

## QUESTIONAMENTO Nº 04 – LC 17/2026

Informamos o cadastro de questionamentos por empresa interessada em participar do certame. As perguntas e respostas, formulada pela área demandante, seguem abaixo:

"Em atenção aos novos questionamentos da empresa, temos a considerar inicialmente:

### **1. Da intempestividade**

Primeiramente, cumpre destacar de forma cabal a intempestividade do pedido. O prazo para pedidos de esclarecimentos e impugnações possui previsão legal e está rigorosamente delimitado no edital. Ao protocolar seu pedido fora do prazo estipulado, a licitante atrai para si o instituto da preclusão temporal. O princípio da vinculação ao instrumento convocatório rege que as regras e prazos ali dispostos devem ser cumpridos por todos, não cabendo à Administração abrir exceções injustificadas que feririam o princípio da isonomia em relação às demais licitantes que observaram os prazos regulamentares.

### **2. Da inexistência de complexidade técnica**

A alegação de que o objeto licitado "envolve solução tecnológica especializada" e de alta complexidade não se sustenta. O escopo da licitação trata-se da contratação de uma solução comum de mercado, amplamente difundida, comercializada por dezenas de fornecedores e desprovida de qualquer complexidade técnica ou ineditismo que justifique dificuldades de compreensão ou necessidade de dilação de prazos para formulação de propostas.

### **3. Da redundância dos questionamentos**

A análise dos questionamentos encaminhados demonstra que os esclarecimentos solicitados são completamente redundantes. Em sua maioria, as respostas para as dúvidas suscitadas encontram-se expressas de forma objetiva no próprio corpo do Edital, no Termo de Referência e na Minuta de Contrato. A leitura atenta dos documentos seria o suficiente para sanar as questões levantadas.

Nesse sentido, é forçoso concluir que, aparentemente, não houve uma leitura humana e analítica do edital por parte da licitante, havendo fortes indícios de que as perguntas tenham sido, supostamente, gerada de maneira automatizada por ferramenta de Inteligência Artificial, sem o mínimo cuidado de revisão por parte da licitante. A licitante parece ter delegado à máquina a elaboração de questionamentos que seriam sanados pela simples leitura atenta dos documentos já responderia, o que pode demonstrar uma grave negligência na participação do certame.

### **4. Do desconhecimento do objeto e do mercado fornecedor**

Os questionamentos elaborados revelam um profundo desconhecimento sobre os aspectos mais básicos da ferramenta a ser contratada e suas funcionalidades básicas. Tal fato indica que a licitante, a princípio, não atua neste segmento de mercado, não possui uma solução adequada e pronta para a necessidade da Administração e carece da expertise mínima para a prestação do serviço, utilizando os questionamentos como um artifício para sondagem de um mercado que aparenta desconhecer.

### **5. Do ônus à Administração**

É inadmissível o emprego de tempo público para suprir a falta de diligência de uma licitante que, aparentemente, se quer, se deu ao trabalho de ler o edital de licitação. A mobilização da equipe técnica e administrativa da COHAPAR para analisar e responder a dezenas de questões geradas artificialmente, cujas respostas já estão expressas no edital, gera um ônus financeiro e operacional inaceitável para o erário. Nesse ponto, resta claro o caráter protelatório do

pedido de esclarecimento, cujo único intuito aparente é tumultuar o procedimento licitatório e forçar, sem qualquer base técnica ou legal, o adiamento da sessão pública.

Feitas tais considerações, seguem as respostas aos questionamentos:

01 - Para fins de atendimento ao item 6.2, a comprovação de que a proponente utilizará uma provedora oficial de soluções de negócios do WhatsApp Business API — BSP poderá ser feita por autorização formal emitida pela respectiva BSP, acompanhada da comprovação de que a BSP é reconhecida pela Meta?

**RESPOSTA: Conforme itens do Edital 6.2.1, 6.2.1.1, 6.2.1.2, 6.2.2 e 6.2.2.1.**

02 - A comprovação da integração oficial com WhatsApp Business Solution poderá ser apresentada por meio de documentação técnica/comercial da provedora oficial utilizada pela licitante, demonstrando uso da API oficial homologada pela Meta?

**RESPOSTA: Conforme itens do Edital 6.2.1, 6.2.1.1, 6.2.1.2, 6.2.2 e 6.2.2.1.**

03 - Caso a proponente não seja diretamente uma BSP, mas utilize uma BSP oficial, a documentação prevista no item 6.2.2.1, alínea “b”, será suficiente para atendimento da exigência?

