

# Quadro informativo

## Pregão Eletrônico N° 90001/2026 (Lei 14.133/2021)

### UASG 389185 - CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINARIA

03/03/2026 11:29

Pedido de Esclarecimento 7

Prezados(as),

Na qualidade de empresa interessada em participar do certame em referência, e com fundamento no item do Edital que disciplina os pedidos de esclarecimento, vimos, respeitosamente, apresentar os questionamentos abaixo, para adequada compreensão do objeto e correta formulação de proposta.

1. Classificação/categorização das mensagens WhatsApp (Meta) e templates

Entendemos que o objeto envolve o disparo de mensagens via SMS e WhatsApp, com volumes estimados no Orçamento. Entretanto, não identificamos, nos anexos, a categorização das mensagens de WhatsApp conforme as categorias definidas pela Meta (ex.: Utilidade, Marketing, Serviço e Autenticação).

a) O CFMV possui a distribuição estimada de volume por categoria?

b) Existe(são) template(s) / modelo(s) de mensagens a serem utilizados (incluindo exemplos de conteúdo e finalidade), bem como regras de aprovação/validação a serem observadas?

2. Situação da contratação (primeira contratação x continuidade / contrato vigente)

Para fins de dimensionamento de migração, parametrização e cronograma:

a) Trata-se de primeira contratação do serviço de mensageria (SMS/WhatsApp) pelo CFMV, ou há contrato vigente/anterior?

b) Caso exista contrato vigente/anterior, haverá migração de ambiente, de configurações e/ou de templates já aprovados? Em caso positivo, quais artefatos serão disponibilizados e em que condições (prazos, responsabilidades e janelas)?

3. Necessidade de API oficial / credenciamento do provedor WhatsApp

Entendemos que uma API de automação de disparos integrada ao WhatsApp atenderia ao objeto, não sendo necessária, necessariamente, API oficial.

Contudo, observamos no Termo de Referência referências a diretrizes técnicas impostas pela Meta e à "intermediação oficial" por provedores credenciados.

Diante disso, solicitamos confirmar:

a) É requisito obrigatório que o serviço de WhatsApp seja prestado por provedor/broker oficialmente credenciado/autorizado no ecossistema Meta/WhatsApp Business Platform (BSP)?

b) Caso positivo, quais evidências/documentos serão aceitos como comprovação desse credenciamento?

c) Caso não seja obrigatório, quais requisitos mínimos (técnicos e de conformidade) o CFMV aceitará para caracterizar atendimento ao objeto, sem exigência de "oficialidade"?

4. Qualificação técnica – aceitação de atestado (case de concessionária de energia / integração com ferramenta de relacionamento com cliente)

Identificamos que a comprovação de capacidade técnica se relaciona à prestação de serviços de Message Broker de SMS e/ou WhatsApp, com suporte/garantia de APIs e mão de obra técnica operacional.

Dessa forma, solicitamos confirmar:

a) Atestado(s) relativo(s) a integração de disparos de mensageria (SMS/WhatsApp) com ferramenta de relacionamento com o cliente (ex.:

CRM/atendimento), em case de concessionária/companhia de energia, atende(m) ao requisito de qualificação técnica?

b) Será aceito atestado que comprove apenas WhatsApp ou apenas SMS (considerando a redação "SMS e/ou WhatsApp")?

c) Confirma-se a possibilidade de apresentação e somatório de diferentes atestados para comprovação do quantitativo mínimo?

5. Divergência do valor estimado / referências de custo

Solicitamos esclarecimento quanto ao valor estimado da contratação, pois identificamos aparente divergência entre:

a) Estimativa do Termo de Referência (custos mensais/anuais e para 36 meses), e

b) Quadro de Orçamento Estimado (por item, com valores mensais/anuais e para 36 meses).

Assim, pedimos confirmar:

i) Qual valor deve ser considerado como referência oficial para formulação da proposta e para o limite máximo aceito pelo CFMV?

ii) Em havendo divergência material, haverá retificação/errata do Termo de Referência e/ou do Orçamento Estimado antes da sessão pública?

