

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 03/2024 - COREN-DF/PROGER/DL

Processo nº 00232.000269/2024-48

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90004/2024

Resposta ao pedido de esclarecimento apresentado pela Sra. Sueli Letizio da empresa Beta Soluções de Atendimento Ltda. , referente ao Pregão Eletrônico nº 90004/2024, que tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento automatizado em nuvem compreendendo atendimento online via WhatsApp, Instagram e Facebook com fornecimento de pacote para envio (ativo) de 2.000 mensagens mês e recebimento (receptivo) de 8.000 mensagens por mês com acesso para até 10 atendentes simultâneos e utilização da API de Gerenciamento do WhatsApp Business, esclarecemos os pontos abaixo discriminados de acordo com informações prestadas pelo Sr. Sérgio Rodrigues Lima, Fiscal do Processo SEI nº 00232.000269/2024-48, conforme explanado:

ESCLARECIMENTO Nº 1

"(...)

Qual é a estrutura de atendimento ? Isto é, quantos menus e submenus, e quantas derivações terá esse atendimento?

Resposta: Vide item 4.1.3.4 do Anexo I do Edital nº 90004/2024.

ESCLARECIMENTO Nº 2

"(...)

O sistema de atendimento em nuvem necessitará ter integração com aplicação externa? Caso sim, quais e quantas integrações serão essas?

Resposta: Vide item 4.1.1.10 do Anexo I do Edital nº 90004/2024.

ESCLARECIMENTO Nº 3

"(...)

Será necessário reconhecimento de voz ? Caso sim, esse reconhecimento precisará de transcrição em texto ?

Resposta: Não está previsto que o serviço tenha essa funcionalidade no Termo de Referência do Edital nº 90004/2024.

ESCLARECIMENTO Nº 4

"(...)

Será necessário BOT para atendimento?

Resposta: Vide item 4.1.1.9 do Anexo I do Edital nº 90004/2024.

ESCLARECIMENTO Nº 5

"(...)

Será necessário ter integração com IA?

Resposta: Vide item 4.1.1.11 do Anexo I do Edital nº 90004/2024.

ELAINE PEREIRA DE AZEVÊDO

Portaria Coren-DF nº 226/2024



Documento assinado eletronicamente por **ELAINE PEREIRA DE AZEVEDO - Matr. 0000001-4, Pregoeiro(a)**, em 14/11/2024, às 16:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cofen.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0469362** e o código CRC **E5FE12C4**.