ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. 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.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	COD. CATMAS	QTD.	UN.
1	1	SERVICO DE PARAMETRIZACAO DO SOFTWARE DE CHATBOT AUTOMATIZADO	000093424	1	un.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

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.

2.1.1. A solução de assistente virtual inteligente - ChatBot deverá atender os seguintes requisitos:

2.1.2. Integração do Assistente Virtual com sistemas por meio de API's ou webservices.

2.1.3. Ser uma solução capaz de rodar em ambiente web.

2.1.4. Ser um chat de autoatendimento capaz de realizar interações com cidadãos para registro, complementação e consulta de manifestações, através de integração(ões) com sistemas utilizados pela COHAB, com respostas contextualizadas e capacidade de compreensão de linguagem natural, permitindo que o cidadão possa ser redirecionado ao atendimento humanizado se for de seu desejo. A solução deverá contemplar as seguintes funcionalidades mínimas:

2.1.4.1. A solução deverá contemplar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e de direcionamento de usuários.

2.1.4.2. O cidadão pode inserir arquivos de mídia como vídeo, áudio, documentos e/ou imagens sendo responsabilidade da CONTRATADA o sigilo e confidencialidade das informações. A Contratada deverá disponibilizar um termo de consentimento para aceite do cidadão face LGPD.

2.1.4.3. A solução deverá permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar um usuário que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao usuário em questão sempre que aplicável.

2.1.4.4. A solução deverá identificar toda interação do cidadão com número de protocolo.

2.1.4.5. Ofertar treinamento à equipe da COHAB, observados os seguintes parâmetros:

a) será ofertado 1 (um) treinamento inicial, por ocasião da implantação da solução, e treinamentos complementares sempre que houver atualização relevante da plataforma que impacte a operação dos usuários, sem ônus adicional à COHAB;

b) os treinamentos serão realizados na modalidade remota, admitida a modalidade presencial mediante prévio acordo entre as partes;

c) carga horária mínima de 1 (uma) hora por evento de treinamento;

2.1.4.6. A solução deve possibilitar o transbordo e a continuidade do atendimento, dentro da própria ferramenta para um humano na mesma janela de conversação, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento. A solução deverá ser capaz de apresentara fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento.

2.1.4.7. A solução deverá permitir o acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.

2.1.4.8. A solução deverá controlar o tempo de inatividade no uso da aplicação, com logout automático após

tempo predeterminado. A solução deverá ter avaliação da satisfação dos cidadãos em relação ao atendimento do chatbot.

2.1.4.9. A plataforma de gestão e monitoramento do Assistente Virtual deverá ser disponibilizada por meio de sítio internet próprio do fornecedor onde deverá ser possível a configuração de fluxos de atendimento, tipos de respostas, personalizações de atendimento, tempo de inatividade e relatórios com os requisitos de segurança que garantam a integridade da informação e acesso seguro e restrito aos usuários.

2.1.4.10. A solução deverá permitir/conter integrações com serviços cognitivos.

2.1.4.11. A solução deverá permitir integração com sistema da COHAB ou de “backend” por meio de APIs abertas ou webservices.

2.1.4.12. A solução deverá realizar integração com a plataforma de mensagem WhatsApp Business através de uma CONTA OFICIAL.

2.1.4.13. A solução deverá fornecer manual de integração e demais informações necessárias para eventuais integrações e transferências de dados.

2.1.4.14. A solução deverá permitir a extração de dados/relatórios de desempenho, com informações sobre os atendimentos prestados por este canal aos cidadãos incluído o total de atendimentos, principais tópicos de interesse, satisfação dos usuários, total de falhas, tempo de resposta, tempo off-line, dentre outros.

2.1.4.15. A solução deverá suportar reconhecimento de voz em mensagens de áudio (Speech-to-Text), com transcrição automática e funcionalidade disponível em tempo real durante os atendimentos.

2.1.4.16. A solução deverá possuir funcionalidades avançadas de atendimento por Chatbot com uso de inteligência artificial, suportando múltiplos níveis de fluxo, configuração de bots adicionais, mensagens automáticas, URA virtual, reconhecimento de voz, envio de arquivos, integração com API, personalização de fluxos e protocolos.

