

EASY DESK

Dúvidas licitação COREN PIAUÍ

- ✓ O edital cita o número (86) 3122-8999.. Entendemos que apenas esse número estará conectado na plataforma, e será utilizado para mensagens receptivas e ativas.. Entendimento Correto ?
- ✓ Entendemos que esse número existe hoje mas não está integrado a META, e que hoje não existe nenhum Broker e por isso não haverá necessidade da portabilidade do número. Entendimento correto?
- ✓ O edital fala sobre atendimento ativo. Poderiam esclarecer qual o percentual de mensagens classificadas como :
 - Marketing ?
 - Utilities ?
 - Authentication ?
- ✓ Sobre bot de whatsapp. O edital afirma que já existe BOT de atendimento. Poderiam por favor informar :
 - Quantos BOTs ?
 - Já existe algum fluxo criado? se sim, podem fornecer ?
 - Entendemos que haverá apenas 01 bot... tanto para ativo como para receptivo. Entendimento correto ?
 - O Bot Terá transferência para humano e integração com sistema do COREN. Entendimento correto ?
- ✓ O edital fala sobre integração com Sistemas da contratante.
 - Quantos e quais sistemas a contratada deverá integrar sua solução ?
 - Essas integrações serão via API ?
 - O que será executado nessa integração? (só consulta ou alterações ?)
 - As APIS dos sistemas da contratante estão todas publicadas na web com Swagger e demais documentações ?

- ✓ O edital fala sobre integração com Sistemas da contratante.
 - Essas integrações serão via API ?
 - O que será executado nessa integração? (só consulta ou alterações ?)
 - As APIS dos sistemas da contratante estão todas publicadas na web com Swagger e demais documentações ?
- ✓ Poderiam confirmar se a implantação deverá ocorrer em 30 ou 15 dias úteis após a assinatura do contrato?
- ✓ E o início do serviço deverá iniciar obrigatoriamente com todas as integrações com sistemas do COREN já implementados?
- ✓ O edital no item 7.36 (a) informa o texto abaixo :

7.36. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

a) Sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, tanto receptivo quanto ativo.

Poderiam explicar melhor essa necessidade, uma vez que a contratação do sistema é apenas para um sistema de WhatsApp ?

- ✓ Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento, deve ser uma funcionalidade que o próprio agente de atendimento possa fazer quando quiser ? ou deve ser uma funcionalidade solicitada à equipe da contratada, antes da implantação ?
- ✓ Auditoria de operações realizadas. Poderiam explicar melhor como a contratante espera que seja feita essa auditoria ?
- ✓ Com relação ao envio de links e mídias de forma automática, a adição de legendas é um item obrigatório ?



ESCLARECIMENTOS Nº 04 - 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 **A5 SOLUTIONS**, recebido no endereço eletrônico de e-mail: pregoeiro@coren-pi.org.br no dia 17/03/2025 às 16h e 02min, 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 emitidas pela equipe de planejamento.

Pergunta

✓ O edital cita o número (86) 3122-8999.. Entendemos que apenas esse número estará conectado na plataforma, e será utilizado para mensagens receptivas e ativas.. Entendimento Correto ?

1

✓ Entendemos que esse número existe hoje mas não está integrado a META, e que hoje não existe nenhum Broker e por isso não haverá necessidade da portabilidade do número. Entendimento correto?

✓ O edital fala sobre atendimento ativo. Poderiam esclarecer qual o percentual de mensagens classificadas como : • Marketing ? • Utilities ? • Authentication ?

✓ Sobre bot de whatsapp. O edital afirma que já existe BOT de atendimento. Poderiam por favor informar :

- Quantos BOTs ?
- Já existe algum fluxo criado? se sim, podem fornecer ?
- Entendemos que haverá apenas 01 bot... tanto para ativo como para receptivo. Entendimento correto ?
- O Bot Terá transferência para humano e integração com sistema do COREN. Entendimento correto ?



✓ O edital fala sobre integração com Sistemas da contratante. o Quantos e quais sistemas a contratada deverá integrar sua solução ?

o Essas integrações serão via API ?

o O que será executado nessa integração? (só consulta ou alterações ?)

o As APIS dos sistemas da contratante estão todas publicadas na web com Swagger e demais documentações ?

✓ O edital fala sobre integração com Sistemas da contratante.

o Essas integrações serão via API ?

o O que será executado nessa integração? (só consulta ou alterações ?)

o As APIS dos sistemas da contratante estão todas publicadas na web com Swagger e demais documentações ?