6. Reajuste – índice aplicável

Para correta precificação (considerando tratar-se de contratação de TIC), solicitamos confirmar:

a) Qual índice de reajuste será aplicado durante a vigência contratual (incluindo prorrogações), e a periodicidade prevista?

b) Considerando a natureza do objeto, é entendimento do CFMV adotar o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) para reajuste? Em caso negativo, qual será o índice adotado e o fundamento/justificativa?

Por fim, solicitamos que as respostas integrem o instrumento convocatório, com a devida publicidade no ambiente do Compras.gov.br e/ou nos canais oficiais do CFMV, para assegurar isonomia e plena compreensão por todos os licitantes.

Atenciosamente,

Resposta ao Pedido de Esclarecimento 7

Resposta encaminhada pelo setor demandante, Setor de Infraestrutura e Segurança da Informação (SESEG):

Questionamento 7.1: Classificação/categorização das mensagens WhatsApp (Meta) e templates. Entendemos que o objeto envolve o disparo de mensagens via SMS e WhatsApp, com volumes estimados no Orçamento. Entretanto, não identificamos, nos anexos, a categorização das mensagens de WhatsApp conforme as categorias definidas pela Meta (ex.: Utilidade, Marketing, Serviço e Autenticação).

Questionamento 7.1a: a) O CFMV possui a distribuição estimada de volume por categoria?

Resposta ao Questionamento 7.a:

A categoria a ser contratada será: Utilidade (Utility): Mensagens transacionais, como confirmações de pedidos, atualizações de envio, lembretes de consultas ou avisos de cobrança recorrente.

As mensagens serão somente de envio das aplicações do órgão (semelhante ao e-Mail) para os destinatários.

Quanto ao volume mensal estimado está descrito nos Artefatos (ETP e TR) no quantitativo de 100.000/mês, podendo haver picos em alguns meses, conforme explicado no ETP.

Questionamento 7.1b: b) Existe(são) template(s) / modelo(s) de mensagens a serem utilizados (incluindo exemplos de conteúdo e finalidade), bem como regras de aprovação/validação a serem observadas?

Resposta ao Questionamento 7.1b:

As mensagens enviadas serão semelhantes aos e-Mails, conforme explicado no ETP.

Caso a licitante necessite de mais detalhes, recomendamos solicitar Vitoria ou Reunião técnica online.

O ideal é que a vistoria seja realizada presencialmente, permitindo o conhecimento completo da infraestrutura do órgão. Contudo, considerando as características do objeto e a possibilidade de participação de empresas de outros estados, admite-se, em caráter excepcional, a realização de reuniões técnicas remotas, que poderão ser agendadas por e-mail ou telefone.

A vistoria (ou reunião técnica) deverá ser previamente agendada por meio de e-mail [informatica@cfmv.gov.br](mailto:informatica@cfmv.gov.br) ou pelo telefone (61) 3900 0492, com os servidores Lincoln, Leonardo, Marcia ou Hely. No agendamento, devem ser informados os dados de contato da empresa (razão social, endereço e telefone) e do representante técnico (nome completo e telefone).

Questionamento 7.2: Situação da contratação (primeira contratação x continuidade / contrato vigente). Para fins de dimensionamento de migração, parametrização e cronograma:

Questionamento 7.2a: Trata-se de primeira contratação do serviço de mensageria (SMS/WhatsApp) pelo CFMV, ou há contrato vigente/anterior?  
Resposta ao Questionamento 7.2a:

Sim, trata-se da primeira contratação de serviço de mensageria (SMS/WhatsApp), não havendo contrato anterior nem migração de serviços de uma empresa para outra.

Questionamento 7.2b: b) Caso exista contrato vigente/anterior, haverá migração de ambiente, de configurações e/ou de templates já aprovados? Em caso positivo, quais artefatos serão disponibilizados e em que condições (prazos, responsabilidades e janelas)?

Resposta ao Questionamento 7.2b:

Não há contrato vigente/anterior. Conforme descrito no edital, o objeto da contratação não é a migração, mas a contratação de serviço de mensageria que tenha a capacidade de ser integrado aos sistemas do CFMV por meio de APIs disponibilizadas pelo serviço de mensageria contratado (via API REST).