2.1.4.17. O tempo médio de resposta do assistente virtual não deverá exceder 5 (cinco) segundos entre o recebimento da mensagem do cidadão e o envio da resposta automatizada, ressalvadas situações de indisponibilidade dos sistemas integrados da COHAB, alheias à solução.

2.1.4.18. A solução deverá possibilitar o recebimento de até 500 chamadas de voz mensais, com duração média de 2 minutos cada, por meio da WhatsApp Business Platform, permitindo o roteamento configurável das chamadas para atendimento inicial por inteligência artificial ou, alternativamente, o direcionamento imediato para um atendente humano, contemplando:
a) transbordo (transferência) da chamada em andamento para outro atendente ou fila, sem perda de contexto da conversa;
b) geração automática, ao final da chamada, de resumo do atendimento por inteligência artificial, com possibilidade de o órgão definir/parametrizar as instruções (prompt) usadas na elaboração desse resumo;
c) disponibilização do resumo diretamente na tela do atendimento, vinculado ao registro da conversa;
d) painel (dashboard) com total de ligações, tempo médio de atendimento e quantidade de ligações recebidas e efetuadas;
e) relatório de desempenho por agente relativo às ligações atendidas;
f) possibilidade de um supervisor/atendente acompanhar, em tempo real, uma ligação que esteja sendo conduzida pela inteligência artificial, com opção de assumir essa ligação a qualquer momento, transferindo o atendimento para si sem interrupção da chamada

2.1.4.19. A solução deverá permitir a conexão dos agentes de inteligência artificial a servidores externos por meio do protocolo aberto e padronizado Model Context Protocol (MCP), possibilitando acesso a ferramentas, dados e funções de sistemas de terceiros sem exigir desenvolvimento de integração específica para cada sistema.

2.1.4.20. A solução deverá permitir a criação e a edição de WhatsApp Flows (telas/formulários interativos nativos do WhatsApp) diretamente na plataforma, de forma nativa, com sincronização direta com a API oficial do WhatsApp, sem depender de acessos externos para montagem dessas telas.

2.1.4.21. A solução deverá disponibilizar API própria, pública e documentada, que permita a integração da plataforma com sistemas do órgão, com documentação técnica acessível à equipe de TI do contratante.

2.1.4.22. A contratada deverá disponibilizar documentação completa da plataforma, contemplando manuais de uso, guias de configuração e material de referência das funcionalidades.

2.1.4.23. A solução deverá garantir disponibilidade (uptime) mínima de 99,90%, disponibilizando página/painel de status público onde o órgão possa consultar, a qualquer momento, o histórico de disponibilidade dos últimos 60 dias, com registro e exibição das ocorrências/incidentes/erros do sistema no período.

2.2. A ferramenta deverá permitir a criação de "Avatar" para Companhina de Habitação de Minas Gerais.

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.

2.3. A solução deverá permitir a utilização por 11 usuários de atendimento humanizado e 1 de supervisão/configuração.

2.4. A solução deverá ser disponibilizada em Modelo SaaS – Sotware as a Service - modelo de uso de sotware que é fornecido como serviço, ou seja, a CONTRATADA se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização da solução, inclusive com segurança da informação, e o CONTRATANTE utiliza o sotware via internet, pagando o valor pelo serviço.

2.5. É de responsabilidade da CONTRATADA operacionalizar a conta oficial do WHATSAPP BUSINESS.

2.6. São previstas cerca de 60.000 (sessenta mil) interações mensais, abrangendo tanto interações receptivas quanto ativas, divididas das seguinte forma:

2.6.1. Interações receptivas 30 mil . Interações receptivas são aquelas iniciadas pelos clientes.

2.6.2. Interações ativas 30 mil. Interações da categoria utilidade (diretamente relacionadas a uma transação, incluindo as notificações pós-compra, extratos de cobrança recorrente, arquivos de mídia).

2.6.3. As quantidades mensais indicadas nos itens 2.6.1 e 2.6.2 constituem estimativa de referência, obtida a partir do quantitativo global estimado para o período de vigência contratual, destinada ao dimensionamento técnico da solução e à formação de preços. O volume de interações efetivamente utilizado em cada mês poderá ser superior ou inferior a 30.000 (trinta mil) em cada categoria, admitida a natural variação mensal de demanda, sem que a oscilação de um único mês, isoladamente considerada, gere direito a reequilíbrio, repactuação ou penalidade. A contratação é remunerada com base no quantitativo de interações efetivamente utilizado a cada mês em cada categoria, multiplicado pelo respectivo preço unitário constante da proposta comercial, não havendo garantia de quantitativo mínimo mensal em favor da CONTRATADA, nem de utilização máxima mensal correspondente à estimativa em favor da COHAB.

