



# Pregão Eletrônico



Pregão Eletrônico nº 17/2024

Processo Administrativo nº 24/0489-0000314-1

Assunto: Respostas de Diligência

O Pregoeiro comunica que as empresas OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS LTDA e FUNDOS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA INFÂNCIA - UNICEF responderam às diligências realizadas em 03/09/2024, após prorrogação do prazo inicial concedido. Informa, também, que após reiteradas solicitações não obteve retorno da empresa MAGAZINE LUIZA S/A conforme abaixo.

Aos interessados,

Porto Alegre/RS, 02 de outubro 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: 2024.10.02 10:35:27  
-03'00'

Mateus Kmentt de Mello,  
Matrícula 51664  
Pregoeiro

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

Adrian Silva <adrian.silva@reclameaqui.com.br>

Qua, 04/09/2024 14:37

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

 1 anexos (281 KB)

Apresentação de Esclarecimentos - Procergs.pdf;

Prezado Mateus,

Seguem esclarecimentos referentes ao Atestado de Capacidade Técnica da Infobip emitido pelo Reclame Aqui.

Qualquer dúvida, permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

 **Reclame AQUI -  
GPTW Mai/2022 -  
Mai/2023 - Brasil**

**ADRIAN SILVA**

Gerente | Jurídico

 [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)





São Paulo, 04 de setembro de 2024.

**APRESENTAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS**

Ao CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.(PROCERGS)

REF: Diligência-Pregão-17/2024

**ÓBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS S.A.(Reclame Aqui)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 13.14.403/0001-03, estabelecida na Rua Flórida, nº 1.595, 6º Andar, Cj. 61, Brooklin Novo, CEP 04.565-001, São Paulo – SP, vem apresentar os devidos esclarecimentos referente ao Atestado de Capacidade Técnica apresentado em favor da empresa INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA.(Infobip)

Em atenção ao solicitado, informamos que a empresa Infobip presta serviços para o Reclame Aqui desde março de 2019.

O serviço originalmente contratado tinha como objeto a entrega de mensagens de serviço móveis para a Plataforma WhatsApp Business por meio da Plataforma Infobip, com o objetivo de atender a uma solução do Reclame Aqui que permitia aos usuários realizarem reclamações via Whatsapp e contemplava suporte ilimitado durante toda a vigência da contratação, contudo

O contrato com a Infobip contemplava a disponibilização mínima de 100.000 usuários ativos mensais, podendo chegar a 900.000, e durante a execução dos serviços, houve o consumo efetivo conforme disposto na tabela abaixo.

Ano	Total de Conversas ativas	Total de Mensagens	Média Mensal de Conversas Ativas
2019*	1,655,410	30,457,022	183.934
2020	1,084,503	17,030,115	90.375
2021	541,076	8,206,030	45.089
2022	519,837	7,961,730	43.319

\* de abril a dezembro

Com a descontinuação da funcionalidade para o qual os serviços foram originalmente contratados, o escopo da contratação foi alterado, sendo a Infobip mantida como fornecedora do Reclame Aqui para a prestação do serviço de disparos de Whatsapp como segundo fator de autenticação.

Desde o início da prestação dos serviços até a presente data, a Infobip sempre prestou o serviço com excelência, não havendo qualquer fator que a desabone, motivo pelo qual, mesmo após o encerramento do projeto originário, a Infobip foi mantida como fornecedora.

Sendo o que nos cabia informar, renovamos nossos votos de estima e consideração nos colocamos a inteira disposição para o que se fizer necessário.

Atenciosamente,

DocuSigned by:  
  
60A6B02ED3B7428...

