ANÁLISE DE PEDIDO DE ESCLARECIMENTO AO EDITAL

Processo Administrativo:	nº 056/2026
Modalidade / Certame:	Pregão Eletrônico nº 022/2026
Objeto:	Contratação de empresa especializada para implantação e locação mensal de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp, integrado à Inteligência Artificial, para a Secretaria Municipal de Saúde de Indaial/SC.
Requerente:	MYCONTROLE TECNOLOGIA LTDA (CNPJ nº 52.041.072/0001-80)
Destinatária:	Sra. Djessica Bachmann — Pregoeira
Data da Manifestação:	23 de novembro de 2026

À Senhora Agente de Contratação / Pregoeira, Djessica Bachmann,

Trata-se de **Pedido de Esclarecimento ao Edital** protocolado tempestivamente em 17 de novembro de 2026 pela empresa **MYCONTROLE TECNOLOGIA LTDA** (CNPJ nº 52.041.072/0001-80), 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)**.

Conhecida a manifestação 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 técnicos pertinentes ao Termo de Referência (Anexo I), bem como os subsídios objetivos relativos aos dispositivos procedimentais do Edital para consolidação e divulgação por Vossa Senhoria.

I. RESPOSTAS AOS QUESTIONAMENTOS SOBRE O EDITAL E SEUS ANEXOS (ITENS 1 A 11)

Atestado de capacidade técnica (item 7.1.5.1 do Edital e item 4.9.1.1 do TR)

- **Alínea "a":** Sim. Conforme retificação promovida no item 4.9.1.1 do Termo de Referência (e alinhamento recomendado ao item 7.1.5.1 do Edital), será plenamente admitido Atestado de Capacidade Técnica emitido por Pessoa Jurídica de Direito

Público ou Privado, de qualquer segmento econômico, desde que comprove compatibilidade tecnológica e operacional com o objeto licitado.

- **Alínea "b":** A exigência de experiência contínua superior a 6 (seis) meses (enquadrada no limite legal de até 50% do prazo inicial de vigência de 12 meses, nos termos do art. 67, §§ 2º e 5º, da Lei nº 14.133/2021) justifica-se tecnicamente pelo fato de o objeto envolver comunicação institucional crítica de saúde pública com milhares de cidadãos, exigindo comprovação não apenas da implantação inicial, mas da capacidade de sustentação operacional contínua, estabilidade de integração com a API Oficial da Meta, suporte técnico e conformidade com a LGPD em ambiente de produção.
- **Alínea "c":** Nos termos do item 4.9.1.1 do Termo de Referência, o atestado deve comprovar a prestação de serviço informatizado (SaaS) de automação de mensagens via WhatsApp com gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores/ atendentes e triagem automatizada por chatbot, não se exigindo identidade literal com cada funcionalidade acessória descrita na Seção 4.3 do Termo de Referência (as quais serão aferidas objetivamente na Prova de Conceito).

Lote único e descrição do item 2 (itens 1.2, 5.5 e Anexo II)

- **Alínea "a":** A implantação/configuração inicial (Item 1) e a locação mensal da licença de uso do software SaaS (Item 2) são técnica e operacionalmente indissociáveis, uma vez que a parametrização ocorre diretamente sobre a plataforma proprietária da Contratada. O agrupamento em lote único evita fragmentação de responsabilidades, assegura unidade na gestão do SLA, compatibilidade arquitetural e economia de escala, em conformidade com o art. 40, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.
- **Alínea "b":** A descrição completa do Item 2 corresponde à locação mensal, pelo período de 12 (doze) meses, de sistema informatizado (SaaS) de automação de mensagens via WhatsApp (API Oficial da Meta), integrado com serviço de Inteligência Artificial, gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, chatbot de triagem e demais funcionalidades especificadas na Seção 4 do Termo de Referência (Anexo I).
- **Alínea "c":** Os quantitativos e parâmetros de dimensionamento encontram-se detalhados no Termo de Referência (Anexo I) e consolidados nas respostas aos itens 13 e 14 desta manifestação.

II. INFORMAÇÕES TÉCNICAS PARA DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA (ITENS 12 A 20)

Sistema atual e contrato vigente

- **Alíneas "a" e "b":** Sim. A Secretaria Municipal de Saúde já utiliza solução de atendimento automatizado via WhatsApp integrada à WhatsApp Business Cloud API (API Oficial da Meta). O contrato vigente encontra-se em fase de encerramento e transição para substituição pelo contrato decorrente deste Pregão Eletrônico, não sendo exigida migração complexa de base histórica de conversas, mas apenas a transição técnica do número telefônico institucional da Contratante.