**RESPOSTA: Conforme itens do Edital 6.2.1, 6.2.1.1, 6.2.1.2, 6.2.2 e 6.2.2.1.**

04 - A criação do ID da COHAPAR junto à Meta, mencionada no item de ativação, será realizada com número de WhatsApp já indicado pela COHAPAR ou com número a ser definido após a contratação?

**RESPOSTA: O número a ser utilizado será informado à contratada.**

05 - O número de WhatsApp a ser utilizado será fornecido/disponibilizado pela COHAPAR, conforme o item que prevê caber ao contratante conceder permissões de acesso à aplicação web e ao número de contato?

**RESPOSTA: O número a ser utilizado será informado à contratada.**

06 - Para fins do prazo de ativação de até 10 dias úteis, a “ativação do serviço” será considerada concluída com a disponibilização da plataforma, acesso da COHAPAR, número/ID configurado e condições de uso operacional do WhatsApp?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.4.1.**

07 - A contagem do prazo de ativação pressupõe a disponibilização, pela COHAPAR, das permissões, informações e acessos necessários ao número de contato e à criação/configuração do ID junto à Meta?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.4.1.**

08 - Caso haja necessidade de prorrogação do prazo de ativação por igual período, conforme previsto no edital, a solicitação deverá ser apresentada antes do término dos 10 dias úteis iniciais?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.4.2.**

09 - O item “Conversa iniciada pela COHAPAR” refere-se exclusivamente às conversas ativas iniciadas pelos atendentes da COHAPAR, não incluindo conversas receptivas iniciadas pelos cidadãos?

**RESPOSTA: Sim.**

10 - As conversas receptivas iniciadas pelos cidadãos estão contempladas na assinatura mensal da plataforma, sem unidade de medição específica no item 03?

**RESPOSTA: Sim.**

11 - Para fins de medição e faturamento do item “conversa iniciada pela COHAPAR”, qual será o critério de contagem da conversação: envio inicial pela COHAPAR, sessão aberta no WhatsApp, atendimento gerado na plataforma ou outro critério?

**RESPOSTA: Conforme critério de cobrança da META.**

12 - Em caso de volume mensal superior a 15.600 conversas iniciadas pela COHAPAR, o excedente será tratado por aditivo/reequilíbrio, por medição adicional ou não será permitido?

**RESPOSTA: Eventual necessidade de acréscimo às quantidades inicialmente contratadas poderão ser objeto de Aditivo Contratual, a critério da Cohapar, respeitados as hipóteses legais.**

13 - Os 45 usuários simultâneos mínimos correspondem ao total de usuários logados simultaneamente na plataforma ou somente aos usuários atendentes?

**RESPOSTA: Usuários logados simultaneamente.**

14 - Os perfis mínimos esperados são atendimento, administrador e supervisor, conforme descrito no edital, ou a COHAPAR prevê outros perfis no início da operação?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.9.3.**

15 - Quantos setores/divisões deverão ser cadastrados inicialmente para a ativação do serviço?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.9.2.**

16 - A distribuição das conversas aos atendentes deverá operar de forma automática, manual ou ambas desde a ativação inicial?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 9.1.2.2.**

17 - A transferência de conversas/atendimentos entre atendentes deverá permitir transferência apenas dentro do mesmo setor ou também entre setores/divisões distintos?

**RESPOSTA: A transferência deverá ser permitida também entre setores/divisões distintas.**

18 - O assistente virtual esperado deve operar como árvore de opções/menu de atendimento, com 10 opções e 5 níveis, ou há outra interpretação desejada para esse requisito?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.12.**

19 - As 10 opções e 5 níveis deverão estar configuradas já na ativação inicial do serviço?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.12.**

20 - O conteúdo inicial das opções, mensagens e encaminhamentos do bot será fornecido pela COHAPAR ou deverá ser proposto pela contratada para validação?

**RESPOSTA: O conteúdo será definido pela contratante, sem prejuízo a eventuais sugestões da contratada e/ou templates existentes na própria plataforma.**

21 - A alteração das opções, níveis e mensagens do assistente virtual deverá poder ser feita diretamente pela COHAPAR na plataforma?