Adrian Ricardo Bianchi e Silva  
Gerente Jurídico

RE: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

De Carolina Reis <creis@unicef.org>  
Data Qua, 25/09/2024 16:58  
Para Caixa Postal Pregao <pregao@procergs.rs.gov.br>

Olá, Mateus, vi os anexos, Paula me encaminhou.  
A resposta pode ser diretamente por e-mail? Envio abaixo os números de serviços do último mês e o destaque de alguns deles:

As quantidades mensais em relação às conversas ativas (a quantidade mensal é menor do que o detalhado abaixo):

WhatsApp Conversations - Utility	3.238
WhatsApp Conversations - Marketing	29.004
WhatsApp Conversations - Service	867

Atualmente temos 18 agentes ativos:

Conversations Full Solution - Monthly Active Agents	18
---	----

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

Outros serviços e as quantidades mensais estimadas:

## Summary

Service Name	Quantity
Answers - Monthly Active Sessions (30000)	1
Conversations Full Solution - Monthly Active Agents	18
Email - Dedicated IP Address	2
WhatsApp - Hosted WhatsApp Sender Fee	1
Moments - Monthly Engaged Persons (50000)	1
Processed Transactions - SMS Traffic	368.381
Processed Transactions - MO Traffic	494
Processed Transactions - E-Mail Traffic	755.311
Numbers - Recurring Fee - Virtual Long Number	1
WhatsApp Conversations - Utility	3.238
WhatsApp Conversations - Marketing	29.004
WhatsApp Conversations - Service	867
Email Address Validation	20.321
Moments - Monthly Engaged Persons	54.448
Email Inbound Messages	834

### Carolina Reis

Relacionamento - Programa Amigo da Criança

### UNICEF Brasil

WhatsApp: + (55 61) 991224900, E-mail: [creis@unicef.org](mailto:creis@unicef.org)

### United Nations Children's Fund

SEPN 510, Bloco A, 2º andar, Brasília, DF, Brazil

Follow us on [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [YouTube](#) and at [www.unicef.org.br](http://www.unicef.org.br)



unicef  for every child

---

**From:** Carolina Reis <[creis@unicef.org](mailto:creis@unicef.org)>  
**Sent:** quarta-feira, 25 de setembro de 2024 16:44  
**To:** Caixa Postal Pregao <[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)>  
**Cc:** Livia Brick Luna <[lbluna@unicef.org](mailto:lbluna@unicef.org)>  
**Subject:** RE: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Olá, Mateus,

Boa tarde!

Como Paula informou abaixo, infelizmente não nos foi encaminhada a diligência, vi que enviou para um e-mail que é geral do UNICEF. Também não sabemos sobre esse atestado de capacidade técnica, se foi realizado por outra pessoa que já não está mais na equipe.

Teria como nos encaminhar novamente este e-mail com a diligência, para verificarmos quem pode seguir?

Obrigada

Atenciosamente,

### Carolina Menkes Reis

Marketing Assistant | Relacionamento Programa Amigo da Criança  
UNICEF Brazil

Mobile: +55 61 991224900

Follow us on [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [LinkedIn](#), [YouTube](#) and at [www.unicef.org.br](http://www.unicef.org.br)

para cada criança,

---

**From:** Paula Costa <[pcosta@unicef.org](mailto:pcosta@unicef.org)>

**Sent:** quarta-feira, 25 de setembro de 2024 16:15

**To:** Caixa Postal Pregao <[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)>

**Cc:** BRZ-Brasilia UNICEF <[brasil@unicef.org](mailto:brasil@unicef.org)>; Carolina Reis <[creis@unicef.org](mailto:creis@unicef.org)>; Livia Brick Luna <[lbluna@unicef.org](mailto:lbluna@unicef.org)>

**Subject:** RE: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Boa tarde, Mateus,

Tudo bem?

Agradeço seu contato e espero poder ajudar de alguma forma na sua solicitação.

Sobre sua consulta, informo que precisaria saber quem emitiu o atestado de capacidade técnica para encaminhar internamente e você poder tirar a dúvida, porque a Infobip presta serviço para 2 áreas do meu departamento. O relato que fizemos – e ainda consta no site – foi bem no início das nossas operações e eu não gerencio mais a ferramenta.

De qualquer forma, estou encaminhando internamente sua demanda para minhas colegas Carolina e Lívia, que trabalham atualmente com a conta da Infobip.

Gentileza aguardar a resposta para breve. Espero que atenda ao seu prazo.