2.7. A solução deverá ser capaz de operar ininterruptamente (24 horas x 7 dias da semana), pelo menos em 99,5% do tempo, por meio de redundância adequada de sua infraestrutura física e lógica e ser capaz de atender, simultaneamente, pelo menos 200 usuários.

2.8. Deverá ser possível realizar o backup das informações da solução sem a necessidade de interrupção dos serviços.

2.9. O fornecedor deverá manter backup atualizado da base de dados com as informações da Companhia de Habitação de Minas Gerais diariamente.

2.10. O principal sistema que deve estar integrado ao Assistente Virtual de princípio é o Sistema de Informações de Muturários utilizado pela COHAB e Probpms.

2.11. A solução deve fornecer opções para comunicações seguras e criptografadas entre seus servidores e entre seus servidores e browsers. A comunicação segura deve fazer uso de protocolos e tecnologias amplamente utilizadas pelo mercado, tais como HTTPS/SSL ou outros protocolos seguros de comunicação.

2.12. A solução deve considerar o desempenho e alta disponibilidade como fator de especial relevância, mesmo em situações de crescimento de volume de dados, ataques DoS e flash crowd, através de mecanismos de gestão e distribuição de carga e tráfego, garantindo velocidade e segurança.

2.13. O cálculo de interações, para fins de pagamento do serviço prestado, será realizado por atendimento em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo dentro de um período de 24h a ser contado a partir da primeira mensagem enviada pelo cidadão, independente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas dentro do período de 24 horas.

2.13.1. O modelo de cálculo de interações por sessão, descrito no item 2.13, é de aplicação exclusiva à relação contratual entre a COHAB e a CONTRATADA, não guardando necessária correspondência com o modelo de tarifação adotado pela Meta perante a CONTRATADA para a utilização da WhatsApp Business Platform. Eventuais alterações no modelo de cobrança da Meta não ensejam, por si só, direito a repactuação de preços ou revisão contratual, competindo à CONTRATADA precificar sua proposta considerando o cenário de cobrança vigente e as atualizações já anunciadas pela Meta para o período de vigência contratual.

2.14. Durante a vigência do contrato, quaisquer atualizações referentes à plataforma de serviços do Assistente virtual deverão ser implementadas, sem quaisquer ônus à Companhia de Habitação de Minas Gerais.

2.15. Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que a CONTRATADA não logre êxito, toda documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integramente fornecidos à Companhia de Habitação de Minas Gerais, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware, sotware) do órgão.

2.16. A COHAB disponibilizará à CONTRATADA, no início da vigência contratual, a base de dados, árvores de decisão, mapeamento de intenções, histórico de atendimentos e demais materiais eventualmente herdados de contratação anterior, nos termos recebidos conforme o item 2.15. A CONTRATADA deverá realizar a importação, carga e parametrização integral desse material na nova solução, sem ônus adicional à COHAB, de modo a preservar a continuidade do atendimento e o histórico de relacionamento com os mutuários, ainda que o material seja entregue em etapas ou com eventuais limitações decorrentes da solução anterior, hipótese em que a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à fiscalização do contrato eventuais inconsistências ou impossibilidades técnicas de importação. Os procedimentos de importação, carga e parametrização previstos neste item não ensejarão custos adicionais à COHAB, devendo a CONTRATADA considerá-los como parte integrante do serviço de implantação previsto no item 1 deste Termo de Referência, sendo vedada, sob qualquer título, a

cobrança de valores adicionais em razão dessas atividades

2.17. Para fins da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a CONTRATADA atuará na qualidade de operadora dos dados pessoais dos mutuários da COHAB, obrigando-se a:

2.17.1. Tratar os dados exclusivamente para a finalidade prevista neste Termo de Referência, mediante instruções da COHAB, controladora dos dados.