Questionamento 7.3: Necessidade de API oficial / credenciamento do provedor WhatsApp. Entendemos que uma API de automação de disparos integrada ao WhatsApp atenderia ao objeto, não sendo necessária, necessariamente, API oficial.

Contudo, observamos no Termo de Referência referências a diretrizes técnicas impostas pela Meta e à "intermediação oficial" por provedores credenciados.

Diante disso, solicitamos confirmar:

Questionamento 7.3a: a) É requisito obrigatório que o serviço de WhatsApp seja prestado por provedor/broker oficialmente credenciado/autorizado no ecossistema Meta/WhatsApp Business Platform (BSP)?

Resposta ao Questionamento 7.3a:

Sim. Informa-se que o objetivo da exigência editalícia é assegurar que a solução ofertada opere na WhatsApp Business Platform (API oficial), com rastreabilidade, segurança, conformidade e suporte técnico adequado, nos termos das políticas aplicáveis.

Considerando que o ecossistema oficial da Meta prevê mais de um modelo de parceria (incluindo Solution Partners/BSP e Tech Partners/Tech Providers), será admitida a participação de licitante enquadrada como

Technology Provider, desde que comprove documentalmente, no momento de habilitação e/ou conforme exigências do edital.

a) Questionamento 7.3b: Caso positivo, quais evidências/documentos serão aceitos como comprovação desse credenciamento?

Resposta ao Questionamento 7.3b:

1. Comprovação do enquadramento como Technology Provider junto à Meta (evidência formal/consulta verificável);
  2. Vínculo formal com BSP/Solution Partner credenciado, quando a operação depender de tal intermediação, mediante instrumento contratual/declaração do parceiro que assegure a prestação do serviço ao Contratante;
  3. Comprovação de acesso e autorização para utilização da API oficial e da infraestrutura oficial necessária à execução do objeto;
  4. Declaração de responsabilidade da licitante pela execução integral do objeto (SLA, suporte, continuidade, conformidade e ônus de eventuais indisponibilidades), independentemente de subarranjos com parceiros;
  5. Compromisso de que eventual alteração/suspensão de parceria ou credenciais que impacte a execução deverá ser comunicada formalmente, sujeitando-se às consequências contratuais.
- Assim, não se exige exclusivamente a condição de BSP direto, desde que reste comprovado que a licitante opera solução integrada à infraestrutura oficial da Meta e que a responsabilidade contratual perante a Administração esteja plenamente assegurada.

Questionamento 7.3c: Caso não seja obrigatório, quais requisitos mínimos (técnicos e de conformidade) o CFMV aceitará para caracterizar atendimento ao objeto, sem exigência de “oficialidade”?

Resposta ao Questionamento 7.3c:

É obrigatório que a contratada possua Vínculo formal com a Meta diretamente ou por meio de uma Solution Partners/BSP ou Tech Partners/Tech Providers.

Questionamento 7.4: Qualificação técnica – aceitação de atestado (case de concessionária de energia / integração com ferramenta de relacionamento com cliente).

Identificamos que a comprovação de capacidade técnica se relaciona à prestação de serviços de Message Broker de SMS e/ou WhatsApp, com suporte/garantia de APIs e mão de obra técnica operacional. Dessa forma, solicitamos confirmar:

Questionamento 7.4a: a) Atestado(s) relativo(s) a integração de disparos de mensageria (SMS/WhatsApp) com ferramenta de relacionamento com o cliente (ex.: CRM/atendimento), em case de concessionária/companhia de energia, atende(m) ao requisito de qualificação técnica?

Resposta ao Questionamento 7.4a:

A licitante será habilitada a participar do certame a partir da comprovação de capacidade técnica, mediante apresentação de, pelo menos, 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e prazos com o objeto da licitação, por meio da prestação satisfatória de serviços técnicos em território nacional.

