dias por semana**, sem qualquer interrupção. Eventuais encaminhamentos para atendimento humano serão pontuais e ocorrerão **exclusivamente em horário comercial, em dias úteis**.

### PERGUNTA 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 06

Sim. O Avatar foi desenvolvido pela contratada. Conforme disposto no subitem 2.2.1: *“Avatar 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.”*

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

#### **RESPOSTA 07**

Sim, o total previsto é de **12 usuários simultâneos**: 11 para atendimento humanizado e 1 para supervisão/configuração.

#### **PERGUNTA 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 08**

Favor atentar, pois a redação do subitem 2.6 não confere com o informado acima. O texto foi retificado passando a sua redação para:

*2.6. São previstas cerca de 30.000 (trinta mil) interações mensais, abrangendo tanto interações receptivas quanto ativas, divididas da seguinte forma:*

*2.6.1. Interações receptivas 15 mil. Interações receptivas são aquelas iniciadas pelos clientes.*

*2.6.2. Interações ativas 15 mil. Interações da categoria utilidade (diretamente relacionadas a uma transação, incluindo as notificações pós-compra e os extratos de cobrança recorrente).*

#### **PERGUNTA 09**

Para o item “2.10..... o Sistema de Informações de Mutuários utilizado pela COHAB e Probpms” 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 09**

Os sistemas mencionados já disponibilizam suas APIs e WebServices em tecnologia **REST**, acessíveis publicamente pela internet, conforme o entendimento apresentado.

Akemi Kamei  
Pregoeira