Número de operadores e unidades (item 1.1)

- **Alíneas "a" e "b":** Nos termos do Termo de Referência, a plataforma deverá suportar múltiplos operadores e múltiplos setores/filas de atendimento sem cobrança adicional por licença de usuário ativo dentro do valor fixo da locação mensal. Para fins de dimensionamento operacional, estima-se a utilização distribuída entre aproximadamente 20 setores/unidades da Secretaria Municipal de Saúde (incluindo Regulação, Agendamento, Farmácia Municipal, Vigilância em Saúde, TFD, Ouvidoria e Unidades Básicas de Saúde) e cerca de 30 a 50 operadores cadastrados (com aproximadamente 20 a 35 operadores simultâneos em horário de pico).

Volume mensal de mensagens e contatos (Anexo II, item 2 e item 4.2.1.1 do TR)

- **Alíneas "a" e "b":** Conforme estabelecido no item 4.2.1.1 do Termo de Referência, o valor fixo da locação mensal inclui as seguintes franquias mensais não cumulativas de mensagens via API Oficial da Meta: (i) Categoria Serviço (conversas iniciadas pelo cidadão / atendimento receptivo): 20.000 mensagens/mês; (ii) Categoria Utilidade (notificações ativas, confirmações e lembretes): 1.000 mensagens/mês; e (iii) Categoria Marketing (campanhas e avisos institucionais): 1.000 mensagens/mês. Inclui-se ainda franquia mensal de até 250 mensagens SMS short code de 5 dígitos (item 4.3.10.1 do TR).
- **Alínea "c":** O canal atende a população usuária do Sistema Único de Saúde (SUS) do Município de Indaial/SC (população estimada em aproximadamente 75.000 habitantes), sem limitação artificial de cadastro de contatos na base do sistema, observada a disponibilidade de armazenamento exclusivo padrão S3 de 1 (um) terabyte prevista no item 4.1.4 do Termo de Referência.

Número oficial de WhatsApp e titularidade (item 1.1 e item 4.2.1.1 do TR)

- **Alínea "a":** Sim. O Município possui número telefônico institucional oficial já associado ao Business Manager (Portfólio Empresarial) verificado da Secretaria Municipal de Saúde e operando atualmente na WhatsApp Business Cloud API. Na etapa de implantação, a equipe técnica da Contratante providenciará a desvinculação/migração do número junto à conta WABA atual e concederá as permissões necessárias no Business Manager para vinculação à nova plataforma.
- **Alínea "b":** Conforme previsto no item 4.2.1.1 do Termo de Referência, cabe exclusivamente à Contratada arcar integralmente com os custos e a operacionalização do pagamento junto à Meta Platforms Inc. das franquias mensais incluídas no valor da locação (20.000 Serviço, 1.000 Utilidade e 1.000 Marketing), sem qualquer cobrança direta, fatura apartada ou cadastro de cartão de crédito pelo Município. Eventual consumo excedente excepcional dependerá de prévia autorização expressa da fiscalização do contrato e será formalizado mediante termo aditivo (art. 124 da Lei nº 14.133/2021), observado o repasse do valor unitário da tabela oficial vigente da Meta Platforms Inc. acrescido exclusivamente dos tributos incidentes.

Integrações com sistemas de saúde (item 7.3 e Seção 4.3 do TR)

- **Alíneas "a" e "b":** Não há exigência de integração nativa obrigatória com e-SUS APS/ PEC, SISREG ou prontuário eletrônico externo como pré-requisito da contratação.

Prazo de implantação e treinamento (Seção 6 do TR)

- **Alínea "a":** O prazo máximo para implantação, configuração e entrada em operação plena é de até 30 (trinta) dias corridos contados da autorização de início/Ordem de Serviço (item 6.1 do Termo de Referência), ressalvada a suspensão da contagem quanto a prazos de análise atribuíveis exclusivamente à Meta Platforms Inc. devidamente comprovados (item 4.8.2 do TR).
- **Alíneas "b" e "c":** A Contratada deverá ministrar treinamento operacional completo para administradores e operadores designados pela Secretaria Municipal de Saúde (estimativa de 2 a 4 turmas conforme organização dos setores e turnos), realizado preferencialmente de forma remota/online ao vivo (com fornecimento de gravações e manuais digitais) ou presencialmente na sede da Secretaria Municipal de Saúde em Indaial/SC, conforme detalhado no Termo de Referência.

