



**AO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE - PE**  
**REFERÊNCIA: PREGÃO ELETRÔNICO nº 90026/2024**

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 90026/2024**, que visa a Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de solução integrada de gestão de serviços de automação do processo de cobrança de anuidades e relacionamento com os usuários utilizando o WhatsApp (chatbot e atendimento humano) como meio de comunicação, abrangendo integração com Sistema Integrado de Gestão Empresarial - ERP, SPC, Cartório de Protesto e Receita Federal, com implantação, manutenção, hospedagem e treinamento para atender as necessidades do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco - CRCPE.

**Assunto: Pedido de Esclarecimento – Pregão Eletrônico nº 90026/2024**

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
4.2.8.1	A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance: até o limite de 2 (duas) mensagens por segundo. Capacidade de envio 10.000 Mensagens ativas de atendimento via WhatsApp por mês; Capacidade de 4.000 Mensagens passiva de atendimento via WhatsApp por mês; Capacidade de protesto de 20.000 profissionais por mês; Capacidade de negativação de 20.000 associados por mês;	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qual a quantidade de interações mensais de chatbot?</li><li>• Qual o volume de WhatsApp Marketing (Ativa) ou será apenas WhatsApp Utilities. Qual o volume para ambos?</li></ul>
1.1	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de solução integrada de gestão de serviços de automação do processo de cobrança de anuidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Será necessário pacote de minutos?</li><li>• Qual a quantidade de linhas que receberão a portabilidade?</li><li>• Entendemos que não terá interações por VOZ para o Agente, será apenas via</li></ul>



	e relacionamento com os usuários utilizando o WhatsApp (chatbot e atendimento humano) como meio de comunicação, abrangendo integração com Sistema Integrado de Gestão Empresarial - ERP, SPC, Cartório de Protesto e Receita Federal, com implantação, manutenção, hospedagem e treinamento para atender as necessidades do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco - CRCPE	Omnichannel por WhatsApp. Está correto nosso entendimento?
1.2	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de solução integrada de gestão de serviços de automação do processo de cobrança de anuidades e relacionamento com os usuários utilizando o WhatsApp (chatbot e atendimento humano) como meio de comunicação, abrangendo integração com Sistema Integrado de Gestão Empresarial - ERP, SPC, Cartório de Protesto e Receita Federal, com implantação, manutenção, hospedagem e treinamento para atender as necessidades do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco - CRCPE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quais funcionalidades ou integrações específicas precisam ser customizadas?</li><li>• Como será o processo de homologação e quem fará os testes?</li><li>• Há necessidade de manutenção contínua após a implementação?</li><li>• Existem futuras atualizações ou mudanças previstas?</li></ul>
4.2.4.1.1	A CONTRATANTE deverá disponibilizar, na sua infraestrutura, 01 (um) computador tipo servidor dedicado para que sejam realizados interações e/ou integrações, além de testes, com as aplicações da CONTRATANTE. Tal servidor deverá ter, pelo menos, as seguintes: Processador Xeon 4-Core E3-1230 v5 3.4Ghz w/H; 16 GB RAM DDR4; Armazenamento de 2 x 458 Gb SSD w/ RAID 1; Sistema Operacional Almalinux 9 ou Ubuntu Server 24.04	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entendemos que a solução ofertada pela contratada será em nuvem, e que as aplicações legados referente a integração esta On-premises, cabendo a contratada realizar a integração através de APIs. Está correto nosso entendimento?</li></ul>



	LTS ou superior; Interface de rede ethernet gigabit	
Objeto	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de solução integrada de gestão de serviços de automação do processo de cobrança de anuidades e relacionamento com os usuários utilizando o WhatsApp (chatbot e atendimento humano) como meio de comunicação, abrangendo integração com Sistema Integrado de Gestão Empresarial - ERP, SPC, Cartório de Protesto e Receita Federal, com implantação, manutenção, hospedagem e treinamento para atender as necessidades do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco - CRCPE	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1- Quais são os principais fluxos de dados que o sistema legado e a plataforma de Contact Center/Omnichannel precisam compartilhar? (Ex: troca de informações de clientes, agendamentos, notificações automáticas).</li><li>• 2- A integração será bidirecional? Ou seja, tanto o sistema legado quanto o Contact Center/Omnichannel poderão enviar e receber dados?</li><li>• 3- Quais funcionalidades específicas do sistema legado precisam ser acessadas ou acionadas através do WhatsApp e da plataforma Omnichannel?</li><li>• 4- O sistema legado tem APIs abertas para integração? Quais são os métodos de comunicação permitidos (REST, SOAP, etc.)?</li><li>• 5- Existe alguma limitação técnica no sistema legado que possa impactar a integração, como latência ou restrições de acessos simultâneos?</li><li>• 6- Existem requisitos de segurança específicos, como autenticação via OAuth, SSO, ou criptografia de ponta a ponta?</li></ul>
Objeto	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de solução integrada de gestão de serviços de automação do processo de cobrança de anuidades e relacionamento com os usuários utilizando o WhatsApp (chatbot e atendimento humano) como meio de comunicação, abrangendo integração com Sistema Integrado de Gestão Empresarial - ERP, SPC, Cartório de Protesto e Receita Federal, com implantação, manutenção,	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para obter um melhor dimensionamento do fluxo de atendimento do chatbot, gostaríamos os seguintes esclarecimentos:</li><li>• 1. Cenários de Atendimento:<ul style="list-style-type: none"><li>• Quais são os cenários esperados para o fluxo de atendimento via WhatsApp? (atendimento de clientes, suporte técnico, vendas)</li><li>• Há necessidade de integração com atendimento humano em algum ponto do fluxo?</li></ul></li><li>• 2. Horários de Funcionamento:<ul style="list-style-type: none"><li>• A URA do WhatsApp funcionará 24/7 ou terá horários específicos de atendimento?</li></ul></li></ul>



