



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

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2023

PROCESSO Nº 2023.000004015-4

ESCLARECIMENTO IV

De: Pregoeira CREA-RS

Para: Licitantes

Data: 10/07/2023

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 ao item - 2.1.9. Desk Api nativo e oficial para realização de atendimentos humanizados (Call Center). Poderiam informar o que vocês entendem por Desk API nativo e oficial?

Resposta 1: Segue retorno da área requisitante:

Desk API é uma API para passagem de chamados para atendentes humanos, nativo e oficial significa fornecida pela empresa vencedora e não de terceiros ou adaptada.

PUBLIQUE-SE!

Luci Prates da Silva
Pregoeira CREA-RS