Obrigada,

**Paula Costa**

**Fundraising Associate**

Relacionamento, Programa Amigo da Criança

**UNICEF Brasil**

Tel: +(55 61) 9 8165-6515, E-mail: [pcosta@unicef.org](mailto:pcosta@unicef.org)



**United Nations Children's Fund**

SEPN 510, Bloco A, 2º andar, Brasília, DF, Brazil

on [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [LinkedIn](#), [YouTube](#) and at [www.unicef.org.br](http://www.unicef.org.br)

para cada criança,

*\*Trabalhamos com horários flexíveis. Não espero uma resposta a este e-mail ou qualquer ação fora do seu horário de trabalho 😊*

---

**From:** Caixa Postal Pregao <[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)>

**Sent:** Wednesday, September 25, 2024 3:40 PM

**To:** Paula Costa <[pcosta@unicef.org](mailto:pcosta@unicef.org)>

**Cc:** BRZ-Brasilia UNICEF <[brasil@unicef.org](mailto:brasil@unicef.org)>

**Subject:** ENC: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Prezada Paula Costa,

Encaminhamos em **03/09** solicitação de diligência ao e-mail [brasil@unicef.org](mailto:brasil@unicef.org) a fim de obtermos complementação de informações referente ao Atestado de Capacidade Técnica emitido pelo FUNDOS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA INFÂNCIA - UNICEF que diz respeito à prestação de serviços realizada pela INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA mas até o momento não tivemos retorno.

Consultando o Portal da INFOBIP disponível no link [UNICEF: Comunicações unificadas reduzem a rotatividade de doadores em 33% - Infobip](#) encontrei informações sobre o estudo de caso utilizando a plataforma de WhatsApp Business como Marketing conversacional mencionando "A

solução de engajamento do cliente omnichannel permite criar conexões significativas com os doadores da UNICEF". Ao final da descrição consta um depoimento sobre projeto executado que segue:

"A Infobip ofereceu o melhor custo-benefício e ofereceu o conjunto de soluções que estávamos procurando, além de um conjunto de ferramentas a serem implementadas conforme nossas operações crescerem. Com a Infobip, serviço e suporte ágeis estão garantidos. Durante toda a implementação, eles foram muito proativos e sempre disponíveis. Um atendimento ao cliente tão bom é algo que salta aos olhos.

**Paula Costa**  
Marketing e Parcerias"

Considerando o conhecimento que terias sobre esta prestação de serviços da INFOBIP, solicito seja encaminhado à área responsável esta solicitação de diligência com a maior brevidade possível, para que consigamos concluir o julgamento do PREGÃO 17/2024 da PROCERGS que no momento encontra-se em Etapa Recursal como pode ser conferido em nosso Portal de Compras Eletrônicas da PROCERGS.

Desde já agradeço a compreensão.

Atenciosamente,

Mateus Kmentt de Mello  
DGA/SCP - ADM - Matrícula 51664  
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)

---

**De:** BRZ-Brasilia UNICEF <[brasilia@unicef.org](mailto:brasilia@unicef.org)>  
**Enviado:** quinta-feira, 19 de setembro de 2024 09:32  
**Para:** Caixa Postal Pregao <[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)>  
**Cc:** BRZ-Brasilia Procurement <[brzprocurement@unicef.org](mailto:brzprocurement@unicef.org)>  
**Assunto:** RE: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Prezado,

Sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável. Por gentileza, aguardar retorno.

Att,  
Unicef Brasília

---

**From:** Caixa Postal Pregao <[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)>  
**Sent:** Thursday, September 19, 2024 9:16 AM  
**To:** BRZ-Brasilia UNICEF <[brasilia@unicef.org](mailto:brasilia@unicef.org)>  
**Subject:** ENC: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Prezados(as) Senhores(as),

Comunicamos que até o momento não recebemos as respostas sobre a solicitação de complementação de informações referente ao atestado de capacidade técnica emitido pelo FUNDOS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA INFÂNCIA - UNICEF que diz respeito à prestação de serviços pela INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA.