2.17.2. Adotar medidas técnicas e administrativas de segurança da informação compatíveis com o volume e a sensibilidade dos dados tratados;

2.17.3. Comunicar formalmente à COHAB qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas contadas da ciência do incidente;

2.17.4. Eliminar ou devolver integralmente os dados pessoais tratados ao término do contrato, conforme item 2.15, sendo vedada sua retenção para qualquer outra finalidade;

2.17.5. Permitir auditoria da COHAB quanto às práticas de tratamento de dados e acesso a registros (logs) de tratamento, mediante solicitação formal, para fins de fiscalização contratual.

3. JUSTIFICATIVA PARA O AGRUPAMENTO DE ITENS EM LOTES

3.1. Os itens foram agrupados em lote único, por se tratar de solução integrada de TI composta por serviços complementares e interdependentes (software, integração, suporte, operação e manutenção), cuja fragmentação comprometeria desempenho, interoperabilidade e gestão.

4. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

4.1. A presente contratação dá continuidade à modernização do atendimento prestado aos mutuários da Companhia de Habitação do Estado de Minas Gerais – COHAB MINAS, iniciada em contratação anterior de solução de assistente virtual (chatbot), promovendo a manutenção e a ampliação da capacidade de resposta institucional por meio de tecnologia conversacional inteligente, integrada aos sistemas internos da Companhia e operando por meio de conta oficial no WhatsApp Business.

4.2. A crescente demanda por serviços como emissão de boletos, consulta de saldo devedor, status contratual e esclarecimento de dúvidas tem sobrecarregado os canais tradici onais (telefônico e presencial), gerando filas, insatisfação dos usuários e elevado custo operacional. A automação do atendimento por meio de assistente virtual inteligente permitirá:

- Envio mensal de boletos aos mutuários (em arquivo PDF ou em link);
- Disponibilização de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, com respostas padronizadas, ágeis e personalizadas;
- Redução do tempo de espera e do custo por atendimento, com significativa melhoria na experiência do cidadão;
- Desoneração da equipe técnica e administrativa, permitindo o redirecionamento de esforços a atividades estratégicas e de maior valor agregado;
- Segurança da informação, com controle de acesso, criptografia de dados e rastreabilidade de interações;
- Geração de dados e relatórios gerenciais, que auxiliarão no monitoramento da qualidade do serviço e na tomada de decisão institucional.
- A solução deverá operar em modelo SaaS (Software como Serviço), com infraestrutura, manutenção, suporte técnico, segurança e atualizações sob responsabilidade integral da empresa contratada, o que dispensa investimentos em ativos de TI e reduz os riscos operacionais para a Administração.

4.3. Do ponto de vista da vantajosidade, trata-se de solução amplamente difundida no setor público e privado, com potencial comprovado de aumento de produtividade, redução de custos com pessoal e melhoria nos índices de satisfação do usuário.

4.4. A contratação está alinhada aos princípios da eficiência administrativa, da economicidade e da transformação digital dos serviços públicos, conforme previsto no art. 11, caput e incisos da Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), sendo também coerente com os objetivos estratégicos da COHAB MINAS quanto à ampliação do acesso aos serviços habitacionais e à transparência no relacionamento com os mutuários.

4.5. Da aderência ao Decreto Estadual nº 49.159/2026 e à condição da COHAB MINAS no âmbito do Plano de Recuperação Econômico-Financeira – PREF

4.5.1. O atendimento aos mutuários, emissão de boletos, consulta de saldo devedor e status contratual (itens 4.1 e 4.2) , é atividade-meio essencial à gestão da carteira habitacional, atividade-fim da COHAB MINAS. A solução atende a um volume estimado de 60.000 interações mensais (item 2.6), incompatível com a capacidade dos canais humanos, e dá continuidade a canal já implantado, cuja descontinuidade acarretaria perda de histórico e de base de dados (itens 2.15 e 2.16).

4.5.2. Indispensabilidade da contratação:

I - Continuidade de serviço já existente (item 4.1), e não novo investimento, cuja interrupção sobrecarregaria os canais telefônico e presencial;

II - Dispensa a ampliação do quadro de atendentes;

III - Modelo SaaS (item 2.4), sem investimento em ativos, tratando a despesa como custeio corrente;

IV - Impacto direto sobre a arrecadação, por viabilizar o envio de boletos e a cobrança automatizada, relevante para as metas do PREF.

