CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

RESPOSTA

Belo Horizonte, 05 de novembro de 2026

Resposta ao Pedido de Esclarecimento

PROCESSO ADMINISTRATIVO: SEI 26.13.000004472-5

PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 17/2026

COMPRAS.GOV.BR Nº: 398172-30/2026

ASSUNTO: RESPOSTA AOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

Em atenção aos pedidos de esclarecimento apresentados, referentes ao Pregão Eletrônico nº 17/2026 - Compras.gov.br nº. 398172-30/2026, que tem por objeto a contratação de empresa especializada em prestação de serviços de envio de notificação digital, por e-mail e SMS, com validade jurídica e comprovação legal de entrega, incluídos os serviços específicos e necessários para a plena execução da ação, cumpre informar:

PARTE 1

1. Pedido de Esclarecimento:

"1. Migração de dados e transição

Existe atualmente alguma plataforma de notificações digitais em operação que deverá ser substituída?

Será necessária a migração de bases cadastrais, históricos de notificações, documentos, logs ou evidências jurídicas?

Caso exista migração, qual o volume estimado de registros e quais são os formatos disponíveis?

A extração, preparação, saneamento e disponibilização dos dados serão de responsabilidade do CRM-MG ou da contratada?

2. Equipes técnicas e operacionais

Quantas equipes ou áreas internas utilizarão a plataforma?

Qual a quantidade estimada de usuários, administradores e operadores?

Quantas equipes técnicas participarão da implantação, homologação e integração?

Existe previsão de capacitação de multiplicadores ou treinamento individualizado por área?

3. Configuração dos ambientes

Quais configurações iniciais deverão ser realizadas pela contratada?

Será necessário configurar domínios institucionais, DNS, SPF, DKIM, DMARC, certificados digitais, autenticação corporativa e perfis de acesso?

O CRM-MG fornecerá os acessos, certificados e informações técnicas necessários?

Os ambientes de homologação e produção deverão ser exclusivos ou poderão utilizar infraestrutura SaaS multicliente com segregação lógica e segurança adequada?

4. Integrações com sistemas corporativos

Quais sistemas internos deverão ser integrados à plataforma?

Quantas integrações estão previstas na implantação inicial?

O CRM-MG disponibilizará APIs documentadas, credenciais, ambientes de testes e apoio técnico?

A responsabilidade da contratada limita-se à disponibilização e documentação de sua API REST ou inclui o desenvolvimento e a manutenção de conectores específicos para sistemas legados?

Existe necessidade de sincronização automática de cadastros, débitos, notificações e respectivos comprovantes de entrega?

5. Cronograma, homologação e aceite

Considerando o prazo de cinco dias úteis para disponibilização dos ambientes, as atividades de migração e integração deverão estar concluídas nesse período?

Haverá cronograma específico para integrações, testes integrados, homologação e entrada em produção?

Quais critérios serão utilizados para o aceite definitivo da implantação?

Caso existam dependências de sistemas ou equipes do CRM-MG, como serão tratados os impactos sobre os prazos contratuais?

6. Remuneração dos serviços de implantação

Os serviços de configuração, migração, parametrização, treinamento e integração deverão estar integralmente incluídos no preço unitário por disparo?

Existe previsão de remuneração específica para implantação inicial ou desenvolvimento de integrações adicionais?

Como serão tratados serviços técnicos não previstos inicialmente que venham a ser solicitados durante a vigência contratual?"

2. Da Análise:

O consulente apresentou questionamentos divididos em 6 blocos temáticos relacionados à Parte 1, abordando: (1) migração de dados e transição; (2) equipes técnicas, operacionais e treinamento; (3) configuração dos ambientes e segurança; (4) integrações com sistemas corporativos via API REST; (5) cronograma, homologação e critérios de aceite; e (6) remuneração dos serviços de implantação.

3. Do Esclarecimento:

Em atenção ao pedido de esclarecimento formalizado, o Conselho Regional de

Medicina do Estado de Minas Gerais (CRM-MG) presta as seguintes informações e delimitações técnicas com base nas regras estabelecidas no Termo de Referência:

1. Migração de dados e transição

1.1. Existe atualmente alguma plataforma de notificações digitais em operação que deverá ser substituída?

Não. Trata-se de uma contratação para implantação de uma nova solução sob o modelo SaaS (Software como Serviço), não havendo plataforma legada, contrato vigente desse serviço ou necessidade de transição operacional direta de sistemas anteriores.

1.2. Será necessária a migração de bases cadastrais, históricos de notificações, documentos, logs ou evidências jurídicas?

Não. A solução gerará registros, logs e evidências de forma nova e exclusiva para as notificações enviadas durante a vigência deste contrato. O envio de cobranças de exercícios anteriores (passivo financeiro) está incluído no escopo, mas os dados serão fornecidos pelo CRM-MG em novos arquivos (CSV, TXT ou XLS), não configurando migração de banco de dados legado.