Salientamos que o retorno destas informações são imprescindíveis para o adequado encaminhamento de nosso processo de licitação (PREGÃO 17/2024) que pode ser conferido em nosso Portal de Compras Eletrônicas da PROCERGS através do seguinte link: [Edital 0017/2024 | Compras Eletrônicas PROCERGS](#), motivo pelo qual reiteramos nosso pedido inicial e solicitamos

seus melhores préstimos em responder a diligência com a maior brevidade possível, para que consigamos concluir o julgamento do certame.

## [Edital 0017/2024 | Compras Eletrônicas PROCERGS](#)

Publicado em 29/04/2024. Objeto: 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

[www.compras.procergs.rs.gov.br](http://www.compras.procergs.rs.gov.br)

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

Atenciosamente,

Mateus Kmentt de Mello  
DGA/SCP - ADM - Matrícula 51664  
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)

---

**De:** Caixa Postal Pregao <[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)>  
**Enviado:** segunda-feira, 9 de setembro de 2024 09:29  
**Para:** [brasil@unicef.org](mailto:brasil@unicef.org) <[brasil@unicef.org](mailto:brasil@unicef.org)>  
**Assunto:** ENC: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Prezados(as) Senhores(as),

Na data de 03 de setembro de 2024 protocolamos através de e-mail junto ao FUNDOS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA INFÂNCIA - UNICEF a diligência da licitação da PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., acima referenciada, mas até o momento não recebemos as respostas de sua organização.

Suas respostas são imprescindíveis para o adequado encaminhamento de nosso processo de licitação, motivo pelo qual reiteramos nosso pedido inicial e solicitamos seus melhores préstimos em responder a diligência com a maior brevidade possível, para que consigamos concluir o julgamento do certame.

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

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)

---

**De:** Caixa Postal Pregao  
**Enviado:** terça-feira, 3 de setembro de 2024 14:41

**Para:** [brasilia@unicef.org](mailto:brasilia@unicef.org) <[brasilia@unicef.org](mailto:brasilia@unicef.org)>

**Assunto:** PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

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



CE-025/2024

Porto Alegre/RS, 09 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),

Na data de 03 de setembro de 2024 protocolamos através de e-mail junto à MAGAZINE LUIZA S/A a diligência da licitação da PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., acima referenciada, mas até o momento não recebemos as respostas de sua empresa.

Suas respostas são imprescindíveis para o adequado encaminhamento de nosso processo de licitação, motivo pelo qual reiteramos nosso pedido inicial e solicitamos seus melhores préstimos em responder a diligência com a maior brevidade possível, para que consigamos concluir o julgamento do certame.

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, ou=PROCERGS, ou=DAF/  
DGA/SCP, email=mateus-  
mello@procergs.rs.gov.br, c=BR  
Dados: 2024.09.09 09:17:14  
+03'00'

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

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

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

Seg, 09/09/2024 09:34

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

📎 2 anexos (902 KB)

OFICIO CE-023-2024\_PRE-17-2024 - diligencia INFOBIP junto a MAGAZINE LUIZA.pdf; OFICIO CE-025-2024\_PRE-17-2024 - diligencia INFOBIP junto a MAGAZINE LUIZA.pdf;

Prezados(as) Senhores(as),

Na data de 03 de setembro de 2024 protocolamos através de e-mail junto à MAGAZINE LUIZA S/A à diligência da licitação da PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., acima referenciada, mas até o momento não recebemos as respostas de sua organização.

Suas respostas são imprescindíveis para o adequado encaminhamento de nosso processo de licitação, motivo pelo qual reiteramos nosso pedido inicial e solicitamos seus melhores préstimos em responder a diligência com a maior brevidade possível, para que consigamos concluir o julgamento do certame.