	<p>hospedagem e treinamento para atender as necessidades do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco - CRCPE</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3. Tipo de Mensagens:<ul style="list-style-type: none"><li>• Serão utilizados apenas textos ou haverá também o envio de áudios, imagens, vídeos ou documentos durante o atendimento?</li><li>• Qual a frequência de envio de mensagens transacionais (WhatsApp Utilities)?</li></ul></li><li>• 4. Segmentação de Fluxo<ul style="list-style-type: none"><li>• O fluxo de URA será segmentado por tipos de clientes ou por categorias de solicitações?</li><li>• Quais são as opções de atendimento automatizado que o cliente espera disponibilizar via chatbot no WhatsApp?</li></ul></li><li>• 5. O fluxo de URA já existe?</li></ul>
Objeto	<p>Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de solução integrada de gestão de serviços de automação do processo de cobrança de anuidades e relacionamento com os usuários utilizando o WhatsApp (chatbot e atendimento humano) como meio de comunicação, abrangendo integração com Sistema Integrado de Gestão Empresarial - ERP, SPC, Cartório de Protesto e Receita Federal, com implantação, manutenção, hospedagem e treinamento para atender as necessidades do Conselho Regional de Contabilidade em Pernambuco - CRCPE</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qual a quantidade de horas e turmas para o treinamento?</li></ul>
4.2.3.5	<p>O servidor dedicado, na nuvem, deverá rodar em ambiente Linux 64 bits, com sistema operacional Alma Linux 9, Rocky Linux 9 ou Ubuntu Server 24.04 LTS, além de ter as seguintes tecnologias nas versões citadas ou superiores: Painel de Controle CPANEL 122.0.20 (com pelo menos 01 conta CPANEL) ou Plesk Obsidian 18.0.64 (com</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após análise do requisito 4.2.3.5 do edital, que solicita o uso do painel de controle cPanel 122.0.20, gostaríamos de formalizar uma impugnação com base nos seguintes pontos:</li><li>• Exclusividade da Especificação: A exigência de uma versão específica do cPanel 122.0.20 pode limitar a participação de empresas que utilizam soluções de painel de controle equivalentes ou mais eficientes, como o</li></ul>



	<p>pelo menos 01 conta Plesk), PHP 8.3, MYSQL 8.0, Laravel x11, Composer 2.8.1, Python 3.10.6, Py 3.13.0, Node 22.7.0, NPM 10.8.2</p>	<p>Plesk ou outras plataformas com funcionalidades semelhantes. Tal exigência, portanto, cria uma barreira competitiva, restringindo a competitividade do processo licitatório.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidade no Mercado: O cPanel 122.0.20 pode não ser a solução mais comum ou acessível no mercado, dificultando o atendimento ao requisito por empresas que utilizam versões diferentes ou painéis alternativos que oferecem as mesmas funcionalidades.</li><li>• Princípio da Isonomia: A exigência de um painel de controle específico pode violar o princípio da isonomia, que garante igualdade de condições entre os participantes. Ao exigir uma versão específica de um painel de controle, o edital acaba favorecendo empresas que já utilizam esse software em detrimento de outras que poderiam oferecer soluções igualmente válidas, mas com ferramentas diferentes.</li><li>• Com base nos pontos acima, solicitamos a revisão e possível remoção ou readequação desse requisito, permitindo que o edital seja mais inclusivo e acessível a todos os participantes, sem comprometer a qualidade e a funcionalidade exigidas.</li></ul>
--	---	--

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

Atenciosamente,  
João Pessoa, 11 de dezembro de 2024.

Comercial de Licitações.