À Agente de Contratação / Pregoeira, Sra. Djessica Bachmann
Município de Indaial/SC – Fundo Municipal de Saúde de Indaial
Pregão Eletrônico nº 022/2026 – Processo Administrativo nº 056/2026
Plataforma ComprasBR – Sessão pública: 25/11/2026, às 08h01

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

CONNECTHUB-AI AUTOMAÇÕES DE CANAIS DIGITAIS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 41.483.307/0001-78, com sede na Av. Afonso Pena, 2400, Sala 4, Nossa Senhora Aparecida, Uberlândia/MG, CEP 38400-708, por seu representante legal, Lucas Noronha Silva, sócio-administrador, CPF 109.432.826-08, vem, com fundamento no art. 164 da Lei nº 14.133/2021 e no item 10 do Edital, apresentar PEDIDO DE ESCLARECIMENTO sobre o certame cujo objeto é a implantação e locação mensal de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp, integrado à Inteligência Artificial, para a Secretaria Municipal de Saúde.

1. Tempestividade

O item 10.1 do Edital fixa o prazo de até 3 (três) dias úteis antes da abertura do certame. Com a sessão marcada para 25/11/2026 e o feriado nacional de 20/11/2026, o prazo se encerra em 19/11/2026. O pedido é, portanto, tempestivo.

2. Por que as informações são necessárias

O critério de julgamento é o menor preço por lote, com valor máximo de R$ 64.259,33 e preço fixo durante os primeiros 12 meses. Nesse modelo, a contratada assume integralmente os custos variáveis da execução. Para que a proposta seja exequível, a licitante precisa conhecer os fatores que determinam esses custos.

Dois deles pesam mais. O primeiro é a **quantidade de operadores/usuários**: ela define o licenciamento, a capacidade de infraestrutura, o esforço de implantação, o treinamento e o suporte, e o Termo de Referência menciona apenas "múltiplos operadores", sem número. O segundo é o **câmbio**: os insumos da solução, como a mensageria da API Oficial do WhatsApp (Meta) e o consumo de Inteligência Artificial, são precificados em dólar e faturados em reais pela cotação do dia. Com a alta recente do dólar, qualquer indefinição de escopo ou de quantidade se converte em custo que não pode ser repassado ao contrato.

Sem esses dados, cada licitante estimará o escopo de forma diferente. As propostas deixam de ser comparáveis e cresce o risco de preço inexequível ou de sobrepreço, em prejuízo da proposta mais vantajosa para a Administração.

3. Questionamentos

1. Quantos operadores/usuários a plataforma deve comportar (total de cadastrados e número de atendentes simultâneos) e em quantos setores? Quantos usuários terão acesso ao chat interno do item 4.3.13.1 do Termo de Referência, cuja contratação é descrita como "por usuário"?

2. Os itens 4.3.4.19 a 4.3.4.22 (chamada de emergência por vídeo), 4.3.5 (assinatura eletrônica) e 4.3.10 (SMS por short code) são de atendimento obrigatório e entram no cômputo dos 95% exigidos na Prova de Conceito? Podem ser atendidos por solução de terceiro integrada à plataforma, considerando a vedação de subcontratação do item 5.5 do Termo de Referência?

3. Quantos itens e subitens compõem a base de cálculo dos 95% previstos no item 4.7.6 do Termo de Referência? O prazo de 2 (dois) dias úteis do item 5.3 é contado a partir de qual convocação, e a demonstração será realizada de forma remota?

4. O atestado de capacidade técnica do item 7.1.5.1 do Edital precisa comprovar todas as funcionalidades do Termo de Referência, ou é suficiente comprovar a prestação, a órgão público e por mais de 6 meses, de plataforma de atendimento via API Oficial do WhatsApp com chatbot e gestão de filas? Quanto ao item 7.3 do Edital, cuja redação se encerra em "Serão aceitos atestados que comprovem:", qual é a relação de atestados aceitos?

4. Pedido

Requer-se a resposta aos questionamentos acima, com divulgação a todos os interessados, de modo a permitir a formulação de proposta exequível e em igualdade de condições.

Termos em que, pede deferimento.

Uberlândia/MG, 19 de novembro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
LUCAS NORONHA SILVA
Data: 19/11/2026 15:11:31-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Lucas Noronha Silva
Sócio-administrador
ConnectHub-AI Automações de Canais Digitais LTDA
CNPJ 41.483.307/0001-78
(34) 9 9170-2536 · licitacoes@connecthub-ai.com