



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 I**

**De:** Pregoeira CREA-RS

**Para:** Licitantes

**Data:** 07/07/2023

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:**

Em relação a planilha de custos disponibilizada no edital, verificamos que o item 03 (pacote com 700 atendimentos) tem um custo menor que o item 02 que tem um número de atendimento inferior. Contudo, viemos por meio deste solicitar quais os custos que foram compreendidos nos itens 02 e 03.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	VALOR HORA ESTIMADO (R\$)	VALOR MENSAL ESTIMADO (R\$)	VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)
G1	1	Implementação Inicial e treinamento	-	-	RS 74.868,33
	2	Manutenção e franquia de 500 atendimentos (MEFx12)	-	R\$ 9.384,72	R\$ 112.616,64
	3	Valor excedente estimando 700 atendimentos excedentes (VIPEx700x12)	-	R\$1.612,78	R\$ 19.353,36
	4	32 horas de consultoria	R\$256,82	-	R\$ 8.218,24
<b>TOTAL GRUPO G1</b>					<b>R\$ 215.056,57</b>



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)

1) No item 02, entendemos que foram compreendidos apenas os custos de um pacote de 500 sessões de atendimento. Está correto nosso entendimento?

2) No item 03, entendemos foram compreendidos apenas os custos de 700 sessões excedentes de atendimento. Está correto nosso atendimento?

3) No item 02, está descrito a 'MANUTENÇÃO E **FRANQUIA** DE 500 ATENDIMENTOS'. Com relação a essa franquia, seria a franquia do número do whatsapp ativado? Caso positivo, será apenas um número? Caso negativo, do que se trata então?

**Resposta 1:** Segue retorno da área requisitante:

1) Este pacote é o que será pago de forma fixa para até 500 atendimentos, independentemente se houverem menos atendimentos.

2) Quando o número de atendimentos for maior que 500 é que este valor será pago e será proporcional ao número de atendimentos que ultrapassarem o limite de 500. Este valor é variável. O valor que consta na planilha em questão é só para dotação orçamentária e reflete o valor se o número máximo de atendimentos excedentes permitidos (700) for atingido. O que será realmente pago por atendimento excedente é obtido da divisão do valor mensal da tabela (item 3) por 700.

3) A franquia é de atendimentos que podem ocorrer dentro do custo fixo mensal sem gerar novos custos (500). Ou seja, até 500 atendimentos não será gerado custo variável.

PUBLIQUE-SE!

---

Luci Prates da Silva  
Pregoeira CREA-RS