



ATA DA PROVA DE CONCEITO

ATA DE PROVA DE CONCEITO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 025/2026– PMM
PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 603/2026
CÓD. VERIFICADOR: 6PQ9D62F
TIPO: Menor preço por lote/grupo.

Aos vinte e nove dias do mês de junho do ano de dois mil e vinte e seis, às 08h, conforme disposto na plataforma Compras.gov, por meio do link de videoconferência <https://meet.google.com/ygi-xxzd-rrk>. No entanto esteve presente somente este servidor, Diogo Henrique Kerber Dechristan, na qualidade de fiscal do contrato e responsável pela avaliação, com a finalidade de realizar a validação dos requisitos mínimos exigidos no Edital do Pregão Eletrônico nº 025/2026, cujo objeto consiste na contratação de empresa para locação de software de automação de WhatsApp, visando atender às necessidades do Departamento de Administração e Planejamento. No dia 26 de junho, a empresa manifestou não possuir condições de prosseguir com a apresentação da Prova de Conceito (POC), declinando de sua realização. Consignou-se, ainda, que o Agente de Contratação manteve a sessão designada para o dia 29 de junho de 2026, às 08h, conforme comunicado previamente disponibilizado a todos os licitantes. Restou, assim, encerrada a sessão de avaliação.

Características funcionais que os módulos/processos devem conter, conforme disposto nos item 4.5 deste Termo de Referência.	ATENDE?	
	SIM	NÃO
Requisitos Técnicos para Ambiente Web		
Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Datacenter nacional com, SLA de 99,9% na infraestrutura, certificado ISAE 3402.		
Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.		
Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.		
Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.		
Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.		
Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.		
Interação com CRM externo ou ferramenta de preferência, através de webservices.		
Perfil do Administrador		
O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações.		
Perfil de Usuários		
Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.		
Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.		
Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.		
Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.		
Perfil de Cidadão		
Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.		
Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).		
Permissão para enviar mensagem para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo		



que fora do horário de expediente.		
Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS.		
Permissão para participar de pesquisas e enquetes.		
Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.		
Permissão de acionar o funcionamento da Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço do Poder Público Municipal.		
Acesso ao sistema		
Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail.		
Segurança no formulário de acesso por meio de validação CAPTCHA e verificação em duas etapas, que poderá ser realizada por aplicativo autenticador (TOTP), tais como Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Authy, entre outros, envio de código temporário via SMS (OTP) ou método equivalente que assegure dupla autenticação do usuário.		
Dashboard		
Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de atendimentos ao vivo em tempo real, quantidade de protocolos gerados e formulários pendentes.		
Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.		
Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.		
Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.		
Relatórios Gerenciais		
Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.		
Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.		
Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.		
Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.		
Gerar relatório de panorama de atentes, com status de último login, visto por último, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados.		
Gerar relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.		
Gerar relatório de contatos bloqueados pela plataforma.		
Gerar relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.		
Gerar gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.		
Gerar relatório de registro de tentativas de chamada de áudio/vídeo para o número de atendimento, com opção de iniciar atendimento reverso para contatos cadastrados.		
Gerar relatório de potencial de uso, com indicador de quanto o município esta utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.		
Gerar relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.		
Gerar relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.		
Chatbot		
Permitir chatbot de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365.		
Permitir gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).		
Permitir a criação de itens do menu.		
Permitir cadastrar mensagem de boas vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem após deve possuir		



opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos duas opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.		
Permitir cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação.		
Permitir cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.		
Possuir opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.		
Possuir opção para listar comandos dentro do chatbot com no mínimo as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.		
Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão.		
Atribuir comando para que o cidadão possa atualizar o nome de contato cadastrado no chatbot.		
Permitir a inclusão de ao menos três chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.		
Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.		
Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.		
Permitir que cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista, mensagem direta e pesquisas.		
Permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o bot não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao menos 2 modelos de mensagem. Sendo ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.		
Possuir opção de finalização com ao menos as opções: Envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, envio de stickers, divulgação de no mínimo três grupos temáticos.		
Possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado sempre que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.		
Possibilitar a integração com o modelo de I.A. adotado, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo modelo de I.A. adotado.		
Deverá possuir função de linkar um atendente da plataforma a um número de whatsapp externo, sem divulgar o número linkado ao cidadão, registrando o conteúdo da sessão/conversa de ponta a ponta.		
Assinatura Eletrônica		
Permitir o envio de documentos em PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no WhatsApp, com franquia mensal não cumulativa de 20 assinaturas.		
Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo WhatsApp.		
Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o documento enviado para assinatura.		
Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.		
Disponibilizar QRCode no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.		
Disponibilizar a opção de download do documento original e também do documento assinado.		
Grupos Temáticos		
Permitir criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.		
Permitir personalizar URL com convite para entrada.		
Permitir disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.		
Permitir edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.		
Permitir agendamento do envio do disparo.		
Permitir acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.		