Horário de suporte e níveis de serviço (itens 4.1.1, 4.1.2 e 6.1 do TR)

- **Alíneas "a" e "b":** Exige-se suporte técnico em horário comercial (segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00) para solicitações operacionais e atendimento prioritário/ plantão 24x7 para incidentes críticos de indisponibilidade total da plataforma ou interrupção do canal oficial, com tempos de primeira resposta e solução compatíveis com a criticidade do serviço público de saúde, conforme disciplinado no Termo de Referência.
- **Alínea "c":** O nível mínimo de disponibilidade mensal (SLA efetivo da plataforma SaaS) exigido é de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) mensais (itens 4.1.2 e 6.1 do Termo de Referência), descontadas as janelas de manutenção programada (comunicadas com antecedência mínima de 48 horas) e eventuais indisponibilidades comprovadamente atribuíveis à infraestrutura da Meta Platforms Inc. (item 4.8.2).

Triagem por chatbot: fluxos e Inteligência Artificial (Seção 4.3.12 do TR)

- **Alínea "a":** Na implantação, a Contratada deverá configurar os fluxos iniciais de triagem e atendimento da Secretaria Municipal de Saúde (contemplando recepção e identificação do cidadão, menus por setores/serviços de saúde, orientações institucionais, recebimento de documentos/comprovantes e transbordo para atendimento humano), além de disponibilizar construtor visual (no-code/low-code) para que a equipe da Contratante crie e edite fluxos de forma autônoma.
- **Alínea "b":** Nos termos da Seção 4.3.12 do Termo de Referência, a Inteligência Artificial deverá atuar tanto na classificação e roteamento inteligente de intenções quanto na resposta autônoma em linguagem natural a perguntas livres dos cidadãos, a partir de base de conhecimento treinável pela Contratante (alimentada por documentos, textos, endereços web/URLs institucionais e conteúdos multimídia),

respeitando estritamente o contexto configurado e transferindo o atendimento ao operador humano sempre que necessário ou solicitado.

Hospedagem e proteção de dados (Seção 4.1 do TR e Anexo IV)

- **Alínea "a":** Sim. O item 4.1.1 do Termo de Referência exige expressamente que os servidores de processamento e armazenamento estejam hospedados em Data Center localizado em território nacional (Brasil).
- **Alínea "b":** Sim. O Termo de Referência e a Minuta Contratual (Anexo IV) estabelecem cláusulas específicas de conformidade integral com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), definindo o Município como Controlador e a Contratada como Operadora, exigindo confidencialidade, controle de acesso granular, trilhas de auditoria (logs) e devolução/eliminação segura dos dados ao término da relação contratual.
- **Alínea "c":** Nos termos da Seção 4.1 do Termo de Referência, exige-se infraestrutura de hospedagem em Data Center com classificação Tier 3 (ou equivalente) e certificação ISO/IEC 27001 (aceita em nome do provedor de nuvem/Data Center utilizado), rotinas automatizadas de backup com retenção histórica de 12 (doze) meses (item 4.1.3), armazenamento exclusivo padrão S3 de 1 TB (item 4.1.4), autenticação em dois fatores (2FA) via SMS short code (item 4.3.10.1) e integração exclusiva via WhatsApp Business Cloud API oficial da Meta (item 4.3.15.1).

III. CONCLUSÃO E ENCAMINHAMENTOS AO SETOR DE LICITAÇÕES

Diante de todo o exposto, esta área técnica requisitante submete a presente manifestação à apreciação de Vossa Senhoria, opinando por:

- **1. Conhecimento** do Pedido de Esclarecimento protocolado por MYCONTROLE TECNOLOGIA LTDA, por ser tempestivo;
- **2. Prestação integral dos esclarecimentos** nos termos consignados nas Seções I e II desta manifestação, com a ratificação por Vossa Senhoria dos itens procedimentais atinentes ao Edital;
- **3. Publicidade e disponibilização dos anexos:** encaminhamento ao Setor de Licitações para divulgação oficial da presente resposta, disponibilização integral do Termo de Referência retificado (Anexo I) e da Minuta de Contrato (Anexo IV) no Portal do Município, no ComprasBR e no PNCP, e cientificação formal da requerente pelo endereço eletrônico indicado (rodrigo.pais@mycontrole.com.br).

Indaial/SC, 24 de novembro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
RODRIGO GONZAGA
Data: 24/11/2026 08:51:05-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br