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

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)

---

**De:** Caixa Postal Pregao

**Enviado:** terça-feira, 3 de setembro de 2024 14:26

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

**Assunto:** PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

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)

---

**ENC: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024**

---

**De** Caixa Postal Pregao <pregao@procergs.rs.gov.br>  
**Data** Sex, 27/09/2024 09:25  
**Para** marina.ramalho@magazineluiza.com.br <marina.ramalho@magazineluiza.com.br>; Aline Queirantes <aline.queirantes@magazineluiza.com.br>  
**Cc** Relações com Investidores Magazine Luiza <ri@magazineluiza.com.br>

 2 anexos (1 MB)

OFICIO CE-023-2024\_PRE-17-2024 - diligencia INFOBIP junto a MAGAZINE LUIZA.pdf; OFICIO CE-025-2024\_PRE-17-2024 - diligencia INFOBIP junto a MAGAZINE LUIZA.pdf;

Prezados(as) Senhores(as),

Comunicamos que até o momento ainda não recebemos as respostas sobre a solicitação de complementação de informações referente ao atestado de capacidade técnica emitido pela MAGAZINE LUIZA SA (incluído no Ofício CE-023-2024 encaminhado em 03/09/2024) que diz respeito à prestação de serviços pela INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA. Solicitamos, também, diligências às empresas OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS LTDA e FUNDOS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA INFÂNCIA - UNICEF a fim de obtermos informações complementares sobre os atestados emitidos e já tivemos retorno. Estamos aguardando apenas as informações sobre o Atestado de Capacidade Técnica emitido pela MAGAZINE LUIZA SA para concluirmos o julgamento da Etapa Recursal de nosso PREGÃO 17/2024.

Reiteramos que o retorno destas informações são imprescindíveis para o adequado encaminhamento de nosso processo de licitação (PREGÃO 17/2024) que pode ser conferido em nosso Portal de Compras Eletrônicas da PROCERGS através do seguinte link: [Edital 0017/2024 | Compras Eletrônicas PROCERGS](#), motivo pelo qual reforçamos nosso pedido inicial e solicitamos seus melhores préstimos em responder a diligência com a maior brevidade possível, para que consigamos concluir o julgamento do certame.

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

Atenciosamente,

Mateus Kmentt de Mello  
DGA/SCP - ADM - Matrícula 51664  
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)

---

**De:** Caixa Postal Pregao <pregao@procergs.rs.gov.br>  
**Enviado:** quinta-feira, 19 de setembro de 2024 09:08  
**Para:** Aline Queirantes <aline.queirantes@magazineluiza.com.br>  
**Cc:** marina.ramalho@magazineluiza.com.br <marina.ramalho@magazineluiza.com.br>  
**Assunto:** ENC: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Prezados(as) Senhores(as),

Comunicamos que até o momento não recebemos as respostas sobre a solicitação de complementação de informações referente ao atestado de capacidade técnica emitido pela MAGAZINE LUIZA SA que diz respeito à prestação de serviços pela INFOBIP BRASIL SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO LTDA.

Salientamos que o retorno destas informações são imprescindíveis para o adequado encaminhamento de nosso processo de licitação (PREGÃO 17/2024) que pode ser conferido em nosso Portal de Compras Eletrônicas da PROCERGS através do seguinte link: [Edital 0017/2024 | Compras Eletrônicas PROCERGS](#), motivo pelo qual reiteramos nosso pedido inicial e solicitamos seus melhores préstimos em responder a diligência com a maior brevidade possível, para que consigamos concluir o julgamento do certame.

## Edital 0017/2024 | Compras Eletrônicas PROCERGS

Publicado em 29/04/2024. Objeto: 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 Dígitro Interact, incluindo os serviços de Implantação (setup inicial), Subscrição mensal, Suporte Técnico mensal, Conversas Ativas e Conversas Receptivas, visando o atendimento a demandas

[www.compras.procergs.rs.gov.br](http://www.compras.procergs.rs.gov.br)

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

Atenciosamente,

Mateus Kmentt de Mello  
DGA/SCP - ADM - Matrícula 51664  
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)

---

**De:** Caixa Postal Pregao <[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)>

**Enviado:** segunda-feira, 9 de setembro de 2024 17:38

**Para:** Relações com Investidores Magazine Luiza <[ri@magazineluiza.com.br](mailto:ri@magazineluiza.com.br)>

**Cc:** [marina.ramalho@magazineluiza.com.br](mailto:marina.ramalho@magazineluiza.com.br) <[marina.ramalho@magazineluiza.com.br](mailto:marina.ramalho@magazineluiza.com.br)>; Aline Queirantes <[aline.queirantes@magazineluiza.com.br](mailto:aline.queirantes@magazineluiza.com.br)>

**Assunto:** RE: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Boa tarde, Marina. Tudo bem?

A PROCERGS está na Etapa Recursal do PREGÃO 17/2024 que possui como objeto a contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para fornecimento de solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp que habilitou a empresa INFOBIP BRAZIL SERVICOS DE VALOR ADICIONADO LTDA.