Permitir a criação e gerenciamento de comunidades, para envio de avisos e conteúdos para vários grupos.		
Enquetes e Pesquisas		
Permitir a criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início e data de término.		
Permitir o cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).		
Permitir o acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.		
Atendimento ao Vivo		
Permitir interações operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.		
Permitir a geração automática de número de protocolo de atendimento.		
Permitir a gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.		
Permitir personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação do atendente.		
Permitir ao operador atendente o registro do nome do cidadão atendido.		
Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível.		
Permitir o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.		
Permitir a utilização de mensagens pré-definidas.		
Permitir a finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.		
Permitir iniciar uma conversa ativa com o cidadão, ou seja, enviar a primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.		
Gerar alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.		
Mensagens Setorizadas e formulários		
Permitir a recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário, sendo capturadas a partir de uma chave personalizada ou ainda configuração do destinatário da mensagem direta no bot.		
Permitir formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.		
Permitir a configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.		
Permitir nos formulários a configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo whatsapp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.		
Permitir função para captura de localização.		
Permitir opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.		
Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.		
Permitir a opção de envio de formulário anônimo, onde não é exposto o número do cidadão.		
Envio avulso de notificação		
Permitir o envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número short code de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, com pacote mínimo de 1.000 mensagens mensais não-cumulativas.		
Permitir o acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato.		
Cadastros		
Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.		
Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se		



considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamentos.		
No cadastro de atendentes, permissionar se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.		
Permitir a definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes.		
Permitir a opção de coletar “aceite” dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.		
Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores.		
Funcionalidades da Integração a Inteligência Artificial (I.A)		
Permitir a integração com ferramentas de Inteligência Artificial generativa, de mercado, baseadas em linguagem natural, tais como ChatGPT (versões GPT-4o Mini, GPT-4o, GPT-o1, GPT-4 Turbo) e/ou Anthropic Claude (Haiku, Sonnet, Opus, Claude 3.5 Sonnet), ou equivalentes tecnicamente compatíveis, que suportem interações conversacionais multitemáticas, com possibilidade de treinamento personalizado.		
Possuir configuração de nome personalizado e comando para acionamento (quando no modo passivo) do assistente virtual I.A personalizável.		
Possuir opção de modo de conversação PASSIVA (acionamento por comando ou fallback) e ATIVA (acionamento automático), compatível com a I.A. generativa utilizada.		
Permitir configuração da comunicação como Normal, Formal ou Descontraída para conversação mais adequada ao perfil desejado.		
Possuir opção para cadastro de comportamento/personalidade para o assistente I.A.		
Possuir opções de treinamento do assistente virtual de I.A., incluindo métodos como: Manual, Automático via integração, ingestão de website, documentos ou vídeos curtos, conforme capacidade do modelo adotado.		
Possuir cadastro de assuntos para classificação dos treinamentos de origem manual.		
Deverão estar inclusas no valor contrato no mínimo 2500 interações mensais de I.A.		

Diante da ausência de apresentação da Prova de Conceito, não houve demonstração dos requisitos técnicos previstos no edital, razão pela qual não foram objeto de avaliação técnica nesta sessão. Diante do exposto, a Comissão Especial declarou encerrada a presente sessão. Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente Ata, a qual segue para os devidos fins, consignando-se a participação e colaboração dos presentes no certame.

Diogo Henrique Kerber Dechristan
Técnico em Informática

