



Pregão Eletrônico nº 17/2024

Processo Administrativo nº 24/0489-0000314-1

Assunto: Solicitação de Diligências

O Pregoeiro comunica a realização de diligências desta licitação junto às empresas OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS LTDA, FUNDOS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA INFÂNCIA - UNICEF e MAGAZINE LUIZA S/A, emissoras de Atestados de Capacidade Técnica apresentados pela empresa INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA, licitante atualmente habilitado neste certame, por solicitação da área técnica demandante desta licitação, conforme abaixo.

Aos interessados,

Porto Alegre/RS, 3 de setembro de 2024.

**Mateus  
Kmentt  
de Mello**

Assinado de forma digital  
por Mateus Kmentt de Mello  
DN: cn=Mateus Kmentt de  
Mello, o=PROCERGS,  
ou=DAF/DGA/SCP,  
email=mateus-  
mello@procergs.rs.gov.br,  
c=BR  
Dados: 2024.09.03 15:04:52  
-03'00'

Mateus Kmentt de Mello,  
DGA/SCP - ADM - Matrícula 51664  
Pregoeiro

## PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Caixa Postal Pregao <pregao@procergs.rs.gov.br>

Ter, 03/09/2024 14:36

Para:diego@reclameaqui.com.br <diego@reclameaqui.com.br>;luiz@reclameaqui.com.br <luiz@reclameaqui.com.br>

Cc:edu@reclameaqui.com.br <edu@reclameaqui.com.br>

 1 anexos (760 KB)

OFICIO CE-021-2024\_PRE-17-2024 - diligencia INFOBIP junto a OBVIO BRASIL.pdf;

Prezados(as) Senhores(as),

Estamos realizando a presente diligência de licitação em Atestado de Capacidade Técnica emitido por sua empresa, conforme arquivo anexo.

Ficamos no aguardo de breve retorno e desde já agradecemos a compreensão.

Atenciosamente,

Mateus Kmentt de Mello  
Pregoeiro

**Pregão Eletrônico PROCERGS**  
[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)  
[www.procergs.rs.gov.br/licitacoes](http://www.procergs.rs.gov.br/licitacoes)



**Pregão  
Eletrônico**

**PROCERGS**

CE-021/2024

Porto Alegre/RS, 03 de setembro de 2024.

Para: OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS LTDA  
De: CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.  
EQUIPE DO PREGÃO

Ref.: Diligência – PREGÃO-17/2024

Prezados(as) Senhores(as),

A PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A. está realizando a licitação, acima referenciada, para contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para fornecimento de solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp, sem dedicação exclusiva de mão de obra, abrangendo integração homologada com a plataforma Dígito Interact, incluindo os serviços de Implantação (setup inicial), Subscrição mensal, Suporte Técnico mensal, Conversas Ativas e Conversas Receptivas, visando o atendimento a demandas de clientes nos diversos órgãos do Estado do Rio Grande do Sul, pelo Sistema de Registro de Preços, de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas no Edital e seus Anexos, sendo que a empresa INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA encontra-se atualmente mais bem classificada e habilitada no referido Pregão, conforme pode ser aferido no Portal de Compras da PROCERGS.

Durante a análise de recurso administrativo interposto pela INTERAXA BRASIL TECNOLOGIA sobre documentação apresentada pela referida licitante, a área técnica da PROCERGS, demandante desta licitação, manifestou a necessidade de dirimir dúvidas quanto ao Atestado de Capacidade Técnica emitido pela OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS LTDA e que foi apresentado em nosso Pregão Eletrônico.



# Pregão Eletrônico

**PROCERGS**

Assim, estamos realizando a presente diligência de licitação para que sua empresa manifeste sobre as informações constantes no atestado, de modo a pormenorizar a aptidão da empresa INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA em relação à comprovação de volumetria (quantidades) dos serviços de atendimento (número de conversas ativas/receptivas) por mês em whatsapp com a plataforma da INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA, bem como, volumetria de serviços de suporte e assinaturas de números considerando que o atestado apresenta somente a informação de número de usuários ativos mensais de até 900.000.

Para auxiliar a OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS LTDA nesta demanda, estamos enviando a cópia do Atestado apresentado pela INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA, bem como, as quantidades que estão previstas no item 7.3.4 do Edital referente ao PREGÃO 17/2024 – PROCERGS:

**7.3.4** Estima-se a quantidade de serviços do objeto, ora licitado, na quantidade abaixo:

Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
Implantação (setup inicial)	conta	1	12
Subscrição mensal	assinatura	12	144
Suporte Técnico mensal	contrato	1	12
Conversa Ativa Categoria Marketing	conversa	40.000	480.000
Conversa Ativa Categoria Utilidade	conversa	550.000	6.600.000
Conversa Ativa Categoria Autenticação	conversa	10.000	120.000
Conversa Receptiva Categoria Serviço	conversa	300.000	3.600.000

Visando a celeridade de nosso processo licitatório, contamos com sua colaboração em atender a esta diligência no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contado desta data (até **10/09/2024**).

