



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**

**ESCLARECIMENTOS VI – VII e VIII**

**De:** Pregoeira CREA-RS

**Para:** Licitantes

**Data:** 13/07/2023

**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:**

**2.8.** Não será admitida a subcontratação total ou parcial do fornecimento objeto deste pregão eletrônico.

Neste tópico faz com que o processo fique com a concorrência reduzida. Sugerimos que seja flexibilizado para que a prestação do serviço possa ser realizado por empresa integradora de serviços. Dessa forma o edital trará maior concorrência no certame trazendo benefícios econômicos ao órgão. Podemos considerar que será permitida subcontratação?

**Resposta 1:** Conforme retorno da área requisitante, não será permitida a terceirização como também está previsto no item 1.2 do termo de referência, Anexo I do edital, a saber:

*“1.2. A empresa a ser contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir a terceiros a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência visando padronizar a qualidade do objeto com vistas ao melhor atendimento ao interesse público e ao princípio da eficiência.”*

**Pergunta 2:**

Qual o número de atendentes humanos será necessário para utilizar o sistema?

**Resposta 2:** Conforme área requisitante: *“Em nosso entendimento isto vai depender da demanda de atendimentos. Atualmente pensamos em dois ou três, mas, como já foi colocado, o sistema tem que permitir um número maior para futuras expansões e os atendentes serão do CREA-RS. Estimamos que o sistema deve suportar no mínimo chamada para dez, que podem ser utilizados ou não”.*



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)

**Pergunta 3:** Será um canal de atendimento somente receptivo ou as duas formas de atendimento (ativo e receptivo)?

**Resposta 3:** Conforme área requisitante: “Ativo e receptivo, e o valor tem que levar isto em consideração”.

PUBLIQUE-SE!

---

Luci Prates da Silva  
Pregoeira CREA-RS