✓ Poderiam confirmar se a implantação deverá ocorrer em 30 ou 15 dias úteis após a assinatura do contrato?

✓ E o início do serviço deverá iniciar obrigatoriamente com todas as integrações com sistemas do COREN já implementados?

2

✓ O edital no item 7.36 (a) informa o texto abaixo :

7.36. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

a) Sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, tanto receptivo quanto ativo

Poderiam explicar melhor essa necessidade, uma vez que a contratação do sistema é apenas para um sistema de WhatsApp ?

✓ Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento, deve ser uma funcionalidade que o próprio agente de atendimento possa fazer quando quiser ? ou deve ser uma funcionalidade solicitada à equipe da contratada, antes da implantação ?



✓ Auditoria de operações realizadas. Poderiam explicar melhor como a contratante espera que seja feita essa auditoria ?

✓ Com relação ao envio de links e mídias de forma automática, a adição de legendas é um item obrigatório ?

Resposta

- O edital cita o número (86) 3122-8999. Entendemos que apenas esse número estará conectado na plataforma, e será utilizado para mensagens receptivas e ativas. Entendimento Correto?

Resposta: O número mencionado no item 2.1.1.1 32. é (86) 3122- 9999 e não (86) 3122-8999. E somente ele será utilizado para todos os tipos de mensagens.

- Entendemos que esse número existe hoje mas não está integrado a META, e que hoje não existe nenhum Broker e por isso não haverá necessidade da portabilidade do número. Entendimento correto?

Resposta: Deverá ser observado os subitens 31. 32 e 33 do item 2.1.1.1 do Termo de Referência.

3

- O edital fala sobre atendimento ativo. Poderiam esclarecer qual o percentual de mensagens classificadas como:
- Marketing ?
- Utilities ?
- Authentication ?

Resposta: A estimativa de mensagens para 12 meses de contrato encontra-se pormenorizada no item 1.1 do Termo de Referência. Na referida contratação não há previsão para mensagem ativa de Authentication.

- Sobre bot de whatsapp. O edital afirma que já existe BOT de atendimento. Poderiam por favor informar:
- Quantos BOTs ?

Resposta: Atualmente o Coren-PI possui um bot inicial com 8 (oito) opções de atendimento que direciona o profissional para submenus (setores). Conforme abaixo:

Olá! Seja bem-vindo(a) ao Coren-Pi. É um prazer atendê-lo(a)!

Por favor digite o número da opção que deseja atendimento:

[1] - Inscrições



- [2] - Certidão inscricional
- [3] - Anuidade 2025 e negociação de débitos
- [4] - Registro de empresa e consultório de enfermagem
- [5] - Anotação de responsabilidade técnica
- [6] - COREN capacita
- [7] - Ouvidoria (Denúncias, Sugestões e Elogios)
- [8] - Licitações e contrato

A qualquer momento você pode digitar Menu para voltar ao menu principal ou Encerrar para finalizar o atendimento.

- Já existe algum fluxo criado? se sim, podem fornecer?

Resposta: Sim existe um fluxo. Porém o mesmo foi desenvolvido pela atual contratada do Coren-PI, não sendo possível o fornecimento nessa fase do certame. Devendo ser observado os itens 2.7. e 3.3.1 do Termo de Referência. Bem como o item anterior.

Entendemos que haverá apenas 01 bot... tanto para ativo como para receptivo. Entendimento correto?

Resposta: a quantidade de bot será definida entre a contratante e contratada após reuniões de alinhamento. Deverá ser observado o item 2.2 do Termo de Referência.

- O Bot Terá transferência para humano e integração com sistema do COREN. Entendimento correto?

Resposta: O item 2.3 do Termo de Referência menciona: 1. Realizar o direcionamento para atendimento através de colaboradores do Coren-PI com filtragem por setores.

O item 7.36 do Termo de Referência menciona:

1. g) Além das mensagens pré-configuradas (chatbot), a ferramenta deverá possibilitar que atendentes humanos recebam e respondam manualmente as demandas;

Sim o entendimento está correto.

- O edital fala sobre integração com Sistemas da contratante.
o Quantos e quais sistemas a contratada deverá integrar sua solução?

Resposta: No primeiro momento só está previsto a integração com o sistema inscricional do Coren-PI (SIGEN) no qual o sistema permitirá acesso a consultar o inscrito, verificar se está ativo, verificar o nº da inscrição, verificar em qual Coren tem inscrição X, emissões de link de pagamento (boleto ou pix), verificar se o boleto já está pago, emitir boleto das parcelas. Sendo necessário a informação do CPF.



o Essas integrações serão via API?

Resposta: A integração do sistema será via API.

o O que será executado nessa integração? (só consulta ou alterações ?)

Resposta: O sistema permitirá acesso a consultar o inscrito, verificar se está ativo, verificar o nº da inscrição, verificar em qual Coren tem inscrição X, emissões de link de pagamento (boleto ou pix), verificar se o boleto já está pago, emitir boleto das parcelas. Sendo necessário a informação do CPF.

o As APIS dos sistemas da contratante estão todas publicadas na web com Swagger e demais documentações?

Resposta: As APIs do sistema, por enquanto, não estão publicadas na web. Elas existem mas são consumidas internamente pelo próprio sistema. A documentação está sendo disponibilizada por uma collection do postman.

- Poderiam confirmar se a implantação deverá ocorrer em 30 ou 15 dias úteis após a assinatura do contrato?

Resposta: O prazo máximo para treinamento e implantação será de 30 (trinta) dias, corrido contados da assinatura do contrato.

- E o início do serviço deverá iniciar obrigatoriamente com todas as integrações com sistemas do COREN já implementados?

Resposta: Deverá ser observado o item 4.10. do Termo de Referência:

4.10 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

c. Integração com Sistemas Existentes

Testes de Integração: Antes da implantação completa, é essencial realizar testes de integração para garantir que o WhatsApp API funcione corretamente com todos os sistemas externos que a empresa utiliza.

- O edital no item 7.36 (a) informa o texto abaixo:

7.36. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

a) Sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, tanto receptivo quanto ativo

Poderiam explicar melhor essa necessidade, uma vez que a contratação do sistema é apenas para um sistema de WhatsApp?



Resposta: Trata-se de um requisito para o Teste de Inspeção, com o objetivo de estender as opções de canais de atendimento.

- Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento, deve ser uma funcionalidade que o próprio agente de atendimento possa fazer quando quiser? ou deve ser uma funcionalidade solicitada à equipe da contratada, antes da implantação?

Resposta: Será solicitado a equipe da contratada, antes da implantação.

- Auditoria de operações realizadas. Poderiam explicar melhor como a contratante espera que seja feita essa auditoria?

Resposta: Deverá ser observado o item 7.36 Termo de Referência:

1. f) O sistema deve permitir a retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações tratamento dos dados realizadas no sistema como: criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de: descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário e a possibilidade de emissão de relatórios com os resultados do envio em lote;

- Com relação ao envio de links e mídias de forma automática, a adição de legendas é um item obrigatório?

Resposta: Deverá ser observado o item 2.5. do Termo de Referência:

1. Envio de links e mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas

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, 20 de março de 2024.

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

Quadro informativo

Pregão Eletrônico N° 90003/2025 (SRP) (Lei 14.133/2021)

UASG 389335 - CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - PI

Avisos (2)

Impugnações (0)

Esclarecimentos (3)

20/03/2025 18:03



✓ O edital cita o número (86) 3122-8999. Entendemos que apenas esse número estará conectado na plataforma, e será utilizado para mensagens receptivas e ativas. Entendimento Correto ?

✓ Entendemos que esse número existe hoje mas não está integrado a META, e que hoje não existe nenhum Broker e por isso não haverá necessidade da portabilidade do número. Entendimento correto?

✓ O edital fala sobre atendimento ativo. Poderiam esclarecer qual o percentual de mensagens classificadas como: • Marketing ? • Utilities ? • Authentication ?

✓ Sobre bot de whatsapp. O edital afirma que já existe BOT de atendimento. Poderiam por favor informar:

- Quantos BOTs ?
- Já existe algum fluxo criado? se sim, podem fornecer ?
- Entendemos que haverá apenas 01 bot... tanto para ativo como para receptivo. Entendimento correto ?
- O Bot Terá transferência para humano e integração com sistema do COREN. Entendimento correto ?

✓ O edital fala sobre integração com Sistemas da contratante. o Quantos e quais sistemas a contratada deverá integrar sua solução ?

- o Essas integrações serão via API ?
- o O que será executado nessa integração? (só consulta ou alterações ?)
- o As APIS dos sistemas da contratante estão todas publicadas na web com Swagger e demais documentações ?

✓ O edital fala sobre integração com Sistemas da contratante.