



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL

Autarquia Federal – Lei nº 5.905/73

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 05

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90001/2026

O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul – Coren-RS, por meio do Agente de Contratação – Pregoeiro, nomeado pela Portaria nº 414/2024, conforme suas atribuições dispostas na Lei nº 14.133/21, em consulta à área técnica, vem esclarecer os questionamentos abaixo:

Questionamento 1:

O edital não especifica de forma objetiva os requisitos de qualificação técnica relativos à comprovação de experiência anterior. Favor esclarecer:

- a) Qual o quantitativo mínimo exigido (ex: nº de usuários, volume de mensagens, canais integrados)?
- b) Será exigida compatibilidade com WhatsApp Business API oficial?

Resposta 1:

a) Considerando o número de usuários, como agentes humanos ativos, a quantidade é 20, conforme consta no item 1.3 do Termo de Referência.

O volume de mensagens consta no item 1.3 do Termo de Referência e detalhado no item 7 do Estudo Técnico Preliminar.

Os canais que podem ser integrados constam no item 4.3.1 no Termo de Referência.

b) Sim. O Whatsapp Business API oficial faz parte do objeto de contratação, (Item 1 do Termo de Referência).

Questionamento 2:

Ainda sobre a Qualificação Técnica, o edital exige volumes relevantes, mas não vincula isso à qualificação técnica. Considerando os volumes previstos (ex: até 150.000 mensagens/mês), favor esclarecer:

- a) Qual será o percentual mínimo exigido para comprovação de aptidão e experiência?
- b) Será exigida comprovação prévia de operação em volumes similares?
- c) Caso não, como será validada a capacidade operacional da licitante?

Resposta 2:

a) A exigência, não se baseia em percentual, mas exige que atenda aos subitens que compõem o item 10.9.1.

b) Sim. A comprovação de aptidão deve referir-se à execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto (Item 10.9.1 do Termo de Referência).



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL

Autarquia Federal – Lei nº 5.905/73

c) Não se aplica.

Questionamento 3:

Considerando a exigência de que a empresa seja homologada pelo WhatsApp Business API, favor esclarecer:

- a) Qual documento será aceito para comprovação dessa homologação (ex: contrato com BSP, certificação oficial, declaração)?
- b) Será permitida a participação de empresas que operem por meio de parceiro BSP (subcontratação ou integração)?
- c) Caso positivo, quais requisitos deverão ser comprovados pela licitante e quais pelo parceiro?

Resposta 3:

a) Para fins de comprovação da exigência estabelecida no Item 4.4.1 do Termo de Referência, a licitante deverá demonstrar sua condição a licitante deverá apresentar o link público onde seja possível verificar o selo de parceiro oficial da Meta.

Caso a licitante não possua o status de Business Solution Provider (BSP), deverá apresentar documento comprobatório (contrato de parceria, certificado de integrador ou declaração de vínculo) emitido por um provedor BSP oficialmente homologado pela Meta. Business.

b) Sim (Itens 4.2.1.4 e 4.3.48. do Termo de Referência).

c) Para a contratante, os requisitos são de responsabilidade da contratada. Necessário atender ao requisito de demonstração 4.22.1.2 e demais itens pormenorizados nos Requisitos da Contratação do Termo de Referência.

Questionamento 4:

Entendemos que a Prova de Conceito (PoC) prevista no Termo de Referência será utilizada como critério eliminatório para fins de aceitação da proposta.

Favor esclarecer:

- a) Quais são os critérios objetivos de avaliação (pontuação, checklist ou julgamento subjetivo)?
- b) Existe pontuação mínima para aprovação?
- c) A reprovação na PoC ensejará desclassificação imediata?
- d) Será permitida reapresentação/ajuste?

Resposta 4:

a) Será avaliado de forma a atender os critérios de aceite para os itens que compõem o ponto 4.22 e 4.26 do Termo de Referência.

b) O modelo de avaliação não é baseado em pontuação numérica. É necessário atender ou demonstrar os requisitos estabelecidos (Itens 4.22 e 4.26 do Termo de Referência).



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL

Autarquia Federal – Lei nº 5.905/73

c) Sim, a PoC deve atender os requisitos e prazos estabelecidos no item 4.25 do Termo de Referência.

d) O edital prevê a prorrogação do prazo para disponibilização do ambiente (originalmente de 5 dias úteis - Item 4.23.1 do Termo de Referência), desde que solicitada de forma fundamentada antes do vencimento (Item 4.24 do Termo de Referência). No entanto, uma vez realizada a demonstração, se for constatada desconformidade insanável com os requisitos técnicos, a proposta será recusada sem previsão expressa de nova tentativa de ajuste.

Questionamento 5:

Considerando a complexidade da solução (IA, chatbot, integração omnichannel), favor esclarecer:

- a) Haverá exigência de comprovação de equipe técnica mínima?
- b) Será necessário apresentar currículos ou certificações?

Resposta 5:

a) Atentar-se aos pontos 4.5.4 e 4.15.1 do Termo de Referência.

b) Poderá ser exigido para realizar a execução do contrato e treinamento para os usuários (item 4.5.4 do TR).

Questionamento 6:

Considerando a complexidade técnica da solução (IA, integração oficial, omnichannel, chatbot, volumes elevados), favor esclarecer quais critérios técnicos serão adotados para análise de exequibilidade das propostas.

Resposta 6:

Os critérios estabelecidos constam nos itens 7.8 à 7.10 do presente Edital.

Questionamentos recebidos por e-mail em 17/03/2026.

Porto Alegre, 19 de março de 2026

Filipe Lopes Moreira
Pregoeiro do Coren-RS
Portaria Coren-RS nº 414/2024