4.5.3. Aderência ao PREF — cotejo com o art. 6º do Decreto nº 49.159/2026

I - A contratação substitui serviço de mesma natureza já prestado à COHAB (item 4.1), configurando continuidade de despesa de custeio corrente, e não despesa nova. Registra-se que a realização de nova contratação, e não a simples prorrogação ou aditivo ao ajuste vigente, decorre da impossibilidade de se aditivar o contrato atual, uma vez que o quantitativo de mensagens ativas aumentou além do que autoriza um termo aditivo dentro dos limites legais, tornando necessária nova licitação para adequar o objeto ao volume efetivamente demandado.

5. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO

- O acréscimo em relação ao volume atualmente contratado justifica-se, principalmente, pela ampliação das funcionalidades ofertadas pela nova solução, notadamente pela inclusão do envio mensal individualizado de boletos a cada mutuário (em arquivo PDF ou link), conforme previsto no item 4.2 deste Termo de Referência, funcionalidade contemplada em menor escala, na contratação anterior. Essa nova funcionalidade representa incremento expressivo no volume de interações ativas, na medida em que cada mutuário passará a receber, mensalmente, ao menos uma interação individualizada referente ao seu boleto, além das demais interações já praticadas no âmbito do contrato vigente. Esse incremento está refletido no item 2.6.2 (interações ativas), que totaliza 30.000 (trinta mil) interações mensais, patamar compatível com o quantitativo de mutuários ativos da base da COHAB.

6. AMOSTRA OU PROVA DE CONCEITO

6.1. Não se aplica.

7. LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO E FORMA DE RECEBIMENTO

7.1. Execução remota com interface administrativa acessada por navegador.

8. PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

8.1. A CONTRATADA deverá elaborar cronograma relativo às fases de desenvolvimento, migração e carga da base de dados, árvores de decisão e histórico de atendimentos oriundos de contratação anterior (conforme item 2.16), bem como período de testes e homologação anterior ao início efetivo do atendimento aos mutuários, podendo o prazo total de implantação ser estendido para até 15 (quinze) dias úteis nesses casos.

8.2. Periodicidade: Mensal.

8.3. Cada serviço deverá ser prestado atendimento contínuo (24x7) durante a vigência.

8.4. A entrega da base de dados, árvores de decisão, mapeamento de intenções e histórico de atendimentos mencionados no item 2.16 deverá ocorrer em até 10 (dez) dias corridos, contados da comunicação formal de encerramento da contratação anterior, em formato aberto e documentado (ex.: JSON, CSV ou XML), sob pena de aplicação de multa diária de atraso à contratada responsável pela entrega, conforme previsto no instrumento contratual correspondente.

9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. O pagamento será feito até 10 (dez) dias úteis contados da apresentação do documento de cobrança na Gerência de Finanças, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, em instituição financeira credenciada, a crédito da contratada.

9.2. Os documentos de cobrança deverão conter a certificação e aprovação dos relatórios mensais pelo fiscal do contrato.

9.3. Se o documento de cobrança apresentar incorreções será devolvido à contratada e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do documento corrigido e certificado pelo fiscal do contrato.

9.4. Se o processo de pagamento encaminhado à GF apresentar inconsistências será devolvido ao gestor/fiscal e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do processo corrigido.

9.5. A depender da natureza do objeto contratual, o pagamento pode ser realizado em parcelas, definidas após o cumprimento de etapas de execução.

10. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

10.1. Não se aplica.

11. VISITA TÉCNICA

11.1. Não se aplica.

12. GARANTIA CONTRATUAL

12.1. Não se aplica.

13. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.1. Capacitação Técnico-operacional

13.1.1. Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de acesso à software de assistente virtual automatizado (chatbot).

13.1.2. Parâmetros mínimos do(s) atestado(s):

a) solução de assistente virtual (chatbot) com integração por API e atendimento via canal eletrônico (preferencialmente WhatsApp);

b) tenha prestado serviços de manutenção e suporte pelo período de 12 (doze) meses;

c) identificação da entidade emitente, nome e assinatura do responsável, bem como número de telefone e/ou e-mail institucional para contato; Indicação expressa do bom desempenho na execução contratual.

13.1.3. Será admitida a soma das quantidades entre mais de um atestado, desde que todos sejam compatíveis com o objeto e somem, em conjunto, o quantitativo exigido.

14. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRO

14.1. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial da empresa, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou certidão negativa de insolvência civil expedida no domicílio da pessoa física, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

15. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

15.1. Será permitida a participação em consórcio.

16. SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Não será admitida a subcontratação do objeto desta contratação.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. A contratada deverá cumprir fielmente as disposições previstas na legislação vigente e no contrato celebrado, atuando em consonância com os princípios da probidade e da boa-fé, cabendo-lhe, especialmente, as obrigações dispostas no art. 238 do RILC da COHAB Minas, bem como:

a) realizar backup diário da base de dados, sem interrupção dos serviços, conforme item 2.9;

b) ofertar treinamento inicial à equipe da COHAB na implantação da solução, e treinamentos complementares sempre que houver atualização relevante da plataforma que impacte a operação dos usuários, sem ônus adicional;

c) garantir a portabilidade integral dos dados e customizações ao término do contrato, conforme item 2.15;

d) manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações e dados pessoais dos mutuários a que tiver acesso, nos termos da LGPD e do item 2.17;

e) apresentar relatório mensal de desempenho contendo, no mínimo, os indicadores previstos nos itens 2.1.4.14 e 2.1.4.15, como condição para certificação do documento de cobrança pelo fiscal do contrato;

f) comunicar formalmente à fiscalização do contrato qualquer indisponibilidade, incidente de segurança ou falha relevante na prestação do serviço, no prazo previsto no item 2.17.3.

g) disponibilizar suporte técnico dedicado à equipe da COHAB durante toda a vigência contratual, por meio de canal de abertura de chamados (telefone, e-mail e/ou sistema de tickets), sem custo adicional.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

18.1. São obrigações da COHAB:

I - Fiscalizar e avaliar a execução deste contrato, através do fiscal designado.

II - Realizar o recebimento do objeto contratual, quando o mesmo estiver conforme.

III - Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Contrato.

IV - Comunicar à CONTRATADA, por escrito:

a) Quaisquer instruções, procedimentos, irregularidades, imprecisões ou desconformidades sobre assuntos relacionados ao Contrato;

b) A abertura de procedimento administrativo para a apuração de condutas irregulares da CONTRATADA, concedendo-lhe prazo para o exercício do contraditório e ampla defesa;

c) A aplicação de eventual penalidade, nos termos do Contrato.

19. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

19.1. Não se aplica.

20. MATRIZ DE RISCOS

20.1. Matriz de riscos – Contratação de Assistente Virtual (chatbot). (Conforme art. 69, inciso X da Lei nº 13.303/2016.)

Risco	Causa Provável	Consequência	Responsável	Medidas de Mitigação	Classificação Jurídica (Art. 69, X)
Atraso na entrega do cronograma técnico	Falta de planejamento da contratada ou dificuldades técnicas iniciais	Comprometimento do prazo de início da operação	Contratada	Definir prazo contratual para entrega; aplicar penalidades por descumprimento	Risco ordinário (Contratada)
Falha na integração com os sistemas internos da COHAB	Incompatibilidade técnica entre os sistemas	Indisponibilidade do serviço; necessidade de retrabalho	Contratada	Testes de integração; exigência de API aberta e documentação técnica	Risco ordinário (Contratada)
Interrupção do funcionamento da solução (downtime elevado)	Problemas na infraestrutura da contratada	Prejuízo ao atendimento dos mutuários	Contratada	SLA de 99,5%; penalidades contratuais; monitoramento contínuo	Risco ordinário (Contratada)
Atendimento automatizado com erros	Configuração inadequada ou falha da IA	Insatisfação dos usuários; aumento de reclamações	Contratada	Homologação prévia; acompanhamento técnico contínuo	Risco ordinário (Contratada)
Vazamento de dados dos mutuários	Falha de segurança na aplicação	Violação à LGPD; responsabilização da COHAB	Contratada	Exigir criptografia; cláusulas de confidencialidade e sanções	Risco ordinário / Responsabilidade civil da contratada
Inadimplemento da contratada	Problemas financeiros ou jurídicos da empresa	Paralisação do serviço; necessidade de nova contratação	Contratada	Exigir garantia de 5%; análise econômico-financeira	Risco ordinário (Contratada)
Ausência de conta oficial no WhatsApp Business	Falta de credenciamento ou descuido da contratada	Impossibilidade de operação oficial com selo de verificação	Contratada	Exigir comprovação prévia no edital	Risco ordinário (Contratada)
Atraso da contratada anterior (incumbente não vencedora) na entrega de dados, credenciais.	Dificultade ou impossibilidade de transferência de dados	Descontinuidade do atendimento; perda de histórico e do canal já conhecido pelos mutuários	Contratada anterior (incumbente não vencedora)	Aplicação de multa.	Risco ordinário (Contratada)/ Risco a ser mitigado pela COHAB

21. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

21.1. A presente contratação será formalizada através da emissão de Contrato.

22. PRAZO DE VIGÊNCIA

22.1. O prazo de vigência do contrato será de 36 meses, podendo ser prorrogado.

23. ÍNDICE DE REAJUSTE

23.1. Ao final de 12 meses, contados a partir da apresentação da proposta, o contrato poderá reajustado pelo índice IPCA.

