



AO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - COREN - PI
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2025

A empresa SMARTSPACE SOLUCOES DE COMUNICACAO LTDA inscrita no CNPJ 06.126.611/0001-67, vem respeitosamente, com fundamento na Lei nº 8.666/1993 e 14.133/2021 e nas orientações do Tribunal de Contas da União (TCU), solicitar esclarecimentos referentes ao **PE nº 90003/2025**, que visa a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviço de gerenciamento via plataforma para operação de WhatsApp aos inscritos, visando qualificar os serviços prestados, ampliando os canais de atendimento, facilitando o acesso ao Conselho para resolução de dúvidas e solicitação de orientações, nos termos da tabela abaixo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Assunto: Pedido de Esclarecimento – Pregão Eletrônico nº 90003/2025

Prezado Sr. Pregoeiro (a),

De acordo com o que foi verificado, surgiram dúvidas a respeito de alguns do edital em questão.

Dessa forma, solicitamos, os seguintes esclarecimentos:

Item do edital	Descrição do item	Pedido de Esclarecimento
1	Condições gerais da contratação	<ul style="list-style-type: none">Gostaríamos de confirmar se as mensagens em massa mencionadas no Termo de Referência referem-se a mensagens de marketing, incluindo notificações institucionais e comunicados aos inscritos. Há alguma restrição específica quanto ao tipo de conteúdo permitido para esse tipo de mensagem?
1.1	O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviço de gerenciamento via plataforma para operação de WhatsApp aos inscritos, visando qualificar os serviços prestados, ampliando os canais de atendimento, facilitando o acesso ao Conselho para resolução de dúvidas e solicitação de orientações, nos termos da tabela abaixo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos	<ul style="list-style-type: none">No Termo de Referência, identificamos a exigência de um chatbot para atendimento automatizado, mas não encontramos a especificação do volume mensal esperado para essas interações. Poderiam informar se há um volume estimado de interações mensais que deverão ser processadas pelo chatbot?
2.6 Backup	2.6.1 A CONTRATADA deverá ter solução de backup diário e mensal durante toda a vigência do contrato, o	<ul style="list-style-type: none">Com base no Termo de Referência, entendemos que não há requisito para gravação de tela ou das interações de atendimento. Está correto nosso entendimento, ou há alguma exigência



	<p>qual deverá ser disponibilizado sempre que solicitado com toda a documentação da SOLUÇÃO. Os dados poderão ser exportados em XML, JSON, CSV ou outro formato padrão de mercado especificado pela área de tecnologia do Coren-PI, em formato acessível e compreensível, com respectivo dicionário de dados.</p> <p>2.6.2 As mensagens deverão ser armazenadas até o término do contrato, consideradas as prorrogações. Ao fim do contrato, em caso de não renovação, a CONTRATADA deverá enviar para o Coren-PI, cópia dos dados por meio eletrônico ou mídia física a ser definida pelo Coren-PI, em até 30 (trinta) dias corridos anteriores ao fim da vigência</p>	<p>relacionada ao registro e armazenamento de atendimentos que possa envolver gravação?</p>
--	---	---

Aguardamos retorno e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

João Pessoa, 17 de março de 2025.

Comercial de Licitações.



ESCLARECIMENTOS Nº 02 - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90003/2025 – 468/2024

A resposta da Equipe de Planejamento está em vermelho, após a pergunta.

QUESTIONAMENTOS E RESPOSTAS:

Em atenção ao pedido de esclarecimento encaminhado pela empresa **SMARTSPACE SOLUCOES DE COMUNICACAO LTDA inscrita no CNPJ 06.126.611/0001-67**, recebido no endereço eletrônico de e-mail: pregoeiro@coren-pi.org.br no dia 17/03/2025 às 10h e 53min, a respeito do Edital de Pregão Eletrônico nº 90003/2025, sobre o qual solicita esclarecimentos.

Considerando a tempestividade do pedido, que foi encaminhado dentro dos prazos legais, cabe a admissibilidade e apreciação. Abaixo, seguem a pergunta e resposta ao pedido emitida pela equipe de planejamento.

