



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL

Autarquia Federal – Lei nº 5.905/73

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 03 PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90001/2026

O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul – Coren-RS, por meio do Agente de Contratação – Pregoeiro, nomeado pela Portaria nº 414/2024, conforme suas atribuições dispostas na Lei nº 14.133/21, em consulta à área técnica, vem esclarecer os questionamentos abaixo:

Questionamento 1:

O que deve ser compreendido como “atendimento humano ilimitado”:

- a) quantidade ilimitada de usuários/atendentes;
- b) quantidade ilimitada de atendimentos humanos, independentemente do número de usuários;
- c) transferências ilimitadas do bot para atendimento humano;
- d) ou outro critério a ser especificado pelo órgão.

Resposta 1:

A expressão 'atendimento humano ilimitado' significa que a solução não imporá restrições, bloqueios ou cobranças adicionais atreladas à quantidade de atendimentos realizada por cada agente humano ativo.

Questionamento 2:

Está correto o entendimento de que a operação será administrada por aproximadamente 20 usuários/agentes ativos por dia, sendo esse o quantitativo a ser considerado para fins de dimensionamento técnico e comercial da proposta?

Resposta 2:

Sim. Está correto o entendimento.

Questionamento 3:

Para fins de precificação, será aceito o entendimento de que a solução poderá ser cotada considerando 20 usuários/licenças ativas, em linha com a prática usual de contratação de soluções SaaS?

Resposta 3:

Sim. Está correto o entendimento.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL

Autarquia Federal – Lei nº 5.905/73

Questionamento 4:

Na hipótese de a quantidade de agentes ultrapassar 20 durante a execução contratual, esse eventual acréscimo estará abrangido pela expressão “atendimento humano ilimitado”, sem custo adicional, ou dependerá de contratação/expansão quantitativa específica?

Resposta 4:

A quantidade máxima de agentes humanos simultâneos não deve ultrapassar o limite de 20. Caso haja a necessidade de expandir este limite durante a vigência contratual, dependerá dos termos definidos em contrato.

Questionamentos recebidos por e-mail em 17/03/2026.

Porto Alegre, 19 de março de 2026

Filipe Lopes Moreira
Pregoeiro do Coren-RS
Portaria Coren-RS nº 414/2024