24. SANÇÕES E RESCISÕES

24.1. São situações ensejadoras da aplicação de sanção à Contratada aquelas previstas nos arts. 297, 298 do RILC da COHAB Minas.

24.2. Constituem motivo para rescisão contratual as dispostas no art 281 do RILC da COHAB Minas.

25. SIGILO DO PREÇO DE REFERÊNCIA

25.1. O preço estimado deverá ser sigiloso, conforme art. 34 da Lei 13.303/16.

26. REGIME DE EXECUÇÃO

26.1. Não se aplica (sem obra/engenharia).

27. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

27.1. O critério de julgamento das propostas será o menor preço por lote.

28. MODALIDADE DE LICITAÇÃO E MODO DE DISPUTA

28.1. Recomenda-se que a presente contratação seja realizada por pregão eletrônico, com modo de disputa aberta.

29. PRAZO DE PUBLICIDADE DO EDITAL

29.1. O edital deverá ser publicado com 10 (dez) dias úteis antes da abertura do certame.

30. MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL

30.1. A proposta comercial deverá ser apresentada conforme o modelo abaixo, contendo as informações completas e os valores atualizados, com validade mínima de 60 (sessenta) dias. Todos os campos deverão ser devidamente preenchidos e assinados pelo representante legal da empresa proponente.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	QTD.	UN.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL[1]	PREÇO TOTAL
1	1	Serviço técnico especializado de integração e desenvolvimento com os sistemas internos da COHAB MINAS.	1	un.		[3]	
	2	Subscrição de licença de uso de software de assistente virtual automatizado (chatbot) por 36 meses.	1	licença		[3]	
	3	Atendimento realizado pelo assistete virtual - conversas iniciadas pelo cliente - mensagens receptivas	30.000 p/ mês	un.			
	4	Atendimento realizado pelo assistente virtual - conversas iniciadas pela empresa - mensagens ativas	30.000 p/ mês	un.			
	PREÇO GLOBAL PARA 36 MESES - LOTE 1						

[1] Preço mensal = preço unitário x quantidade

[2] Preço total = preço mensal x 36 meses

[3] Para os itens 1 e 2 o preço unitário é igual ao preço mensal considerando que o quantitativo de ambos os itens é apenas uma unidade.

30.2. Os quantitativos de 30.000 (trinta mil) interações mensais indicados nos itens 3 e 4 são estimativas de referência, para fins de dimensionamento e formação de preços, nos termos do item 2.6.3 deste Termo de Referência. O pagamento mensal será apurado com base no quantitativo de interações efetivamente utilizado em cada categoria, multiplicado pelo respectivo preço unitário, podendo o volume mensal ser superior ou inferior à estimativa, sem prejuízo do quantitativo global estimado para fins orçamentários e de julgamento das propostas.

31. DESIGNAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

Responsável pelo Termo de Referência: Juliana de Oliveira

Fiscal do Contrato: Juliana de Oliveira

Suplente do Fiscal do Contrato: Thiago Manata Michaelsen

Gestor do contrato: Bernardino Soares de Oliveira Cunha

Autoridade Competente: Bernardino Soares de Oliveira Cunha

Documento assinado eletronicamente por **Juliana de Oliveira**, **Assessora**, em 25/09/2026, às 09:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017 .

Documento assinado eletronicamente por **Bernardino Soares de Oliveira Cunha**, **Vice-Presidente**, em 25/09/2026, às 15:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017 .

Documento assinado eletronicamente por **Thiago Manata Michaelsen**, **Assessor**, em 25/09/2026, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017 .

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **150086295** e o código CRC **5BDDCCBA**.

Referência: Processo nº 5070.01.0000787/2026-07 SEI nº 150086295