



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: P2026/001483-9

REFERÊNCIA: Pregão Eletrônico nº 90002/2026

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Trata-se de resposta ao pedido de esclarecimento ao edital do Pregão Eletrônico n. 90002/2026, que tem por objeto a contratação de solução de atendimento online (Saas), por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração inicial de atendimento e recursos de Inteligência Artificial Generativa e Processamento de Linguagem Natural (NLP), para comunicação em linguagem natural, com curadoria de conteúdos digitais e encaminhamento automatizado de chamados (ChatBot), incluindo implantação e suporte, solicitado por ELEMENTO H1 DESENVOLVIMENTO E MARKETING DIGITAL LTDA através do e-mail: contato@elementoh1.com.br, doravante denominada PETICIONANTE, nos termos apresentados no expediente colacionado aos autos (Id: 1132689).

O pedido preenche os requisitos legais, pois foi apresentado por meio eletrônico e tempestivamente, em atendimento ao disposto no subitem 10.3. do edital c/c art. 164 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

A PETICIONANTE apresenta o seguinte questionamento, que já vai acompanhado da respectiva resposta apresentada pela área técnica demandante:

1. Sobre o ERP e a integração (item 4.1.10)

1.1. Qual é o ERP/sistema atualmente usado para emissão de boletos e tramitação de processos no Portal de Serviços?

Resposta: No Portal de Serviços do Crea-MS, o qual é próprio e não é um sistema comercial;

1.2. Existe API documentada disponível, ou a integração dependeria de desenvolvimento sob especificação a ser fornecida pelo Crea-MS?

Resposta: API ainda não foi desenvolvida, porém a integração será por meio de API e desenvolvida futuramente pelo Crea com a documentação.

1.3. As 25 horas técnicas previstas (item 4) são uma estimativa do próprio Crea-MS para essa integração, ou são para demandas futuras genéricas, sem relação direta com o item 4.1.10?

Resposta: As 25 horas técnicas previstas (item 4) serão utilizadas para integrações.

2. Sobre a franquia de WebChat (item 4.3.7)



2.1. O canal WebChat será embutido no site institucional e no Portal de Serviços atuais do Crea-MS, ou a CONTRATADA deve desenvolver/fornecer a interface de WebChat a ser embutida?

Resposta: O Canal será embutido no site institucional e no Portal de Serviços atuais do Crea-MS, mas a interface do Chat (o canal) será fornecido pela contratada.

2.2. Há alguma exigência de design/identidade visual específica para esse widget?

Resposta: Já existe o design/identidade que é usada atualmente e a mesma deverá ser mantida.

3. Sobre o critério de aceitação do serviço (ausência de PoC explícita)

3.1. Confirmar se realmente não há etapa de demonstração técnica (Prova de Conceito) antes da assinatura do contrato, e que a verificação de conformidade ocorre apenas no momento do recebimento provisório/definitivo (seção 7.1 e 7.2 do TR).

Resposta: Haverá retificação do TR para a etapa de demonstração técnica (Prova de Conceito).

4. Sobre o cadastro multi-departamento (itens 4.1.7 e 4.1.8)

O limite de "até 5 classificações" e "até 4 departamentos" é um teto contratual fixo, ou pode ser ampliado mediante termo aditivo se a necessidade do Crea-MS crescer?

Resposta: Poderá ser ampliado mediante a termo aditivo.

Os esclarecimentos prestados possuem efeito vinculante ao edital.

Em decorrência das respostas apresentadas, será promovida a retificação do Termo de Referência para inclusão da etapa de demonstração técnica (Prova de Conceito). Permanecem inalteradas as demais disposições do Edital.

Considerando a necessidade de adequação do Termo de Referência, fica suspenso temporariamente o Pregão Eletrônico nº 90002/2026, até a conclusão das devidas retificações.

Após as alterações, o edital será republicado, com reabertura dos prazos legais, em observância aos princípios da publicidade e da isonomia.

Dê-se ciência à PETICIONANTE e promova-se a divulgação desta decisão nos meios oficiais de publicação e no Portal de Compras do Governo Federal, bem como no sítio eletrônico do Crea-MS: https://transparencia.creams.org.br/transparencia_crea/licitacoes-2025/.

Por fim, todos os atos do certame permanecem públicos e acessíveis aos interessados.

Campo Grande/MS, 25 de junho de 2026.

ROCHELLE KAROLINE DE ARRUDA
Agente de contratação designada



Documento assinado eletronicamente por **Rochelle Karoline de Arruda, Agente Administrativo**, em **25/06/2026**, às **16:46**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [DECRETO Nº 10.543, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020](#)

