

## RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 05/2024 - COREN-DF/PROGER/DL

Processo nº 00232.000269/2024-48

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90004/2024

Resposta ao pedido de esclarecimento apresentado pela Sra. Kerlly Rejane Souza Marcolino da empresa Smartspace, 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 a quantidade de interações mensais de chatbot?*

**Resposta:** A previsão é de recebimento (receptivo) de 8.000 mensagens por mês.

#### ESCLARECIMENTO Nº 2

"(...)

*Verificamos que o volume ativo de WhatsApp é de 2.000 mensagens por mês. Haverá campanha de WhatsApp Marketing (Ativa) ou será apenas WhatsApp Utilities.*

**Resposta:** Inicialmente somente Utilities.

#### ESCLARECIMENTO Nº 3

"(...)

*Qual será o volume para ambos?*

**Resposta:** Envio (ativo) de 2.000 mensagens mês e recebimento (receptivo) de 8.000 mensagens por mês conforme item 1.1 do Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### ESCLARECIMENTO Nº 4

"(...)

*Entendemos que não terá interações por VOZ para o Agente. Está correto nosso entendimento?*

**Resposta:** Sim, correto.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 5**

*"(...)*

*Quais funcionalidades ou integrações específicas precisam ser customizadas?*

**Resposta:** As funcionalidade devem estar conforme o item 4.1.1.10 do Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 6**

*"(...)*

*Como será o processo de homologação e quem fará os testes?*

**Resposta:** Os assuntos mais técnicos serão tratados de acordo com o item 7.6.2 e 7.6.3 conforme o Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 7**

*"(...)*

*Há necessidade de manutenção contínua após a implementação?*

**Resposta:** A manutenção deve ser de acordo com o item 4.4.1 do Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 8**

*"(...)*

*Existem futuras atualizações ou mudanças previstas?*

**Resposta:** As atualizações devem ser conforme o item 4.11.4 do Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 9**

*"(...)*

*Quanto a integração: Quais são os principais fluxos de dados que o sistema legado e a plataforma de Contact Center/Omnichannel precisam compartilhar? (Ex: troca de informações de clientes, agendamentos, notificações automáticas).*

**Resposta:** Os assuntos mais técnicos serão tratados conforme o item 7.6.2 e 7.6.3 conforme o Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 10**

"(...)

*A integração será bidirecional? Ou seja, tanto o sistema legado quanto o Contact Center/Omnichannel poderão enviar e receber dados?*

**Resposta:** A integração será unidirecional.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 11**

"(...)

*Quais funcionalidades específicas do sistema legado precisam ser acessadas ou acionadas através do WhatsApp e da plataforma Omnichannel?*

**Resposta:** Os assuntos mais técnicos serão tratados conforme o item 7.6.2 e 7.6.3 conforme o Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 12**

"(...)

*O sistema legado tem APIs abertas para integração? Quais são os métodos de comunicação permitidos (REST, SOAP, etc.)?*

**Resposta:** Os assuntos mais técnicos serão tratados conforme o item 7.6.2 e 7.6.3 conforme o Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 13**

"(...)

*Existe alguma limitação técnica no sistema legado que possa impactar a integração, como latência ou restrições de acessos simultâneos?*

**Resposta:** Não existe limitação técnica.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 14**

"(...)

*Existem requisitos de segurança específicos, como autenticação via OAuth, SSO, ou criptografia de ponta a ponta?*

**Resposta:** Conforme o item 4.1.1.10. A plataforma deve permitir integração com os sistemas do Coren-DF para emissão de boleto digital e emissão de nada consta de forma automática baseado na categoria, CPF e data de nascimento por meio de webservice ou tecnologia similar. Os assuntos mais técnicos serão tratados conforme o item 7.6.2 e 7.6.3 conforme o Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 15**

"(...)

*Quanto ao dimensionamento do fluxo de URA do CHATBOT. Cenários de Atendimento: Quais são os cenários esperados para o fluxo de atendimento via WhatsApp? (atendimento de clientes, suporte técnico, vendas)*

**Resposta:** Os assuntos mais técnicos serão tratados conforme o item 7.6.2 e 7.6.3 conforme o Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 16**

"(...)

*Há necessidade de integração com atendimento humano em algum ponto do fluxo?*

**Resposta:** Sim, haverá.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 17**

"(...)

*Quanto aos horários de funcionamento: A URA do WhatsApp funcionará 24/7 ou terá horários específicos de atendimento?*

**Resposta:** Funcionará 24x7.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 18**

"(...)

*Quanto aos tipos de mensagens: Serão utilizados apenas textos ou haverá também o envio de áudios, imagens, vídeos ou documentos durante o atendimento? Qual a frequência de envio de mensagens transacionais (WhatsApp Utilities)?*

**Resposta:** Conforme item 4.1.2.11 Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 19**

"(...)

*Quanto a segmentação de Fluxo: O fluxo de URA será segmentado por tipos de clientes ou por categorias de solicitações? Quais são as opções de atendimento automatizado que o cliente espera disponibilizar via chatbot no WhatsApp?*

**Resposta:** Os assuntos mais técnicos serão tratados conforme o item 7.6.2 e 7.6.3 conforme o Anexo I do edital do Pregão Eletrônico nº 90004/2024.

#### **ESCLARECIMENTO Nº 20**

"(...)

*O fluxo de URA já existe?*

**Resposta:** Conforme o item 4.1.1.9. A plataforma deve permitir a criação de bot de forma intuitiva e com suporte técnico. Os assuntos mais técnicos serão tratados conforme o item 7.6.2 e 7.6.3 conforme o Anexo I do edital do Pregão Eletrônico 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 16:46, 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](https://sei.cofen.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0469457** e o código CRC **A730710D**.