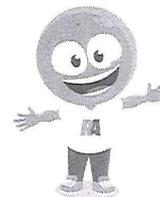
Certos de sua compreensão e sendo o que tínhamos para o momento, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Mateus  
Kmentt de  
Mello

Assinado de forma digital por  
Mateus Kmentt de Mello,  
DN: cn=Mateus Kmentt de Mello,  
o=PROCERGS, ou=DAF/DGA/  
SCP, email=mateus-  
mello@procergs.rs.gov.br, c=BR  
Dados: 2024.09.03 11:34:54  
-03'00'

Mateus Kmentt de Mello,  
DGA/SCP - ADM - Matrícula 51664  
Pregoeiro



A Obvio Brasil Software e Serviços Ltda (RECLAME AQUI), com sede à Rua Florida, 1595 – Bairro Cidade Monções, andares 3 e 6, na cidade de São Paulo, estado do São Paulo, inscrita no CNPJ número 13.114.403/0001-03 doravante denominada Contratante, ATESTA para devidos fins que a Infobip Brasil Serviços de Valor Adicionado, com sede na Rua Comendador Araujo 565, cj 503/504, na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, inscrita no CNPJ 13.829.815/0002-000, doravante denominada Contratada, fornece os serviços conforme descrição abaixo:

Objeto: Serviços de Whatsapp Business

Desde: Março, 2019

Número de usuários ativos mensais: Até 900.000 por mês

Cidade: São Paulo/SP - Brasil

A Infobip também é nosso fornecedor para de envio de mensagens de Texto SMS (Short Message Service), Mensagens de Voz e Envio de e-mails. Incluindo gerenciamento e licenciamento de uso da plataforma, infraestrutura e suporte técnico necessário.

Atestamos ainda, que tais serviços foram executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo, em nosso registro, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

CONTRATO: MSA – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTRAS AVENÇAS

DATA: 04/03/2019

São Paulo, 04 de março de 2019

NOME: Diego Souza Campos  
CPF: 003.193.961-93

OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS LTDA - CNPJ 13.114.403/0001-03  
Rua. Flórida, 1595 Cidade Monções - São Paulo/SP

## PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Caixa Postal Pregao <pregao@procergs.rs.gov.br>

Ter, 03/09/2024 14:41

Para:brasil@unicef.org <brasil@unicef.org>

 1 anexos (382 KB)

OFICIO CE-022-2024\_PRE-17-2024 - diligencia INFOBIP junto a UNICEF.pdf;

Prezados(as) Senhores(as),

Estamos realizando a presente diligência de licitação em Atestado de Capacidade Técnica emitido por sua empresa, conforme arquivo anexo.

Ficamos no aguardo de breve retorno e desde já agradecemos a compreensão.

Atenciosamente,

Mateus Kmentt de Mello  
Pregoeiro

**Pregão Eletrônico PROCERGS**  
[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)  
[www.procergs.rs.gov.br/licitacoes](http://www.procergs.rs.gov.br/licitacoes)



**Pregão  
Eletrônico**

**PROCERGS**

CE-022/2024

Porto Alegre/RS, 03 de setembro de 2024.

Para: FUNDOS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA INFÂNCIA - UNICEF  
De: CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.  
EQUIPE DO PREGÃO

Ref.: Diligência – PREGÃO-17/2024

Prezados(as) Senhores(as),

A PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A. está realizando a licitação, acima referenciada, para a contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para fornecimento de solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp, sem dedicação exclusiva de mão de obra, abrangendo integração homologada com a plataforma Dígito Interact, incluindo os serviços de Implantação (setup inicial), Subscrição mensal, Suporte Técnico mensal, Conversas Ativas e Conversas Receptivas, visando o atendimento a demandas de clientes nos diversos órgãos do Estado do Rio Grande do Sul, pelo Sistema de Registro de Preços, de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas no Edital e seus Anexos, sendo que a empresa INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA encontra-se atualmente mais bem classificada e habilitada no referido Pregão, conforme pode ser aferido no Portal de Compras Eletrônicas da PROCERGS.

Durante a análise de recurso administrativo interposto pela INTERAXA BRASIL TECNOLOGIA sobre documentação apresentada pela referida licitante, a área técnica da PROCERGS, demandante desta licitação, manifestou a necessidade de dirimir dúvidas quanto ao Atestado de Capacidade Técnica emitido por FUNDOS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA INFÂNCIA - UNICEF e que foi apresentado em nosso Pregão Eletrônico.