Pergunta

Prezado Sr. Pregoeiro, De acordo com o que foi verificado, surgiram dúvidas a respeito de alguns do edital em questão. Dessa forma, solicitamos, os seguintes esclarecimentos:

1

Item do edital	Descrição do item	Pedido de Esclarecimento
1	Condições gerais da contratação	Gostaríamos de confirmar se as mensagens em massa mencionadas no Termo de Referência referem-se a mensagens de marketing, incluindo notificações institucionais e comunicados aos inscritos. Há alguma restrição específica quanto ao tipo de conteúdo permitido para esse tipo de mensagem?
1.1	O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação	No Termo de Referência, identificamos a exigência de um chatbot para atendimento automatizado, mas não



	<p>de serviço de gerenciamento via plataforma para operação de WhatsApp aos inscritos, visando qualificar os serviços prestados, ampliando os canais de atendimento, facilitando o acesso ao Conselho para resolução de dúvidas e solicitação de orientações, nos termos da tabela abaixo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos</p>	<p>encontramos a especificação do volume mensal esperado para essas interações. Poderiam informar se há um volume estimado de interações mensais que deverão ser processadas pelo chatbot?</p>
2.6 Backup	<p>2.6.1 A CONTRATADA deverá ter solução de backup diário e mensal durante toda a vigência do contrato, o qual deverá ser disponibilizado sempre que solicitado com toda a documentação da SOLUÇÃO. Os dados poderão ser exportados em XML, JSON, CSV ou outro formato padrão de mercado especificado pela área de tecnologia do Coren-PI, em formato acessível e compreensível, com respectivo dicionário de dados. 2.6.2 As mensagens deverão ser armazenadas até o término do contrato, consideradas as prorrogações. Ao fim do contrato, em caso de</p>	<p>Com base no Termo de Referência, entendemos que não há requisito para gravação de tela ou das interações de atendimento. Está correto nosso entendimento, ou há alguma exigência relacionada ao registro e armazenamento de atendimentos que possa envolver gravação?</p>



	não renovação, a CONTRATADA deverá enviar para o Coren-PI, cópia dos dados por meio eletrônico ou mídia física a ser definida pelo Coren-PI, em até 30 (trinta) dias corridos anteriores ao fim da vigência	
--	---	--

Resposta

1. Gostaríamos de confirmar se as mensagens em massa mencionadas no Termo de Referência referem-se a mensagens de marketing, incluindo notificações institucionais e comunicados aos inscritos. Há alguma restrição específica quanto ao tipo de conteúdo permitido para esse tipo de mensagem?

Resposta: As mensagens em massa referem-se a mensagens de marketing destinada a disparos informativos do Coren-PI conforme descrito no item 2.5 do TR. Quanto a restrição de conteúdo, deverá ser observado o preconizado nos itens 4.8.3; 4.10.b; do Termo de Referência;

2. No Termo de Referência, identificamos a exigência de um chatbot para atendimento automatizado, mas não encontramos a especificação do volume mensal esperado para essas interações. Poderiam informar se há um volume estimado de interações mensais que deverão ser processadas pelo chatbot?

Resposta: Não há um volume estimado de interações mensais de chatbot, pois esse volume vai variar conforme a demanda de atendimento mensal. O volume estimado de mensagens anuais encontra-se na planilha item 1.1 do Termo de Referência.

3. Com base no Termo de Referência, entendemos que não há requisito para gravação de tela ou das interações de atendimento. Está correto nosso entendimento, ou há alguma exigência relacionada ao registro e armazenamento de atendimentos que possa envolver gravação?

Resposta: Apesar do Termo de Referência não especificar formatos de gravação de tela, para a exportação de dados de backup, o item 2.6.1 do TR prever que além dos formatos já mencionados no item, os dados de Backup poderão ser exportados **em outro formato padrão**



Coren^{PI}

Conselho Regional de Enfermagem do Piauí
Autarquia Federal – Lei 5.905/73

de mercado especificado pela área de tecnologia do Coren-PI, em formato acessível e compreensível, com respectivo dicionário de dados. Portanto caso haja necessidade de registro ou armazenamento que possa envolver gravação de tela, esta solicitação poderá ser feita pela contratante.

