



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 Antonio Licitações através do e-mail licitacoes@bebee.com.br, doravante denominada PETICIONANTE, nos termos apresentados no expediente colacionado aos autos (Id: 1137199).

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. Sistema ERP e Integrações

O Termo de Referência prevê a integração da solução com sistemas internos do CREA-MS. Contudo, não foi identificado no instrumento convocatório qual sistema ERP ou sistema de gestão é atualmente utilizado pela Autarquia.

Dessa forma, solicitamos esclarecer:

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

Resposta: O Portal de Serviços do Crea-MS é uma solução própria, desenvolvida e mantida pelo Crea-MS, não consistindo em sistema comercial de ERP.

b) O referido sistema possui APIs, WebServices ou outro mecanismo de integração documentado?

Resposta: A documentação técnica necessária à realização das integrações será disponibilizada pelo Crea-MS à futura contratada quando solicitada a implementação da respectiva integração, conforme previsto no item 4.1.10 do Anexo I - Termo de Referência retificado.



c) A futura contratada terá acesso à documentação técnica das APIs, ambiente de homologação e demais informações necessárias para viabilizar as integrações previstas?

Resposta: Sim. O Crea-MS disponibilizará à contratada as informações e a documentação técnica necessárias à implementação das integrações solicitadas, observadas as condições e os mecanismos técnicos disponíveis no ambiente institucional.

d) Além do ERP, existem outros sistemas que deverão ser integrados à solução? Em caso positivo, quais?

Resposta: Não há previsão de integração obrigatória com outros sistemas além do Portal de Serviços do Crea-MS.

2. Prazo de Implantação

Considerando que o objeto contempla implantação, configuração, parametrização, integrações, testes, treinamento e entrada em produção (go-live), solicita-se informar:

a) Qual o prazo máximo previsto para a implantação completa da solução?

Resposta: A contratada terá o prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias para a conclusão do ITEM 1 – Serviço de Implantação do Assistente Virtual Inteligente, podendo o prazo ser prorrogado por igual período, desde que apresentada justificativa pela contratada e haja expressa anuência do Crea-MS.

b) A contagem desse prazo terá como marco inicial a assinatura do contrato, a emissão da Ordem de Serviço ou outro evento?

Resposta: O prazo para conclusão do ITEM 1 será contado a partir da assinatura do contrato.

3. Prova de Conceito (PoC)

Não foi identificada previsão expressa acerca da realização de Prova de Conceito (POC) no Edital e em seus anexos.

Solicita-se esclarecer:

a) Haverá realização de Prova de Conceito (POC)?

Resposta: Sim. O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá submeter a solução ofertada à Prova de Conceito (PoC), com o objetivo de demonstrar o atendimento aos requisitos mínimos e a exequibilidade da proposta.

b) Em caso afirmativo, em qual fase do certame ela ocorrerá?

Resposta: A PoC será realizada na fase de julgamento, após a classificação provisória do licitante em primeiro lugar e mediante convocação por meio do sistema eletrônico.

c) Qual será o prazo destinado à sua execução?

Resposta: O licitante convocado deverá executar a PoC no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação realizada por meio do sistema eletrônico.

d) Quais critérios objetivos serão utilizados para sua avaliação?

Resposta: A avaliação seguirá estritamente o roteiro de testes previsto no Apêndice I – Roteiro da Prova de Conceito (PoC) do Termo de Referência. Será considerado aprovado o licitante que obtiver êxito em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos cenários de teste previstos no roteiro.

4. Cronograma de Execução

Existe cronograma mínimo esperado para execução do projeto, contemplando as etapas de levantamento de requisitos, parametrização, integrações, homologação, treinamento e entrada em produção (go-live)? Em caso positivo, solicita-se sua disponibilização ou a indicação dos prazos estimados para cada fase.

Resposta: O Termo de Referência não estabelece prazos individualizados para cada etapa da implantação. A contratada deverá concluir o ITEM 1 – Serviço de Implantação do Assistente Virtual Inteligente no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias, contado da assinatura do contrato, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, desde que apresentada justificativa pela contratada e haja expressa anuência do Crea-MS.

As atividades necessárias à implantação, incluindo configuração, parametrização, treinamento, testes, homologação e entrada em produção, deverão ser executadas dentro do prazo estabelecido para conclusão do ITEM 1, observados os requisitos e as condições previstos no Termo de Referência.

As integrações com o Portal de Serviços do Crea-MS serão implementadas conforme a necessidade da Administração, mediante disponibilização da documentação técnica necessária pelo Crea-MS quando solicitada a respectiva integração, não havendo, no Termo de Referência, prazo individualizado para cada integração.

Os esclarecimentos prestados integram o conjunto de informações do certame e possuem efeito vinculante em relação ao edital.

Dê-se ciência à PETICIONANTE e promova-se a divulgação desta resposta 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, 29 de julho de 2026.

ROCHELLE KAROLINE DE ARRUDA
Agente de Contratação designada



Documento assinado eletronicamente por **Rochelle Karoline de Arruda, Agente Administrativo**, em **29/07/2026**, às **16:57**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [DECRETO Nº 10.543, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020](#)