# Pregão Eletrônico

**PROCERGS**

Assim, estamos realizando a presente diligência de licitação para que sua empresa manifeste sobre as informações constantes no atestado, de modo a pormenorizar a aptidão da empresa INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA em relação à comprovação de volumetria (quantidades) dos serviços de atendimento (número de conversas ativas/receptivas) por mês em whatsapp com a plataforma da INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA, bem como, volumetria de serviços de suporte e assinaturas de números considerando que o atestado apresenta somente informação de 6 (seis) posições de atendimento incluindo o gerenciamento e licenciamento de uso da plataforma, aplicativos, infraestrutura e suporte técnico necessário.

Para auxiliar a FUNDOS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA INFÂNCIA - UNICEF nesta demanda, estamos enviando a cópia do Atestado apresentado pela INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA, bem como, as quantidades que estão previstas no item 7.3.4 do Edital referente ao PREGÃO 17/2024 – PROCERGS:

**7.3.4** Estima-se a quantidade de serviços do objeto, ora licitado, na quantidade abaixo:

Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
Implantação (setup inicial)	conta	1	12
Subscrição mensal	assinatura	12	144
Suporte Técnico mensal	contrato	1	12
Conversa Ativa Categoria Marketing	conversa	40.000	480.000
Conversa Ativa Categoria Utilidade	conversa	550.000	6.600.000
Conversa Ativa Categoria Autenticação	conversa	10.000	120.000
Conversa Receptiva Categoria Serviço	conversa	300.000	3.600.000

Visando a celeridade de nosso processo licitatório, contamos com sua colaboração em atender a esta diligência no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contado desta data (até **10/09/2024**).

Certos de sua compreensão e sendo o que tínhamos para o momento, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Mateus  
Kmentt  
de Mello

Assinado de forma digital por  
Mateus Kmentt de Mello  
DN: cn=Mateus Kmentt de  
Mello, o=PROCERGS, ou=DAF/  
DGA/SCP, email=mateus-  
mello@procergs.rs.gov.br, c=BR  
Dados: 2024.09.03 12:05:40  
-03'00'

Mateus Kmentt de Mello,  
DGA/SCP - ADM - Matrícula 51664  
Pregoeiro



Atestamos, para todos os fins de direito, que a empresa INFOBIP BRAZIL SERVICOS DE VALOR ADICIONADO LTDA., estabelecida na Calçada das Margaridas 163 sala 2 n.º 163, bairro Alphaville Comercial, cidade Barueri, estado SP, CNPJ n.º 13.829.815/0001-20, é nosso fornecedor de Solução de Atendimento via Chat, nos canais Webchat e Whatsapp com atendente humano ou por meio de ChatBot, na modalidade de software como serviço na nuvem SaaS, com 6 posições de atendimento incluindo o gerenciamento e licenciamento de uso da plataforma, aplicativos, infraestrutura e suporte técnico necessário, cumprindo sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante aos serviços solicitados ou produtos entregues, pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto licitado, nada tendo que a desabone.

Atestamos ainda, que tais serviços foram executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Contrato Nº/ano: LTA 42411935/2019

Razão Social: Fundos das Nações Unidas para a Infância - UNICEF

Endereço: SEPN 510 BLOCO A 2º andar- Brasília - DF

Tel: 61 3035 1926

Contrato desde: 2019

## PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Caixa Postal Pregao <pregao@procergs.rs.gov.br>

Ter, 03/09/2024 14:26

Para:ri@magazineluiza.com.br <ri@magazineluiza.com.br>

 1 anexos (644 KB)

OFICIO CE-023-2024\_PRE-17-2024 - diligencia INFOBIP junto a MAGAZINE LUIZA.pdf;

Prezados(as) Senhores(as),

Estamos realizando a presente diligência de licitação em Atestado de Capacidade Técnica emitido por sua empresa, conforme arquivo anexo.

Ficamos no aguardo de breve retorno e desde já agradecemos a compreensão.

Atenciosamente,

Mateus Kmentt de Mello  
Pregoeiro

**Pregão Eletrônico PROCERGS**  
[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)  
[www.procergs.rs.gov.br/licitacoes](http://www.procergs.rs.gov.br/licitacoes)



**Pregão  
Eletrônico**

**PROCERGS**

CE-023/2024

Porto Alegre/RS, 03 de setembro de 2024.

