ANÁLISE DE PEDIDO DE ESCLARECIMENTO AO EDITAL

À Senhora Pregoeira, Djessica Bachmann,

Trata-se de **Pedido de Esclarecimento ao Edital** protocolado tempestivamente em 19 de novembro de 2026 pela empresa **CONNECTHUB-AI AUTOMAÇÕES DE CANAIS DIGITAIS LTDA** (CNPJ nº 41.483.307/0001-78), sediada na Av. Afonso Pena, nº 2400, Sala 4, Bairro Nossa Senhora Aparecida, Uberlândia/MG, representada por seu sócio-administrador Lucas Noronha Silva, nos termos do art. 164 da Lei Federal nº 14.133/2021 e do item 10 do instrumento convocatório, no âmbito do **Pregão Eletrônico nº 022/2026 (Processo Administrativo nº 056/2026)**.

Conhecido o pedido por atender aos pressupostos legais de legitimidade e tempestividade, esta Coordenação de Sistemas, Monitoramento e Informações de Saúde, na qualidade de área técnica requisitante, apresenta os esclarecimentos objetivos aos 4 (quatro) questionamentos formulados, estritamente vinculados às regras e especificações já estabelecidas no Edital e no Termo de Referência (Anexo I).

I. RESPOSTAS OBJETIVAS AOS QUESTIONAMENTOS TÉCNICOS

Quantitativo de operadores/usuários, setores, acesso ao chat interno e previsibilidade de custos

a) Operadores e setores ilimitados: Nos termos expressos do **item 1.1** (*"gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores"*), do **item 4.2.2.1** (cadastramento de operadores e níveis de acesso pelo Administrador sem teto quantitativo) e do **item 4.3.11.2** (*"Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores"*), o Termo de Referência **não estabelece limitação ou cobrança por número de licenças de operadores ou setores**, devendo a solução comportar múltiplos operadores e ilimitados setores dentro do valor fixo da locação mensal (Item 2 da planilha de preços — Anexo II), sem qualquer alteração nas condições do instrumento convocatório.

b) Parâmetro meramente referencial de dimensionamento: A título exclusivamente informativo quanto à realidade operacional da Secretaria Municipal de Saúde — sem restringir a capacidade irrestrita exigida no Termo de Referência —, estima-se a distribuição entre aproximadamente 30 setores/unidades de saúde e cerca de 50 a 90 operadores cadastrados (com aproximadamente 40 a 55 operadores simultâneos em horário de pico).

c) Módulo de Chat Interno: O **item 4.3.13.1** exige que a plataforma disponha da funcionalidade nativa de comunicação interna entre operadores (itens 4.3.13.1 a 4.3.13.6). Conforme a planilha de itens e quantitativos do Edital e do Termo de Referência, **não há contratação avulsa ou item apartado "por usuário"**.

Obrigatoriedade dos itens 4.3.4.19 a 4.3.4.22, 4.3.5 e 4.3.10 na Prova de Conceito e vedação à subcontratação

a) Cômputo na Prova de Conceito: Sim. Todos os subitens técnicos e funcionais descritos nas **Seções 4.1, 4.2 e 4.3** do Termo de Referência — inclusive os **itens 4.3.4.19 a 4.3.4.22** (chamada de emergência com áudio, vídeo e geolocalização), **item 4.3.5** (assinatura eletrônica) e **item 4.3.10** (envio de SMS short code) — integram a base de cálculo objetiva da Prova de Conceito, exigindo-se atendimento satisfatório a, no mínimo, **95% (noventa e cinco por cento)** dos subitens avaliados. Não há eliminação isolada por subitem funcional fora da regra global dos 95%, ressalvadas exclusivamente as exigências estruturais obrigatórias previstas no Termo de Referência (hospedagem em território nacional — item 4.1.1; parceria/credenciamento oficial junto à Meta — item 4.3.14.1; e uso exclusivo da API Oficial da Meta no número institucional — item 4.3.15.1).

b) Vedação à subcontratação (item 5.5) versus insumos tecnológicos e integrações: Nos termos do **item 5.5** do Termo de Referência, permanece vedada a subcontratação do objeto principal contratado. Esclarece-se, contudo, conforme já consignado nas manifestações técnicas deste certame:

- **Chamada de emergência (itens 4.3.4.19 a 4.3.4.22):** deve ser executada por módulo web próprio/nativo integrado à plataforma SaaS da Contratada (via navegador/WebRTC), com captura automática de geolocalização e vinculação direta ao protocolo no painel do atendente, sendo vedada a substituição por aplicativos ou serviços externos genéricos de videoconferência de terceiros (como Google Meet, Zoom, Microsoft Teams ou similares); admite-se apenas infraestrutura de nuvem e servidores de sinalização/mídia (STUN/TURN) como insumo técnico invisível;

- **Assinatura eletrônica (item 4.3.5):** admite-se o atendimento tanto por módulo nativo da plataforma quanto por integração via webservice/API com provedor especializado de assinatura eletrônica ou com a plataforma gov.br, desde que preservada a integralidade do fluxo dentro do atendimento e sem custos adicionais ao Município;

- **SMS short code (item 4.3.10):** a utilização de operadora de telecomunicações ou agregador homologado pela Anatel para roteamento de SMS short code de 5 dígitos constitui insumo de telecomunicação inerente à prestação do serviço SaaS, não configurando subcontratação vedada.

Base de cálculo dos 95% (item 4.7.6), prazo e marco de convocação (item 5.3) e formato remoto da Prova de Conceito

a) Quantitativo de subitens da base de cálculo: A base de cálculo do percentual mínimo de 95% previsto no **item 4.7.6** corresponde à integralidade dos **121 subitens técnicos e funcionais** das **Seções 4.1, 4.2 e 4.3** do Termo de Referência.

b) Prazo e marco de convocação: Nos termos do **item 5.3** do Termo de Referência consolidado, o prazo para apresentação da Prova de Conceito é de **até 5 (cinco) dias úteis**, contados da **convocação formal realizada pela Pregoeira no chat da plataforma eletrônica ComprasBR**, dirigida à licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar após o encerramento da fase de lances e julgamento da proposta.

c) Formato remoto/online da demonstração (itens 4.7.1 e 4.7.5 do TR): Conforme previsto no **item 4.7.1** (*"A sessão poderá ser acompanhada ao vivo e em tempo real por todos os participantes. O link da transmissão será disponibilizado na própria plataforma do pregão"*), a Prova de Conceito

será realizada de **forma remota/online ao vivo**, por videoconferência com transmissão aberta aos demais participantes, exigindo-se execução prática real e em tempo real com conta WABA ativa e número telefônico real conectado à API Oficial da Meta (**item 4.7.5**).

Alcance do Atestado de Capacidade Técnica e redação do item 7.3 do Edital

a) Suficiência de atestado compatível com o objeto principal (item 4.9.1.1 do TR): Nos termos expressos do **item 4.9.1.1** do Termo de Referência (compatibilizado com o **item 7.1.5.1** do Edital), **não se exige** que o Atestado de Capacidade Técnica comprove todas as funcionalidades acessórias descritas na Seção 4.3 do Termo de Referência (as quais serão aferidas na Prova de Conceito). É suficiente comprovar a prestação de serviços compatíveis com o objeto principal da licitação — **sistema informatizado (SaaS) de automação de mensagens via WhatsApp com gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores e triagem automatizada por chatbot** — por período contínuo **superior a 6 (seis) meses**, emitido por **Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado**, contendo a data de início dos serviços, nome, cargo e assinatura do responsável.

b) Saneamento do item 7.3 do Edital: Quanto ao trecho final do item 7.3 da minuta do Edital, trata-se de erro material redacional já identificado pela área técnica e encaminhado ao Setor de Licitações para supressão/ajuste na republicação do instrumento convocatório, permanecendo a qualificação técnico-operacional regida exclusivamente pelos parâmetros objetivos do **item 4.9.1.1 do Termo de Referência** e do **item 7.1.5.1 do Edital**.

II. CONCLUSÃO E ENCAMINHAMENTOS AO SETOR DE LICITAÇÕES

Diante do exposto, esta área técnica requisitante submete a presente manifestação à apreciação de Vossa Senhoria, opinando pelo **conhecimento** do Pedido de Esclarecimento protocolado por **CONNECTHUB-AI AUTOMAÇÕES DE CANAIS DIGITAIS LTDA**, pela **prestação integral dos esclarecimentos** nos estritos termos do Edital e do Termo de Referência consolidado (sem necessidade de alterações adicionais no Termo de Referência), e pela divulgação oficial na plataforma ComprasBR e no Portal do Município, cientificando-se a requerente pelo endereço eletrônico indicado (*licitacoes@connecthub-ai.com*).

Indaial/SC, 25 de novembro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
RODRIGO GONZAGA
Data: 25/11/2026 08:27:39-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br