



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 V

De: Pregoeira CREA-RS

Para: Licitantes

Data: 12/07/2023

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:

2.1.1. Implementar a árvore de atendimento detalhada (ANEXO VIII) tanto em whatsapp business quanto no site do CREA-RS e capacitar a equipe do GTIN na parte do sistema que permite a criação e alteração de árvores de atendimento, de forma a capacitá-los no desenvolvimento de futuras inovações e modificações;

Quando mencionam WhatsApp Business quanto no site, querem dizer que haverá um chat no site (chatweb) ou que no site haverá um botão de falar com WhatsApp?

Resposta 1: Conforme área requisitante: “Pode ser botão para whatsapp ou chatweb”

Pergunta 2:

2.4 2.4. Deve possuir integração com algum tipo de plataforma de inteligência artificial.

Quando utilizamos alguma inteligência artificial devemos considerar inteligência artificial externa? Exemplo: ChatGPT, IBM Watson, etc? Ou desejam apenas que a ura possa identificar palavras e termos e assim relacionar a frases/partes da ura de atendimento modelo mostrada no Anexo VIII deste edital?

Resposta 2: Conforme área requisitante: “Esta integração de IA pode ser nativa da solução, ou externa, mas tem que ter”.



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

Pergunta 3:

2.29. Deve possuir um módulo para criação, deleção e edição de fluxos, no formato “low code” e intuitivo.

Esse item acima e os demais seguintes dizem respeito ao fluxo de atendimento de URA?

Resposta 3: Conforme área requisitante: “Este item diz respeito a implementação do fluxo de atendimento no chat”.

Pergunta 4:

2.35. Deverá ter integração nativa e oficial com uma plataforma de B.I própria não gerando custos adicionais à entidade.

O que é desejado receber nesse item?

Resposta 4: Segue retorno da área requisitante: “A solução deve ser integrada com solução de BI (Business Intelligence) própria, não pode ser de terceiros, para ter mais flexibilidade na maneira de mostrar variáveis de controle do processo de atendimento via chat”.

PUBLIQUE-SE!

Luci Prates da Silva
Pregoeira CREA-RS