



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2025

LOCAÇÃO DE SISTEMA DE CANAL DE AUTOATENDIMENTO ATRAVÉS DA PLATAFORMA DE MENSAGENS WHATSAPP

RETIFICA

O Prefeito Cristiano Valduga Dal Pai, no exercício de suas atribuições legais e de conformidade com a Lei 14.133/2021, torna público, para conhecimento aos interessados, que fica **retificado o edital supracitado, conforme abaixo:**

O anexo Prova de Conceito, passa a vigorar com a seguinte redação:

PROVA DE CONCEITO

Automação de Processos no Departamento de Finanças

1. Especificações Técnicas

1.1 Ser uma plataforma web hospedada em infraestrutura provida pelo fornecedor.

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.2 Deve ser acessível via navegador de internet convencional (Chrome, Firefox, etc).

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.3 Deve utilizar a WhatsApp Enterprise API - **ELIMINATÓRIO**

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.4 Não pode utilizar extensão/plugin de navegador para manipular o WhatsApp Web.

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.5 Atender aos Termos de Serviço do WhatsApp.

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.6 O acesso deve ser criptografado e protegido (protocolo HTTPS, com criptografia TLS 1.2 ou superior, chave RSA de 2048 bits ou superior).

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.7 Permitir o acesso à plataforma WhatsApp associada a um único número móvel fornecido pela contratante, sendo multiusuário cadastrados por meio de login e senha e que permita gerenciamento e operação de supervisores/administradores, sem perda de performance.

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.8 Permitir o cadastro de novos usuários atendentes e de novos supervisores para gerenciamento.

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.9 Permitir a configuração de menus de atendimento automático por departamento. O primeiro menu oferecerá opções de forma a encaminhar o atendimento para o departamento específico (chatbot).

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.10 Permitir atendimentos simultâneos por um mesmo operador.

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.11 Ter uma agenda de contatos, permitindo adicionar, editar e excluir os contatos conforme a necessidade.

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.12 Permitir a criação de templates pessoais, onde o usuário pode deixar textos prontos para utilizar no dia a dia.

ATENDE: ()SIM ()NÃO

1.13 Realizar integração com o sistema de gestão pública, realizando geração de protocolo de atendimento.

ATENDE: ()SIM ()NÃO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS



1.14 Realizar atendimento automatizado e envio de PDF para as seguintes opções:

1.14.1 Certidão negativa de débitos.

1.14.2 Consulta a certidões.

1.14.3 Realizar a consulta via CPF/CNPJ diretamente no sistema de gestão pública e retornar os dados necessários.

ATENDE: (☐)SIM (☐)NÃO

TOTALIZADOR: (☐) SIM (☐)NÃO

2. **Resultado da Prova de conceito**

Do total de 14 quesitos (100%), o resultado para aprovação deverá ser de no mínimo **92% (13 itens atendidos)**.

Fica alterada a data de abertura para 07/07/2025 às 9h.

Demais condições não mencionadas aqui, permanecem inalteradas e em pleno vigor.

Veranópolis, 23 de junho de 2025.

Este edital foi devidamente examinado e aprovado por esta Assessoria Jurídica.

Assessor Jurídico

Cristiano Valduga Dal Pai
Prefeito



MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS

RUA ALFREDO CHAVES, 366 - CNPJ 98.671.597/0001-09

VERANÓPOLIS/RS - CEP 95330-000

FONE (54) 3441 1477 - [HTTPS://WWW.VERANOPOLIS.RS.GOV.BR](https://www.veranopolis.rs.gov.br)



CÓDIGO DE ACESSO

4DA0255466C942A4BB50E69F99AE3161

VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Este documento foi assinado digitalmente/eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

Para verificar a validade das assinaturas acesse o link abaixo

<https://veranopolis.flowdocs.com.br/public/assinaturas/4DA0255466C942A4BB50E69F99AE3161>