• Para o Serviço de Mensageria: comprovação que a Licitante fornece ou forneceu serviços de “Message Broker” de SMS e/ou de WhatsApp com os respectivos serviços de suporte e garantia de API(s), sistemas ou programas, incluindo o fornecimento de mão de obra técnica operacional para a prestação plena dos serviços contratados compatíveis em características e quantidades com o Objeto da Licitação;

• Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

Questionamento 7.4b: Será aceito atestado que comprove apenas WhatsApp ou apenas SMS (considerando a redação “SMS e/ou WhatsApp”)?

Resposta ao Questionamento 7.4b:

Sim. Considerando a redação “SMS e/ou WhatsApp”, será aceito atestado que comprove a prestação de serviço com apenas um dos canais (SMS ou WhatsApp), bem como com ambos, desde que esteja compatível com o item que a contratada pretende atender.

Questionamento 7.4c: Confirma-se a possibilidade de apresentação e somatório de diferentes atestados para comprovação do quantitativo mínimo?

Resposta ao Questionamento 7.4c:

Conforme o edital, no item 9.40 do TR:

Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

Questionamento 7.5: Divergência do valor estimado / referências de custo Solicitamos esclarecimento quanto ao valor estimado da contratação, pois identificamos aparente divergência entre:

a) Estimativa do Termo de Referência (custos mensais/anuais e para 36 meses), e

b) Quadro de Orçamento Estimado (por item, com valores mensais/anuais e para 36 meses).

Assim, pedimos confirmar:

Questionamento 7.i: i) Qual valor deve ser considerado como referência oficial para formulação da proposta e para o limite máximo aceito pelo CFMV?

Resposta ao Questionamento 7.5 (i):

Preliminarmente, esclarece-se que o Termo de Referência (TR) constitui documento da fase preparatória da contratação, nos termos do art. 6º, inciso XXIII, da Lei nº 14.133/2021, sendo elaborado após o Estudo Técnico Preliminar com a finalidade de detalhar a solução escolhida pela Administração.

O TR contempla estimativas de valor baseadas nos parâmetros disponíveis à época de sua elaboração, possuindo caráter instrumental no âmbito do planejamento previsto no art. 18 da Lei nº 14.133/2021. Tais estimativas podem sofrer refinamentos decorrentes da consolidação da pesquisa de preços realizada nos termos do art. 23 da referida Lei.

O valor estimado oficial da contratação é aquele consolidado a partir da pesquisa de preços regularmente formalizada nos autos e refletido no Anexo II – Orçamento Estimado do edital.

Assim, responde-se objetivamente:

i) O valor que deve ser considerado como referência oficial para formulação da proposta e para fins de análise de aceitabilidade pelo CFMV é aquele constante do Anexo II – Orçamento Estimado, elaborado com base na pesquisa de preços realizada nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

Questionamento 7.ii: Em havendo divergência material, haverá retificação/errata do Termo de Referência e/ou do Orçamento Estimado antes da sessão pública?

Resposta ao Questionamento 7.5b(ii):

ii) Não há divergência material que comprometa o certame, uma vez que o valor oficial está expressamente indicado no Anexo II do edital. Dessa forma, não haverá retificação ou errata, permanecendo mantidas as condições estabelecidas para a sessão pública.

Questionamento 7.6: Reajuste – índice aplicável. Para correta precificação (considerando tratar-se de contratação de TIC), solicitamos confirmar:

Questionamento 7.6a: Qual índice de reajuste será aplicado durante a vigência contratual (incluindo prorrogações), e a periodicidade prevista?

Resposta ao Questionamento 7.6a:

Conforme determinado nos Itens 8.41. ao 8.45 do TR, decorridos 12 (doze) meses da data da assinatura do contrato, o valor correspondente mensal poderá ser reajustado aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA 3 acumulado no período.

Questionamento 7.6b: b) Considerando a natureza do objeto, é entendimento do CFMV adotar o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) para reajuste? Em caso negativo, qual será o índice adotado e o fundamento/justificativa?

Resposta ao Questionamento 7.6b:

Conforme determinado nos Itens 8.41. ao 8.45 do TR, decorridos 12 (doze) meses da data da assinatura do contrato, o valor correspondente mensal poderá ser reajustado aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA 3 acumulado no período.