Para: MAGAZINE LUIZA S/A  
De: CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.  
EQUIPE DO PREGÃO

Ref.: Diligência – PREGÃO-17/2024

Prezados(as) Senhores(as),

A PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A. está realizando a licitação, acima referenciada, para a contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para fornecimento de solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp, sem dedicação exclusiva de mão de obra, abrangendo integração homologada com a plataforma Dígito Interact, incluindo os serviços de Implantação (setup inicial), Subscrição mensal, Suporte Técnico mensal, Conversas Ativas e Conversas Receptivas, visando o atendimento a demandas de clientes nos diversos órgãos do Estado do Rio Grande do Sul, pelo Sistema de Registro de Preços, de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas no Edital e seus Anexos, sendo que a empresa INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA encontra-se atualmente mais bem classificada e habilitada no referido Pregão, conforme pode ser aferido no Portal de Compras Eletrônicas da PROCERGS.

Durante a análise de recurso administrativo interposto pela INTERAXA BRASIL TECNOLOGIA sobre documentação apresentada pela referida licitante, a área técnica da PROCERGS, demandante desta licitação, manifestou a necessidade de dirimir dúvidas quanto ao Atestado de Capacidade Técnica emitido pela MAGAZINE LUIZA S/A e que foi apresentado em nosso Pregão Eletrônico.



# Pregão Eletrônico

**PROCERGS**

Assim, estamos realizando a presente diligência de licitação para que sua empresa manifeste sobre as informações constantes no atestado, de modo a pormenorizar a aptidão da empresa INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA em relação à comprovação de volumetria (quantidades) dos serviços de atendimento (número de conversas ativas/receptivas) por mês em whatsapp com a plataforma da INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA, bem como, volumetria de serviços de suporte e assinaturas de números, considerando que o atestado apresenta somente a descrição dos serviços prestados e a quantidade de mensagens/mês de 3.5MM.

Para auxiliar a MAGAZINE LUIZA S/A nesta demanda, estamos enviando a cópia do Atestado apresentado pela INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA, bem como, as quantidades que estão previstas no item 7.3.4 do Edital referente ao PREGÃO 17/2024 – PROCERGS:

**7.3.4** Estima-se a quantidade de serviços do objeto, ora licitado, na quantidade abaixo:

Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
Implantação (setup inicial)	conta	1	12
Subscrição mensal	assinatura	12	144
Suporte Técnico mensal	contrato	1	12
Conversa Ativa Categoria Marketing	conversa	40.000	480.000
Conversa Ativa Categoria Utilidade	conversa	550.000	6.600.000
Conversa Ativa Categoria Autenticação	conversa	10.000	120.000
Conversa Receptiva Categoria Serviço	conversa	300.000	3.600.000

Visando a celeridade de nosso processo licitatório, contamos com sua colaboração em atender a esta diligência no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contado desta data (até **10/09/2024**).

Certos de sua compreensão e sendo o que tínhamos para o momento, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Mateus  
Kmentt  
de Mello

Assinado de forma digital por  
Mateus Kmentt de Mello  
DN: cn=Mateus Kmentt de Mello,  
o=PROCERGS, ou=DAP/DGA/  
SCP, email=mateus-  
mello@procergs.rs.gov.br, c=BR  
Dados: 2024.09.03 12:14:02  
+03'00'

Mateus Kmentt de Mello,  
DGA/SCP - ADM - Matrícula 51664  
Pregoeiro



**magazine luiza**  
vem ser feliz

### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para todos os fins de direito, que a empresa INFOBIP BRAZIL SERVICOS DE VALOR ADICIONADO LTDA., estabelecida na Calc da Margaridas 163 sala 2 n.º 163, bairro Alphaville Comercial, cidade Barueri, estado SP, CNPJ n.º 13.829.815/0001-20, é nosso fornecedor de Envio de mensagens de Texto SMS (Short Message Service) em dispositivos móveis, incluindo o gerenciamento e licenciamento de uso da plataforma, infraestrutura e suporte técnico necessário, cumprindo sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante aos serviços solicitados ou produtos entregues, nada tendo que a desabone.

Serviços Prestados: Envio e recebimento de mensagens de Texto SMS (Short Message Service) em dispositivos móveis, incluindo o gerenciamento e licenciamento de uso da plataforma, infraestrutura e suporte técnico necessário.

Atestamos ainda, que tais serviços foram executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Contrato Nº/ano: 022/2017/Brasil

Razão Social: Magazine Luiza S/A

Endereço: Rua do Comércio, 1924 Centro – Franca – SP – 14400-660

CNPJ: 47.960.950/0001-21

Tel: 11-3504-2743

Quantidade de Mensagens / Mês: 3.5MM

São Paulo, 28 de junho de 2017

Aline Queirantes  
Marketing / CRM