



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 GERAL**

**De:** Pregoeira CREA-RS

**Para:** Licitantes

**Data:** 18/07/2023

**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**

Segue esclarecimento geral encaminhado pela área técnica, referente a contratação pretendida:

*“Atualmente o Crea-RS tem a expectativa de atendimentos via chatbot (automatizado) em torno de mil atendimentos, estes atendimentos são feitos através de sessões (via whatsapp inicialmente) que, no caso das passivas, iniciam por algum usuário do sistema que queira uma interação com o CREA-RS para alguma finalidade, e só termina quando todas etapas da árvore de atendimento forem atingidas. Caso ele queira atendimento humano, pois acha que não recebeu as respostas que necessitava, daí que haverá transbordo para atendentes humanos do CREA-RS (aí que o sistema deve ter a capacidade de repassar, ou colocar em espera no mínimo dez atendimentos). O CREA-RS está contratando uma franquia de atendimento de até 500 atendimentos/mês ou sessões, caso haja mais sessões que 500 elas serão cobradas com um valor fixado para cada atendimento extra (máximo de 700), mas não serão diferentes operacionalmente das sessões normais, sendo diferentes somente para tarifação”.*

PUBLIQUE-SE!

Luci Prates da Silva  
Pregoeira CREA-RS