Na documentação referente às exigências de comprovação da Qualificação Técnica para prestar o serviço a INFOBIP apresentou um atestado de capacidade técnica emitido pela Magazine Luiza em 28/06/2017 (o Atestado de Capacidade Técnica está anexado ao Ofício

23/2024 encaminhado) assinado pela Aline Queirantes responsável pela Área de Marketing/CRM da Magazine Luiza à época. No atestado constam informações sobre os serviços prestados naquela oportunidade, no entanto, a presente diligência diz respeito à solicitação de complementação destas informações sobre quantidade mensal (volumetria) em relação aos 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, quantidade de serviços de suporte técnico previstos mensalmente e subscrição mensal de assinaturas de números Whats. No Ofício 23/2024 encaminhado à MAGAZINE LUIZA incluímos a tabela do item 7.3.4 que consta em nosso Edital a fim de esclarecer quais as informações complementares que pretendemos comprovar através do atestado apresentado pela INFOBIP.

Esta solicitação de complementação de informações do atestado de capacidade técnica emitido pela MAGAZINE LUIZA sobre os serviços prestados pela INFOBIP em 2017 são importantes para que possamos analisar a comprovação efetiva da INFOBIP em relação ao serviço que a área técnica da PROCERGS necessita contratar.

Desde já agradeço 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)

---

**De:** marina.ramalho@magazineluiza.com.br <marina.ramalho@magazineluiza.com.br> em nome de Relações com Investidores Magazine Luiza <ri@magazineluiza.com.br>

**Enviado:** segunda-feira, 9 de setembro de 2024 10:30

**Para:** Caixa Postal Pregao <pregao@procergs.rs.gov.br>; Eduardo Araújo <Eduardo.Araujo@infobip.com>; Aline Queirantes <aline.queirantes@magazineluiza.com.br>

**Assunto:** Re: PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

Pessoal, tudo bem?

Nós estamos tentando entender que tipo de ação é exigida da empresa aqui. Conseguem elaborar?

Atenciosamente,

Em seg., 9 de set. de 2024 às 09:34, Caixa Postal Pregao <[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)> escreveu:  
Prezados(as) Senhores(as),

Na data de 03 de setembro de 2024 protocolamos através de e-mail junto à MAGAZINE LUIZA S/A à diligência da licitação da PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., acima referenciada, mas até o momento não recebemos as respostas de sua organização.

Suas respostas são imprescindíveis para o adequado encaminhamento de nosso processo de licitação, motivo pelo qual reiteramos nosso pedido inicial e solicitamos seus melhores préstimos em responder a diligência com a maior brevidade possível, para que consigamos concluir o julgamento do certame.

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

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)

---

**De:** Caixa Postal Pregao

**Enviado:** terça-feira, 3 de setembro de 2024 14:26

**Para:** [ri@magazineluiza.com.br](mailto:ri@magazineluiza.com.br) <[ri@magazineluiza.com.br](mailto:ri@magazineluiza.com.br)>

**Assunto:** PROCERGS - Diligência de Licitação PREGÃO-17/2024

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)

--

### Relações com Investidores

MGLU3

(11) 3504-2727

*'Esta mensagem é direcionada apenas para os endereços constantes no cabeçalho inicial. Se você não está listado nos endereços constantes no cabeçalho, pedimos-lhe que desconsidere completamente o conteúdo dessa mensagem e cuja cópia, encaminhamento e/ou execução das ações citadas estão imediatamente anuladas e proibidas'.*

*'Apesar do Magazine Luiza tomar todas as precauções razoáveis para assegurar que nenhum vírus esteja presente nesse e-mail, a empresa não poderá aceitar a responsabilidade por quaisquer perdas ou danos causados por esse e-mail ou por seus anexos'.*