Permanecem exigíveis, contudo, as obrigações relativas ao armazenamento, à exportação, à portabilidade e à entrega do acervo produzido pela solução contratada durante a vigência, nos termos dos itens 4.13 a 4.17 do TR.

1.3. Caso exista migração, qual o volume estimado de registros e quais formatos estão disponíveis?

Como não há previsão de migração de histórico de sistema anterior, o TR não fixa volume de registros ou formatos para essa finalidade. Para as campanhas operacionais, o CRM-MG fornecerá a base de destinatários em lote, em formato como CSV, TXT, XLS ou equivalente, conforme os requisitos de importação da solução.

1.4. A extração, preparação, saneamento e disponibilização dos dados serão de responsabilidade do CRM-MG ou da contratada?

A extração inicial e o fornecimento da base cadastral em lote são de responsabilidade do CRM-MG. À contratada compete fornecer e operar a ferramenta de sanitização prévia (para identificar e relatar e-mails inválidos ou números de SMS inconsistentes) conforme o item 6.4 do TR. Essa validação técnica não transfere à contratada a obrigação pela atualização ou origem dos dados cadastrais fornecidos pelo CRM-MG.

2. Equipes técnicas, operacionais e treinamento

2.1. Quantas equipes ou áreas internas utilizarão a plataforma?

A utilização inicial está prevista para atender às demandas internas do Setor de Cobrança, vinculado à Comissão de Dívida Ativa do CRM-MG. A participação de outras áreas poderá ocorrer conforme as necessidades institucionais e a organização administrativa das campanhas, sem que o TR estabeleça quantitativo fechado de áreas usuárias.

2.2. Qual a quantidade estimada de usuários, administradores e operadores?

O Termo de Referência não estabelece um quantitativo fixo ou limite máximo de usuários, administradores ou operadores para a utilização da plataforma SaaS. Conforme o item 4.7 do TR, a solução tecnológica deverá disponibilizar, de forma

nativa e sem custos adicionais, o controle de acesso baseado em perfis e papéis (RBAC), permitindo ao CRM-MG gerenciar, criar e parametrizar as permissões de seus colaboradores de acordo com as necessidades operacionais e a conveniência administrativa das campanhas.

2.3. Quantas equipes técnicas participarão da implantação, homologação e integração?

Participarão, inicialmente, a equipe de Tecnologia da Informação do CRM-MG e a equipe técnica da Comissão de Dívida Ativa, em articulação com os profissionais designados pela contratada. A quantidade nominal de integrantes não foi fixada no TR; a composição será definida conforme as atividades necessárias e o plano de implantação, preservadas as responsabilidades atribuídas a cada parte.

2.4. Existe previsão de capacitação de multiplicadores ou treinamento individualizado por área?

O treinamento será realizado de forma remota, conforme o item 4.33 do TR, adotando-se inicialmente o modelo de capacitação de multiplicadores das áreas envolvidas. As datas e a organização das sessões deverão ser alinhadas no plano de implantação. O treinamento deverá permitir que os usuários indicados pelo CRM-MG utilizem as funcionalidades pertinentes à sua atuação, incluindo acesso, gestão de modelos, execução e acompanhamento de campanhas e consulta aos registros e relatórios disponíveis.

3. Configuração dos ambientes e segurança

3.1. Quais configurações iniciais deverão ser realizadas pela contratada?

Caberá à contratada realizar o provisionamento e a configuração inicial da plataforma SaaS, liberar os ambientes de homologação e produção nos prazos do TR, parametrizar os perfis de acesso, apoiar a configuração dos mecanismos de segurança e entregabilidade de e-mail, disponibilizar a API documentada e preparar a solução para testes e homologação. Também deverá apresentar o plano de implantação e a documentação técnica exigida, incluindo informações sobre arquitetura, geração e preservação das evidências digitais, segurança e integração.

3.2. Será necessário configurar domínio institucional, DNS, SPF, DKIM, DMARC, certificados digitais, autenticação corporativa e perfis de acesso?

Sim, no que for aplicável à solução ofertada e necessário à execução do objeto. A contratada deverá prestar suporte técnico e assegurar compatibilidade para o envio por meio do domínio institucional @crmmg.org.br, incluindo os mecanismos SPF, DKIM e DMARC, observadas as políticas de segurança do CRM-MG e os itens 4.41 e 4.42 do TR. A configuração de certificados, autenticação corporativa e demais mecanismos seguirá os padrões da plataforma, desde que compatíveis com os requisitos contratuais. Os perfis de acesso deverão ser parametrizados com participação do CRM-MG.

