

Porto Alegre, 24 de outubro de 2025.

## RELATÓRIO ANÁLISE TÉCNICA ITEM 22 DO TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Licitatório nº: 0000862/2024

Modalidade: Licitação Eletrônica

Objeto: Prestação de serviços de subscrição de software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta.

Empresa Licitante: ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A. - 14.096.190/0001-05.

### 1. Contextualização

Em atendimento ao disposto no edital da Licitação Eletrônica nº 0000862/2024, foi realizada análise da documentação apresentada para verificação da conformidade dos documentos e especificações técnicas apresentadas pela empresa ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A. - 14.096.190/0001-05, classificada provisoriamente em segundo lugar.

### 2. Análise Técnica

Recebemos os documentos de comprovação de qualificação técnica para atendimento do Item 22 do Termo de Referência e com base nos documentos recebidos e informações repassadas por e-mail, segue relatório sobre o atendimento de cada solicitação:

Item 22 do TR:

#### 22.1 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

**Exigência:** Declaração de Autorização de Comercialização da SOLUÇÃO, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, formalizado pelo respectivo Fabricante ou seu representante/distribuidor credenciado no país, quando o Licitante não for o próprio, dirigida ao CONTRATANTE. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado. A Declaração de Autorização de Comercialização pode ser substituída por outros documentos oficiais e formais que contenham as mesmas informações e produzam o mesmo resultado.

**Análise:** Empresa apresentou declaração de fornecedora direta.

**Item atendido:** Sim

**Exigência:** Caso a SOLUÇÃO utilize componentes *open source*, o Licitante deverá comprovar a possibilidade de uso corporativo sem custos para o CONTRATANTE. Havendo custos de manutenção ou subscrição, esses deverão ser suportados integralmente pelo Licitante, e, nesse caso, o Licitante deverá anexar comprovação da subscrição. A comprovação de uso corporativo sem custos dos componentes poderá se dar através de documentos oficiais e formais que contenham essas informações e produzam o mesmo resultado. No caso de páginas de internet, o Licitante deverá informar a URL.

**Análise:** Empresa apresentou declaração de que não utiliza componentes *open source*.

**Item atendido:** Sim.

**Exigência:** Caso a SOLUÇÃO não utilize componentes *open source* deverá anexar declaração informando tal situação.

**Análise:** Empresa apresentou declaração de que não utiliza componentes *open source*.

**Item atendido:** Sim.

**Exigência:** Apresentar comprovação, por declaração ou lista de descontinuidade, fornecida oficialmente pela fabricante, que os modelos e versões de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada não estão na lista de descontinuidade e não há previsão de descontinuidade da data de entrega da proposta até 12 (doze) meses subsequentes.

**Análise:** Empresa apresentou declaração de garantia de disponibilidade de componentes.

**Item atendido:** Sim.

**Exigência:** Apresentar Declaração de Compatibilidade com Soluções Text-To-Speech e Speech-To-Text, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, comprovando que a Solução do Licitante é compatível com soluções de Text-To-Speech e Speech-To-Text disponíveis no mercado. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** Empresa apresentou declaração de compatibilidade (text/speech).

**Item atendido:** Sim.

**Exigência:** Apresentar Declaração de Compatibilidade com Soluções Speech Analytics, conforme documento modelo (constante no Anexo – Modelos de Declarações) ou equivalente, comprovando que a Solução do Licitante é compatível com soluções de Speech Analytics disponíveis no mercado. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** Empresa apresentou declaração de compatibilidade com soluções speech analytics.

**Item atendido:** Sim

**Exigência:** Apresentar Declaração de Hospedagem na Nuvem da Solução, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por um cliente da Solução, comprovando que o Licitante hospeda o processamento da Solução ofertada em Data Center na nuvem, de pelo menos uma empresa nacional ou internacional onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados e transações compatíveis (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** As declarações de hospedagem emitidas por clientes da solução mencionam volumes que não se comparam a necessidade deste edital.

**Item atendido:** Não.

**Exigência:** Apresentar Certificado de empresa Business Partner Meta, comprovando que o Licitante apresenta as credenciais reconhecidas pela empresa proprietária do serviço WhatsApp demonstrando especialidade na prestação de serviço objeto do contrato.

**Análise:** Apresentado declaração com certificado de Business Solution Provider (BSP) oficial da Meta.

**Item atendido:** Sim.

**Exigência:** Apresentar certificações referente a solução hospedada em cloud (ambiente em nuvem):

- Cloud Security Alliance (“CSA”) Secure Trust Assurance and Risk (“STAR”); ou Certificação ISO 22.301:2013 - Gerenciamento de Continuidade de Negócios.
- Certificação ISO 27.001:2013 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação;
- Certificação ISO 27.017:2015 – Padrão de Segurança para Provedores e Usuários de Serviços em Nuvem;
- Certificação ISO 27.018:2019 – Código de Prática de Proteção de Dados Pessoais.

**Análise:** Foram apresentadas as certificações solicitadas.

**Item atendido:** Sim.

## 22.2. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO PROFISSIONAL DA LICITANTE

**Exigência:** Apresentar, para todos técnicos, prepostos e gerentes de projeto envolvidos no desenvolvimento e manutenção da SOLUÇÃO contratada, Declaração de Qualificação Pessoal, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, declarando que o colaborador está apto à execução dos serviços declarados, dirigida ao CONTRATANTE. Deve estar acompanhada do ato constitutivo do declarante, comprovando o poder do signatário para firmar o referido documento. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado. A Declaração de Qualificação Pessoal pode ser substituída por outros documentos oficiais e formais que contenham as mesmas informações e produzam o mesmo resultado.

**Análise:** Foram apresentadas as declarações solicitadas.

**Item atendido:** Sim

## 22.3 COMPROVAÇÕES DE EXPERIÊNCIA

**Exigência:** Apresentar Declaração de Capacidade Técnica, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Solução, objeto do Edital, foi fornecida para pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato, onde a Solução tenha sido implantada com volumes similares (ou superior) ao da presente contratação. A Declaração de Capacidade Técnica deve conter o período de implantação, quantidades por canal e plataforma, o tipo de licenças adquiridas, canais e plataformas do (s) Projeto(s), os Serviços prestados e o contato do profissional responsável na Empresa (nome, e-mail e telefone). A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** Não foram apresentadas declarações de clientes com volumes similares (ou superiores) ao da contratação. Ao analisar os documentos apresentados como alternativas às declarações, para comprovação de capacidade técnica, não foi possível identificar a quantidade e tipo de licenças e quantidade de Monthly Active Users (MAU) em operação em pelo menos um cliente da solução em volume aproximado ao do edital. Além disso, as informações foram apresentadas de forma fragmentada, exigindo correlação entre diversos documentos.

Conforme solicitado pela empresa e por se tratar de acordos comerciais entre Zenvia e seus clientes, a documentação permanecerá confidencial, não sendo divulgada.

**Item atendido:** Não.

**Exigência:** Apresentar Declaração de Suporte, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Licitante presta Serviços de Consultoria, Manutenção e Suporte para Solução, formal e comprovadamente compatíveis com o Edital, de pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados similares (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** Não foram apresentadas declarações de clientes com volumes similares (ou superiores) ao da contratação. Ao analisar os documentos apresentados como alternativas às declarações, para comprovação de atendimento a fornecimento de serviços de consultoria, manutenção e suporte, não foi possível identificar a quantidade e tipo de licenças e quantidade de Monthly Active Users (MAU) em operação em pelo menos um cliente da solução em volume aproximado ao do edital.

Além disso, as informações foram apresentadas de forma fragmentada, exigindo correlação entre diversos documentos.

Conforme solicitado pela empresa e por se tratar de acordos comerciais entre Zenvia e seus clientes, a documentação permanecerá confidencial, não sendo divulgada.

**Item atendido:** Não.

#### **Diligência sobre as quantidades orçadas:**

##### **Solicitação de Esclarecimento – Item 5 da Planilha de Orçamento**

Solicitamos esclarecimento quanto ao valor previsto para cobrança de mensagens no item 5 da planilha de orçamento.

De acordo com as diretrizes da Meta, entendemos que as mensagens classificadas como *Utility* são gratuitas quando enviadas em resposta ao cliente dentro do prazo de 24 horas. Além disso, as mensagens do tipo *Service* também não deveriam gerar custos.

Atualmente, temos uma estimativa orçamentária de R\$ 37.800,00 para o item 5. Caso necessário, existe a possibilidade de realocar eventuais diferenças de valores desse item para o item 6.

Para fins de comprovação da exequibilidade contratual, solicitamos o envio de nota fiscal emitida a cliente, na qual constem os valores praticados para os seguintes serviços:

- Licenciamento;
- Custo da plataforma (*Monthly Active Users – MAU*);
- Mensagens.

**Análise:** Na documentação apresentada, não foi possível identificar valores praticados com outros clientes condizentes com os orçados pela licitante para fornecimento de licenças e de mensagens de *Utility* e *Service*.

**Diligência atendida:** Não.

### **3. Conclusão**

A partir da análise da documentação apresentada, não foi possível confirmar plenamente o atendimento do item 21 referente aos requisitos de capacidade técnica estabelecidos no edital. As declarações de clientes com volumes similares ou superiores ao da contratação não foram disponibilizadas, e os documentos apresentados como alternativa não permitiram identificar a quantidade de licenças e de Monthly Active Users (MAU) em operação em pelo menos um cliente da solução, em volume aproximado ao exigido.

Adicionalmente, as informações foram apresentadas de forma fragmentada, exigindo correlação entre diversos documentos, o que compromete a clareza e a comprovação objetiva da experiência técnica.

Ressalta-se ainda que, na documentação apresentada, não foi possível identificar valores praticados com outros clientes condizentes com os orçados pela licitante para fornecimento de licenças e de mensagens, o que pode vir a comprometer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Considerando que a documentação relevante foi mantida em sigilo a pedido da empresa, e diante da insuficiência de comprovação da capacidade técnica e comercial conforme os critérios estabelecidos no edital, conclui-se pela inabilitação do licitante para prosseguimento na presente licitação.