Oportuno frisar que, as respostas a pedidos de esclarecimentos serão disponibilizadas no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>, e no sítio eletrônico oficial do órgão <https://coren-pi.org.br/licitacoes/>, para conhecimento dos licitantes e da sociedade em geral, cabendo aos interessados em participar do certame acessá-lo para obtenção das informações prestadas.

Teresina, 18 de março de 2024.

Helder Oliveira de Andrade
Supervisor de Contratação em Substituição
Portaria Nº 185/2025 – Coren-PI

4

Compras.gov.br

Configurar

Pregão Eletrônico

UASG 389335 - CONST

Critério julgamento: Menor

Previsão de abertura: 21/0

Configurações b

Quantidade máxima

20

Período de abertura

08:00 até

Tempo para intenção

10 minutos

18/03/2025 14:49

Item 1 do edital - Condições gerais da contratação.

Questionamento 1: Gostariamos de confirmar se as mensagens em massa mencionadas no Termo de Referência referem-se a mensagens de marketing, incluindo notificações institucionais e comunicados aos inscritos. Há alguma restrição específica quanto ao tipo de conteúdo permitido para esse tipo de mensagem?

Item 11 do edital - O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviço de gerenciamento via plataforma para operação de WhatsApp aos inscritos, visando qualificar os serviços prestados, ampliando os canais de atendimento, facilitando o acesso ao Conselho para resolução de dúvidas e solicitação de orientações, nos termos da tabela abaixo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Questionamento 2 - No Termo de Referência, identificamos a exigência de um chatbot para atendimento automatizado, mas não encontramos a especificação do volume mensal esperado para essas interações. Poderiam informar se há um volume estimado de interações mensais que deverão ser processadas pelo chatbot?

Item 2.6 backup - 2.6.1 A CONTRATADA deverá ter solução de backup diário e mensal durante toda a vigência do contrato, o qual deverá ser disponibilizado sempre que solicitado com toda a documentação da SOLUÇÃO. Os dados poderão ser exportados em XML, JSON, CSV ou outro formato padrão de mercado especificado pela área de tecnologia do Coren-PI, em formato acessível e compreensível, com respectivo dicionário de dados. 2.6.2 As mensagens deverão ser armazenadas até o término do contrato, consideradas as prorrogações. Ao fim do contrato, em caso de não renovação, a CONTRATADA deverá enviar para o Coren-PI, cópia dos dados por meio eletrônico ou mídia física a ser definida pelo Coren-PI, em até 30 (trinta) dias corridos anteriores ao fim da vigência.

Questionamento 3 Com base no Termo de Referência, entendemos que não há requisito para gravação de tela ou das interações de atendimento. Está correto nosso entendimento, ou há alguma exigência relacionada ao registro e armazenamento de atendimentos que possa envolver gravação?

Resposta ao questionamento 1. As mensagens em massa referem-se a mensagens de marketing destinada a disparos informativos do Coren-PI conforme descrito no item 2.5 do TR. Quanto a restrição de conteúdo, deverá ser observado o preconizado nos itens 4.8.3, 4.10 b, do Termo de Referência.

Resposta ao questionamento 2 Não há um volume estimado de interações mensais de chatbot, pois esse volume vai variar conforme a demanda de atendimento mensal. O volume estimado de mensagens anuais encontra-se na planilha item 11 do Termo de Referência.

Resposta ao questionamento 3 Apesar do Termo de Referência não especificar formatos de gravação de tela, para a exportação de dados de backup, o item 2.6.1 do TR prever que além dos formatos já mencionados no item, os dados de Backup poderão ser exportados em outro formato padrão de mercado especificado pela área de tecnologia do Coren-PI, em formato acessível e compreensível, com respectivo dicionário de dados. Portanto caso haja necessidade de registro ou armazenamento que possa envolver gravação de tela, esta solicitação poderá ser feita pela contratante.

4 - PI | 389335

Online

Configurações

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E INDEPENDÊNCIA