3.3. O CRM-MG fornecerá os acessos, certificados e informações técnicas necessários?

Sim. O CRM-MG disponibilizará os acessos administrativos, as informações técnicas e os apontamentos necessários sob sua responsabilidade, inclusive as informações de DNS e demais dados indispensáveis à configuração. A contratada deverá indicar, com antecedência e de forma objetiva, os requisitos, registros, credenciais e ações necessários para viabilizar a integração. O fornecimento desses subsídios pelo CRM-MG não transfere à autarquia as obrigações técnicas próprias da contratada.

3.4. Os ambientes deverão ser exclusivos ou poderão utilizar infraestrutura SaaS multicliente?

É permitida a utilização de infraestrutura SaaS multicliente, desde que a contratada demonstre segregação lógica efetiva entre os clientes e atendimento integral aos requisitos de segurança da informação e à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. A solução deverá manter confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados, controle de acesso, trilhas de auditoria e preservação das evidências, conforme o TR. Os ambientes de homologação e produção deverão ser disponibilizados sem cobrança adicional e permitir testes de integração, observadas as condições do item 4.32.

4. Integrações com sistemas corporativos - API REST

4.1. Quais sistemas internos deverão ser integrados à plataforma?

O TR não identifica nominalmente os sistemas corporativos internos que serão integrados. A solução deverá atender às demandas das campanhas de cobrança e fiscalização e disponibilizar os recursos de integração previstos no instrumento. A identificação de sistemas e fluxos específicos será tratada no alinhamento técnico e no plano de implantação, com base nas necessidades efetivamente definidas pelo CRM-MG.

4.2. Quantas integrações estão previstas na implantação inicial?

O TR não estabelece número fechado de integrações. A obrigação contratual expressa é disponibilizar API REST documentada, com endpoints funcionais que permitam consultar notificações, evidências, laudos técnicos, registros cronológicos e status dos envios, conforme os itens 4.28.4 a 4.28.8. O quantitativo e os casos de uso efetivamente necessários deverão ser identificados durante o alinhamento técnico, sem presumir obrigação de desenvolver conectores customizados não previstos no TR.

4.3. O CRM-MG disponibilizará APIs documentadas, credenciais, ambientes de teste e apoio técnico?

A obrigação de disponibilizar e manter a API da solução é da contratada, não do CRM-MG. A API deverá ser documentada em padrão OpenAPI (Swagger) ou equivalente, protegida por mecanismo seguro de autenticação, como OAuth 2.0, JWT ou equivalente, e permitir consultas aos dados e eventos especificados no TR. O CRM-MG fornecerá apoio técnico de sua equipe interna e as credenciais e informações do lado da autarquia necessárias para os testes e para a eventual integração de seus sistemas.

4.4. A contratada deverá desenvolver e manter conectores específicos para sistemas legados?

Não há previsão editalícia que atribua à contratada o desenvolvimento de customizações ou alterações de código ou manutenção de conectores específicos para os sistemas legados internos do CRM-MG. A obrigação prevista é disponibilizar, documentar e manter sua própria API REST, com versionamento, compatibilidade e comunicação prévia de alterações incompatíveis, nos termos dos itens 4.28.4 a 4.28.8 do termo de referência. Qualquer desenvolvimento ou adaptação nos sistemas da autarquia para consumir a referida API será disponibilizada do próprio CRM-MG.

4.5. Existe necessidade de sincronização automática de cadastros, débitos, notificações e comprovantes de entrega?

A solução deverá disponibilizar os meios técnicos para que isso ocorra, mas a

execução da sincronização é do CRM-MG. A plataforma SaaS deverá fornecer, de forma nativa e por meio de sua API REST padrão e dos mecanismos de exportação (itens 4.13 e 4.28.8), todos os dados, logs e status de envio necessários para consultas. A automação, extração e efetiva sincronização rotineira desses dados com os bancos de dados internos do CRM-MG dependem da arquitetura a ser implementada pela equipe de TI do conselho, que consumirá os dados da API fornecida. Esclarece-se que o termo "ferramenta padrão" refere-se única e exclusivamente aos endpoints da API REST documentada descrita no TR, não estando a contratada obrigada a fornecer módulos visuais, plugins ou softwares adicionais de sincronização automatizada.

5. Cronograma, homologação e critérios de aceite

5.1. As atividades de migração e integração deverão estar concluídas no prazo de cinco dias úteis para disponibilização dos ambientes?

Não. O prazo de 5 (cinco) dias úteis previsto no item 6.8 refere-se à disponibilização dos ambientes de homologação e produção e à entrega do planejamento e cronograma de implantação, conforme o detalhamento do TR. Não corresponde à conclusão de todas as atividades de integração, testes ou entrada em produção. Além disso, não há migração obrigatória de histórico de plataforma anterior prevista no escopo.

5.2. Haverá cronograma específico para integrações, testes integrados, homologação e entrada em produção?

As etapas deverão observar o cronograma do item 6.8 do TR, contado da assinatura do contrato: (i) agendamento da primeira reunião de alinhamento entre as equipes em até 3 (três) dias úteis; (ii) disponibilização dos ambientes e entrega do planejamento de implantação em até 5 (cinco) dias úteis; (iii) treinamento dos usuários em até 10 (dez) dias úteis; (iv) acompanhamento da fase de testes e parametrizações durante o primeiro mês de vigência; e (v) implantação em produção com operação assistida em até 20 (vinte) dias corridos após a assinatura. O planejamento deverá detalhar as atividades, dependências, responsáveis e marcos de validação, sem contrariar os prazos expressamente fixados no TR.

5.3. Quais critérios serão utilizados para o aceite definitivo da implantação?

A avaliação deverá observar os critérios objetivos previstos no item 5.4 do TR e no Anexo I - Roteiro de Avaliação da Prova de Conceito, com resultado "ATENDE" ou "NÃO ATENDE" para cada requisito aplicável. A aprovação exige o atendimento de todos os requisitos classificados como obrigatórios. A verificação deverá abranger, conforme o roteiro, acesso web, perfis de usuário, registros de auditoria, importação e sanitização da base, envio por e-mail e SMS, rastreabilidade dos eventos, integridade criptográfica, carimbo do tempo, assinatura digital e emissão dos laudos técnicos previstos no instrumento. O aceite deverá ser documentado pela fiscalização, com registro das evidências demonstradas.

5.4. Como serão tratados impactos nos prazos decorrentes de dependências de sistemas ou equipes do CRM-MG?

Os prazos contratuais permanecem aqueles estabelecidos no TR. Caso uma dependência técnica, indisponibilidade de informação ou situação excepcional impacte atividade do cronograma, o fato deverá ser registrado e comunicado tempestivamente à fiscalização, com descrição da dependência, da atividade afetada, das providências adotadas e do impacto demonstrável. A fiscalização avaliará administrativamente a ocorrência e as medidas cabíveis à luz do contrato e da legislação aplicável. A

existência de dependência não implica prorrogação automática nem dispensa de cumprimento das obrigações que permaneçam viáveis.

6. Remuneração dos serviços de implantação

6.1. Configuração, migração, parametrização, treinamento e integração estão incluídos no preço unitário por disparo?

Sim. Os custos necessários à implantação e à execução regular do objeto, desde que compreendidos nas obrigações previstas no Termo de Referência, deverão ser considerados na composição do preço unitário ofertado por disparo. Isso inclui, conforme aplicável, provisionamento da infraestrutura SaaS, configuração e parametrização inicial, disponibilização e documentação da API, segurança da informação, treinamento e suporte técnico. Não há previsão de pagamento autônomo por atividades de implantação ordinariamente exigidas pelo instrumento.

6.2. Existe remuneração específica para implantação inicial ou desenvolvimento de integrações adicionais?

Não há previsão de remuneração específica para implantação inicial, taxa de setup, licença, mensalidade, manutenção fixa ou faturamento mínimo garantido. A remuneração seguirá o modelo definido no Termo de Referência. Para fins de medição, deverá ser aplicada a definição contratual de disparo faturável do item 1.7, em conjunto com as regras de medição e pagamento dos itens 8.1 a 8.4.2, sem adotar expressões genéricas que alterem esse critério. O Termo de Referência não prevê pagamento automático por desenvolvimento de conectores customizados para sistemas legados; eventual demanda adicional deverá ser submetida previamente à análise administrativa e observar os limites legais e contratuais aplicáveis.

6.3. Como serão tratados serviços técnicos não previstos inicialmente solicitados durante a vigência?

Demandas acessórias ou serviços técnicos não contemplados originalmente deverão ser formalmente apresentados à Administração, com descrição do escopo, justificativa, impacto técnico e estimativa de custos e prazos. Sua execução dependerá de análise e autorização formal, bem como da verificação de compatibilidade com o objeto e de atendimento às regras e limites legais para eventual alteração contratual. Não deverá haver execução ou cobrança adicional sem a devida autorização e formalização.

7. Disposições finais

As respostas acima esclarecem o entendimento do CRM-MG com base no Termo de Referência e nos documentos do certame. Permanecem válidas todas as demais condições, especificações, obrigações e critérios previstos no edital, no Termo de Referência e em seus anexos, que deverão ser observados integralmente pelos licitantes.

4. Da Resposta ao Esclarecimento (Parte 1):

Diante do exposto, **INFORMA-SE QUE OS PONTOS APRESENTADOS NA PARTE 1 ESTÃO ESCLARECIDOS CONFORME AS DIRETRIZES ACIMA**, devendo os licitantes observar integralmente as regras do Termo de Referência, sem prejuízo da manutenção das condições editalícias.

PARTE 2

1. Pedido de Esclarecimento:

"1. Modelo de comunicação e disparos

A utilização da plataforma será predominantemente destinada a disparos massivos para toda a base de profissionais cadastrados ou haverá campanhas segmentadas por perfil, situação cadastral, débitos e outros critérios?

Os disparos ocorrerão em campanhas pontuais, com datas previamente definidas, ou de maneira contínua ao longo do contrato?

Existe uma estimativa de quantidade de campanhas mensais ou anuais?

Os envios serão iniciados manualmente pelos usuários do CRM-MG ou automaticamente por integrações com sistemas corporativos?

Existe previsão de picos de processamento, como o envio de dezenas de milhares de notificações em um único dia?

2. Jornadas automatizadas de comunicação

Está prevista a configuração de jornadas automatizadas com múltiplas etapas de comunicação?

Haverá fluxos de lembretes, notificações de vencimento, cobrança, regularização e acompanhamento de pendências?

As jornadas deverão considerar eventos e comportamentos dos destinatários, como entrega, rejeição, leitura, pagamento ou regularização?

Existe necessidade de estabelecer intervalos, tentativas de reenvio e regras de contingência entre e-mail e SMS?

A criação, parametrização e manutenção dessas jornadas será responsabilidade do CRM-MG ou da contratada?

3. Canais de comunicação

O escopo está restrito aos canais e-mail e SMS ou existe previsão de utilização futura de WhatsApp, notificações push ou outros canais digitais?

Existe alguma estimativa de distribuição do volume de 300.000 disparos entre e-mail e SMS?

Os canais serão utilizados de forma complementar, sequencial ou conforme regras específicas de cada campanha?

Caso sejam solicitados novos canais durante a vigência contratual, haverá contratação e remuneração específicas?

4. Criação de conteúdos e peças de comunicação

Quem será responsável pela elaboração dos textos das notificações, mensagens de cobrança e comunicações institucionais?

O CRM-MG fornecerá os conteúdos jurídicos e administrativos previamente aprovados?

A contratada deverá desenvolver layouts HTML, templates responsivos, peças visuais ou outros materiais de comunicação?

Existe previsão de criação de novos templates ao longo do contrato? Em caso positivo, qual o volume estimado?

A revisão jurídica, aprovação institucional e validação dos conteúdos serão realizadas exclusivamente pelo CRM-MG?

5. Personalização e segmentação

As mensagens deverão utilizar variáveis dinâmicas, como nome do destinatário, número de registro profissional, valores de débitos, vencimentos e links personalizados?

Será necessária a criação de públicos e segmentos diretamente na plataforma?

O CRM-MG fornecerá as bases previamente segmentadas ou a contratada deverá realizar tratamento, classificação e segmentação dos dados?

Existe necessidade de atualização automática dos públicos com base em eventos provenientes de sistemas internos?

6. Operação e gestão das campanhas

A execução das campanhas será realizada diretamente pelos usuários do CRM-MG ou por profissionais disponibilizados pela contratada?

Haverá necessidade de equipe dedicada para configuração, acompanhamento e otimização das comunicações?

Quem será responsável pelo monitoramento dos resultados, análise de falhas, tratamento de rejeições e reprocessamento dos envios?

Existe expectativa de reuniões periódicas para acompanhamento de indicadores e planejamento das campanhas?

7. Indicadores e relatórios

Quais indicadores deverão ser disponibilizados: mensagens processadas, entregues, rejeitadas, lidas, custos, tempo de entrega ou outros?

Serão necessários dashboards gerenciais e relatórios personalizados?

Existe expectativa de mensuração de resultados de negócio, como pagamentos realizados, recuperação de débitos ou regularização cadastral?

Os relatórios serão gerados diretamente pela plataforma ou deverão ser integrados a ferramentas de BI utilizadas pelo CRM-MG?

8. Dimensionamento e remuneração

Os serviços de criação de campanhas, configuração de jornadas, produção de templates, segmentação e acompanhamento operacional estão incluídos no preço unitário por disparo?

Existe previsão de remuneração específica para serviços especializados de comunicação, automação, parametrização e operação assistida?

Caso a demanda envolva campanhas adicionais, novas jornadas ou alterações frequentes de conteúdo, como será realizado o dimensionamento e a remuneração dessas atividades?"

2. Da Análise:

O consulente formulou novos questionamentos divididos em 8 blocos temáticos referentes à Parte 2, tratando sobre: (1) modelo de comunicação e disparos; (2) jornadas automatizadas de comunicação; (3) canais de comunicação; (4) criação de conteúdos e peças de comunicação; (5) personalização e segmentação; (6) operação e gestão das campanhas; (7) indicadores e relatórios; e (8) dimensionamento e remuneração.

3. Do Esclarecimento:

Em atenção ao pedido de esclarecimento formalizado, o Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais (CRM-MG) presta as seguintes informações e delimitações técnicas com base nas regras estabelecidas no Termo de Referência:

1. Modelo de comunicação e disparos

1.1. A plataforma será utilizada para disparos massivos ou campanhas segmentadas?

A solução deverá comportar tanto envios institucionais massivos quanto campanhas restritas e segmentadas. A segmentação será definida pelos usuários autorizados do CRM-MG, conforme critérios administrativos disponíveis e dados fornecidos pela Autarquia, tais como perfil profissional, situação cadastral e existência de débitos em aberto. A contratada deverá disponibilizar as funcionalidades tecnológicas necessárias, sem assumir a definição da estratégia administrativa das campanhas.

1.2. Os disparos ocorrerão pontualmente ou de forma contínua?

Os envios poderão ocorrer de forma contínua ao longo da vigência contratual, com variações sazonais relacionadas ao calendário de fiscalização, cobrança e demais necessidades administrativas do CRM-MG.

1.3. Há estimativa de campanhas mensais ou anuais?

O Termo de Referência não fixa quantidade mínima ou estimada de campanhas. O parâmetro volumétrico é o limite global máximo de 300.000 (trezentos mil) disparos durante o período contratual, consumido conforme a demanda efetiva e a conveniência administrativa do CRM-MG.

1.4. Os envios serão manuais ou automáticos por integração?

A plataforma deverá permitir ambas as modalidades: disparos iniciados por usuários autorizados, inclusive mediante importação de arquivos em formatos usuais de mercado, e disparos iniciados por integração com sistemas corporativos por meio da API REST disponibilizada pela contratada. A automação dependerá da configuração e dos sistemas do CRM-MG, respeitados os requisitos de segurança e documentação da API.

1.5. Há previsão de picos de processamento?

Sim. A solução deverá demonstrar capacidade compatível com picos elevados, inclusive dezenas de milhares de notificações em um único dia, sem degradação significativa do serviço. A contratada deverá comprovar a capacidade operacional por documentação técnica e/ou testes de desempenho, quando solicitado, observando os níveis de serviço e os requisitos de disponibilidade do Termo de Referência.

2. Jornadas automatizadas de comunicação

2.1. Estão previstas jornadas automatizadas com múltiplas etapas?

Sim. A solução deverá dispor de recursos para configurar sequências de comunicação e réguas automatizadas, permitindo o encadeamento de mensagens conforme parâmetros definidos pelo CRM-MG.

2.2. Haverá fluxos de lembretes, vencimento, cobrança e acompanhamento de pendências?

A plataforma deverá permitir a configuração de fluxos destinados, por exemplo, a avisos prévios de vencimento, cobrança administrativa, comunicação de irregularidades e acompanhamento de pendências. A seleção dos casos de uso, o conteúdo e a estratégia de cada fluxo caberão ao CRM-MG.

2.3. As jornadas considerarão entrega, rejeição, leitura, pagamento ou regularização?

A plataforma deverá registrar e disponibilizar eventos técnicos, tais como processamento, entrega, rejeição e, quando tecnicamente disponível, abertura de e-mail ou acesso a links. Eventos de negócio, como pagamento e regularização cadastral, serão apurados pelos sistemas internos do CRM-MG e poderão ser correlacionados com os registros da plataforma por integração via API. A disponibilidade e a confiabilidade de cada evento deverão ser consideradas conforme sua natureza técnica.

2.4. Será possível definir intervalos, reenvios e contingência entre e-mail e SMS?

A solução deverá permitir parametrizar intervalos e limites de tentativas de reenvio, bem como regras de uso dos canais. A configuração deverá respeitar os critérios definidos pelo CRM-MG e as regras específicas do Termo de Referência para utilização de e-mail e SMS, inclusive quanto à sanitização prévia e às hipóteses de acionamento do canal alternativo.

2.5. Quem cria, parametriza e mantém as jornadas?

A estratégia, a criação operacional e a manutenção das jornadas serão de responsabilidade do CRM-MG, por seus usuários autorizados. À contratada caberá fornecer a plataforma com as funcionalidades exigidas, prestar suporte técnico consultivo e auxiliar na parametrização inicial das jornadas básicas durante a implantação e a operação assistida, nos limites previstos no Termo de Referência.

3. Canais de comunicação

3.1. O escopo inclui WhatsApp, notificações push ou outros canais?

Não. O escopo da contratação está limitado aos canais de e-mail e SMS. A inclusão de canais distintos não está prevista no instrumento convocatório atual e dependerá de avaliação formal da Administração e, se cabível, da adoção dos procedimentos legais pertinentes.

3.2. Há divisão fixa dos 300.000 disparos entre e-mail e SMS?

Não há cotas rígidas por canal. Os 300.000 disparos constituem teto global, e a distribuição entre e-mail e SMS será definida pelo CRM-MG conforme as necessidades de cada campanha, observadas as regras de execução e faturamento do Termo de Referência.

3.3. Os canais serão complementares, sequenciais ou isolados?

A plataforma deverá permitir a utilização isolada ou complementar dos canais e a configuração de sequências e contingências, conforme as regras definidas pelo CRM-MG e os limites do Termo de Referência.

3.4. Como serão tratados novos canais durante a vigência?

Não há previsão de inclusão automática de novos canais. Eventual alteração de escopo deverá ser previamente analisada pela Administração e submetida aos procedimentos e limites legais aplicáveis, sem presunção de contratação ou remuneração adicional.

4. Criação de conteúdos e peças de comunicação

4.1. Quem elaborará os textos das notificações e mensagens?

A elaboração e a redação dos conteúdos serão de responsabilidade do CRM-MG.

4.2. O CRM-MG fornecerá os conteúdos jurídicos e administrativos aprovados?

Sim. O CRM-MG fornecerá os textos e as orientações jurídicas, administrativas e institucionais previamente revisados e aprovados por seus setores competentes.

4.3. A contratada deverá desenvolver layouts HTML, templates responsivos ou peças visuais?

A contratada deverá disponibilizar a ferramenta de edição e os recursos de modelos/templates nativos da solução, conforme os requisitos do Termo de Referência. A montagem e a adaptação das mensagens, bem como a inserção dos conteúdos, serão realizadas pelos usuários do CRM-MG. Não se prevê a contratação de serviços de agência, criação publicitária ou produção de peças visuais sob demanda.

4.4. Há previsão de criação de novos templates pela contratada?

Não há quantitativo previsto para criação de peças ou templates personalizados pela contratada. Os novos modelos necessários poderão ser montados pelos usuários do CRM-MG com as ferramentas disponibilizadas na plataforma.

4.5. Quem fará a revisão jurídica e a aprovação institucional?

A revisão jurídica, a aprovação institucional e a validação final do conteúdo são de responsabilidade exclusiva do CRM-MG. A contratada responderá pela disponibilização e pelo funcionamento dos recursos tecnológicos contratados, não pela definição do teor jurídico ou administrativo das mensagens.

5. Personalização e segmentação

5.1. As mensagens utilizarão variáveis dinâmicas?

Sim. A plataforma deverá permitir a utilização de campos, tags ou variáveis dinâmicas para personalizar as mensagens, conforme os dados disponibilizados pelo CRM-MG, como nome, número de inscrição, valores de débitos, vencimentos e links ou linhas digitáveis individualizados, quando aplicável.

5.2. Será possível criar públicos e segmentos na plataforma?

Sim. A solução deverá oferecer recursos para filtrar, classificar e estruturar públicos-alvo diretamente na plataforma, com base nos dados disponíveis e nas regras

definidas pelos usuários autorizados do CRM-MG.

5.3. Quem tratará e segmentará as bases de dados?

O CRM-MG fornecerá os arquivos de dados estruturados em lotes. Não está prevista a prestação, pela contratada, de serviço humano de tratamento de dados, classificação de negócio ou inteligência de negócios. Isso não afasta a obrigação de a solução executar automaticamente a sanitização técnica prévia prevista no item 6.4 do Termo de Referência, incluindo a identificação de e-mails inválidos e números de telefone inconsistentes.

5.4. Haverá atualização automática dos públicos a partir de sistemas internos?

A solução deverá permitir atualização de dados e listas por integração via API REST, de acordo com os recursos documentados e com as integrações implementadas pelo CRM-MG.

6. Operação e gestão das campanhas

6.1. Quem executará as campanhas diariamente?

A execução e a operação diária das campanhas serão realizadas pelos servidores e usuários autorizados do CRM-MG. A contratação é de solução tecnológica no modelo SaaS e não prevê cessão de mão de obra terceirizada para operação de campanhas ou prestação de serviços de agência.

6.2. Será necessária equipe dedicada da contratada?

Não há exigência de equipe residente ou dedicada à gestão de marketing ou comunicação do CRM-MG. A contratada deverá manter a plataforma operacional e prestar o suporte técnico previsto no Termo de Referência, observando os canais, horários, prazos e níveis de serviço estabelecidos.

6.3. Quem monitorará resultados, falhas, rejeições e reprocessamentos?

A contratada deverá disponibilizar recursos automatizados de diagnóstico, logs, indicadores e relatórios de erro. O acompanhamento gerencial, a avaliação dos resultados e a decisão de reprocessar, suspender ou ajustar lotes caberão ao CRM-MG, por meio das funcionalidades da plataforma e dos sistemas internos.

6.4. Haverá reuniões periódicas de planejamento?

Não está prevista a realização de reuniões periódicas de planejamento estratégico de comunicação ou marketing. As reuniões ocorrerão quando necessárias às etapas de alinhamento técnico, implantação, operação assistida e suporte, conforme o cronograma e as condições do Termo de Referência.