**Resposta: Sim.**

22 - O número único de protocolo poderá ser gerado automaticamente pela própria plataforma contratada?

**RESPOSTA: Sim.**

23 - Existe formato obrigatório para o número de protocolo ou a proponente poderá adotar formato próprio, desde que único e recuperável?

**RESPOSTA: Não há formato obrigatório.**

24 - A recuperação de mensagens e atendimentos completos deverá ser feita a partir do número de protocolo ou também por outros filtros previstos nos relatórios, como setor, data/hora e atendente?

**RESPOSTA: Conforme itens do Termo de Referência 1.2.10 e 1.2.11.**

25 - O histórico completo deverá contemplar mensagens, anexos, horário de atendimento e identificação do atendente dentro do mesmo registro de atendimento/protocolo?

**RESPOSTA: Conforme itens do Termo de Referência 1.2.10 e 1.2.11.**

26 - Por quanto tempo os históricos de mensagens e atendimentos deverão permanecer disponíveis para recuperação durante a vigência contratual?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.1.3**

27 - Quais tipos de documentos deverão ser suportados pela plataforma além de imagens e vídeos?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.7.**

28 - Há tamanho máximo esperado para arquivos enviados ou recebidos na plataforma?

**RESPOSTA: Conforme limitações da META para a API WhatsApp Business.**

29 - Os anexos deverão ficar disponíveis para recuperação juntamente com o histórico do atendimento/protocolo?

**RESPOSTA: Sim.**

30 - Quais relatórios gerenciais mínimos deverão estar disponíveis no formato PDF para aceite inicial da solução?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.10.**

31 - O termo “chamadas”, usado no item de relatórios, refere-se às conversas/atendimentos realizados via WhatsApp?

**RESPOSTA: Sim.**

32 - Os filtros mínimos dos relatórios deverão incluir divisão/setor, data e hora, tempo, tipo de solicitação e classificação de atendimento solucionado/não atendido, conforme exemplos do edital?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.10.**

33 - O painel em tempo real deverá exibir, no mínimo, atendimentos executados, não executados, fila de espera e informações para remanejamento de pessoal, conforme item 1.2.8?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.8.**

34 - A extração de relatórios PDF deverá ser realizada sob demanda por usuários administradores/gestores da plataforma?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.10.**

35 - A pesquisa de satisfação deverá ser enviada automaticamente ao final de todo atendimento ou apenas em atendimentos classificados como concluídos/solucionados?

**RESPOSTA: A critério da contratante.**

36 - A pesquisa de satisfação deverá conter escala numérica, opções predefinidas ou campo livre de comentário?

**RESPOSTA: A pesquisa de satisfação deverá atender ao item 1.2.9.4, podendo variar o formato conforme plataforma ofertada.**

37 - O relatório consolidado de satisfação deverá permitir filtro por período, setor/divisão e atendente?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.9.4 e 1.2.10.**

38 - Quais horários de funcionamento deverão ser configurados inicialmente na plataforma?

**RESPOSTA: A critério da contratante.**

39 - A COHAPAR fornecerá a lista de feriados, recessos e demais datas sem funcionamento para configuração inicial?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.13**

40 - A alteração de datas, horários e mensagens personalizadas deverá ser feita diretamente por usuários administradores da COHAPAR?

**RESPOSTA: Conforme item do Termo de Referência 1.2.14**

**\*(Os possíveis questionamentos de número 41, 42, 43 e 44 não constam no documento encaminhado).\***

45 - A compatibilidade exigida com Mozilla Firefox 100+ e Google Chrome 101+ refere-se ao acesso dos usuários da COHAPAR à interface web da plataforma?

**RESPOSTA: Sim.**

46 - Haverá algum ambiente de homologação da COHAPAR para validação da compatibilidade da interface web nos navegadores exigidos?

**RESPOSTA: Não. A contratada deverá atender as exigências do edital."**

Curitiba, 26 de maio de 2026.

*Assinado eletronicamente*

Elizabete Maria Bassetto

Gerente do Departamento de Licitação



ePROTOCOLO



Documento: **QUESTIONAMENTO04.pdf**.

Assinatura Simples realizada por: **Elizabete Maria Bassetto (XXX.714.279-XX)** em 28/05/2026 11:42 Local: COHAPAR/DELI.

Inserido ao protocolo **24.501.556-9** por: **Nara Thie Yanagui** em: 28/05/2026 11:32.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:  
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: