



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul  
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia  
Rua São Luiz, nº 77, Bairro Santana - Fone: (51) 3320.2100 – CEP 90620-170 - Porto Alegre – RS  
[WWW.crea-rs.org.br](http://WWW.crea-rs.org.br)

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2023**

**PROCESSO Nº 2023.000004015-4**

**ESCLARECIMENTO IX**

**De:** Pregoeira CREA-RS

**Para:** Licitantes

**Data:** 14/07/2023

Segue esclarecimento ao Pregão Eletrônico nº 29/2023 - Contratação de empresa especializada para prestação fornecimento de solução SaaS (*software as service*) de um sistema de Serviços Inteligentes Multicanal de Autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente tipo Chatbot para atender o CREA-RS. Será necessário também serviços de instalação, implantação e treinamento dos usuários, já inclusas alterações legais e manutenções corretivas se houverem, incluindo um número de telefone homologado oficialmente ao Facebook permitindo assim que a CREA/RS possa disponibilizar serviços digitais através do WhatsApp Business, entre outros

**Pergunta 1:**

*Item 2.19 - Deve permitir que a CREA-RS tenha um ambiente dedicado onde a mesma possa criar uma ou mais empresas com suas respectivas configurações;*

Pergunta: Como é desejado receber esse item? Por que é desejado esse item?

**Resposta 1 (área técnica):** Este item refere-se a ter uma maneira de criar chats utilizando-se nomes diferentes do principal que podem ser de setores, inspetorias, ou departamentos do CREA-RS de forma a atender, se necessário, fluxos específicos de atendimentos diferenciados e personalizados de acordo com a necessidade de cada uma dessas unidades

**Pergunta 2:**

*Item 2.29.8.6 - Container de multimídia que possibilita o cadastro de diferentes tipos de multimídia como por exemplo: Imagens de diferentes extensões, áudios, vídeos de diferentes extensões, e arquivos de diferentes extensões para serem exibida no WhatsApp Business Api (oficial), Telegram Api (oficial), Messenger Api (oficial), Chatbot Api nativo;*

Pergunta: Como é desejado receber esse item(container)? Para qual finalidade?

**Resposta 2 (área técnica):** Container são blocos que executam funções específicas e que se tem problemas não param o funcionamento do resto do sistema, logo cada container pode ser visto como uma forma de executar uma tarefa de maneira otimizada e mais confiável. Quanto as funções descritas para cada tipo de container, são funções que desejamos ter a disposição para utilização no processo de atendimento.



Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul  
Serviço Público Federal - Órgão de Fiscalização da Engenharia e Agronomia  
Rua São Luiz, nº 77, Bairro Santana - Fone: (51) 3320.2100 – CEP 90620-170 - Porto Alegre – RS  
[WWW.crea-rs.org.br](http://WWW.crea-rs.org.br)

Estes containers não são recebidos, são partes do sistema e executam alguma função que desejamos e devolvem imagens, arquivos, etc.

**Pergunta 3:**

E os demais containers que constam nos itens 2.29.8.1 até 2.29.8.21 seriam para o mesmo fim?

**Resposta 3:** Os demais containers servem para o mesmo fim, mas para funções diferentes.

PUBLIQUE-SE!

---

Luci Prates da Silva  
Pregoeira CREA-RS