7. Indicadores e relatórios

7.1. Quais indicadores serão disponibilizados?

A plataforma deverá disponibilizar, no mínimo, informações sobre mensagens processadas, entregues ou aceitas pelos respectivos servidores/gateways, rejeições com motivos técnicos, eventos de abertura quando disponíveis e métricas de tempo de entrega, além dos registros cronológicos e demais evidências exigidos no Termo de Referência. A apuração financeira deverá observar estritamente a definição contratual de disparo faturável.

7.2. Serão necessários dashboards e relatórios personalizados?

A solução deverá oferecer painéis e relatórios operacionais e gerenciais, com filtros e exportação em formatos usuais e interoperáveis, conforme os requisitos do Termo de Referência. A exportação deverá preservar os vínculos entre notificações, evidências, laudos e registros correlatos.

7.3. A plataforma medirá pagamentos e recuperação de débitos?

Não cabe à plataforma, por si só, apurar o resultado financeiro final da cobrança. Indicadores como pagamentos realizados, valores arrecadados e baixas de débitos serão apurados pelos sistemas finalísticos do CRM-MG, podendo ser correlacionados aos registros técnicos de comunicação por meio de integração.

7.4. Os relatórios serão integrados a ferramentas de BI?

Os relatórios operacionais deverão estar disponíveis na própria plataforma. A API REST documentada deverá permitir consulta aos dados e registros previstos no Termo de Referência, possibilitando ao CRM-MG, por sua própria iniciativa, integrar esses dados às ferramentas corporativas de BI, quando aplicável.

8. Dimensionamento e remuneração

8.1. Criação de campanhas, jornadas, templates, segmentação e acompanhamento estão incluídos no preço por disparo?

O preço unitário deverá contemplar os custos necessários à disponibilização e operação da solução SaaS, inclusive licença de uso, infraestrutura, recursos nativos de edição de templates, API REST, segurança, treinamento e suporte técnico consultivo exigidos no Termo de Referência. Não está prevista a contratação de serviços humanos de agência, criação de conteúdo ou gestão de marketing. A parametrização inicial assistida deverá respeitar os limites expressamente definidos no Termo de Referência.

8.2. Haverá remuneração específica para setup, automação ou operação assistida?

Não há previsão de taxa inicial de setup, mensalidade fixa, manutenção fixa ou faturamento mínimo garantido. A remuneração observará o modelo de preço unitário por disparo e as regras de medição e pagamento estabelecidas no Termo de Referência.

8.3. Como serão remuneradas campanhas adicionais, novas jornadas e alterações frequentes?

A criação e a alteração de conteúdos e jornadas pelos próprios usuários do CRM-MG, utilizando as funcionalidades nativas da plataforma, não geram por si só remuneração adicional. O faturamento permanecerá limitado aos disparos efetivamente processados e enquadrados como faturáveis conforme o Termo de Referência, sem ultrapassar o teto contratual. Qualquer atividade que represente alteração do escopo deverá ser previamente avaliada pela Administração e formalizada, se cabível, pelos meios legais pertinentes.

Disposições finais

As respostas acima devem ser interpretadas em conjunto com o edital, o Termo de Referência e os demais documentos da contratação. Permanecem aplicáveis os

requisitos técnicos, de segurança, proteção de dados, rastreabilidade, disponibilidade, suporte, exportação e faturamento estabelecidos nesses instrumentos.

4. Da Resposta ao Esclarecimento (Parte 2):

Diante do exposto, **INFORMA-SE QUE OS PONTOS APRESENTADOS NA PARTE 2 ESTÃO ESCLARECIDOS CONFORME AS DIRETRIZES ACIMA**, devendo os licitantes observar integralmente as regras do edital, do Termo de Referência e dos anexos.

5. Da Conclusão

Informa-se aos interessados que as respostas prestadas possuem caráter meramente esclarecedor acerca do correto entendimento das regras já estabelecidas no ato convocatório, **não importando em qualquer modificação do edital, do Termo de Referência ou de seus anexos**.

Dessa forma, nos termos do art. 55, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, por não haver alteração na formulação das propostas, **permanecem inalteradas todas as condições editalícias e mantida a data da sessão pública de abertura do certame para o dia 17 de novembro de 2026, às 10 horas (Horário de Brasília).**

Belo Horizonte, 05 de novembro de 2026.

LÍVIA PINHEIRO DE AZEVEDO
Pregoeira

Documento assinado eletronicamente por **Lívia Pinheiro de Azevedo**, **Coordenador(a) do Setor de Compras e Licitação do CRM-MG**, em 05/11/2026, às 12:01, com fundamento no art. 5º da RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5178994** e o código CRC **86738164**.