



# Pregão Eletrônico



Pregão Eletrônico nº 17/2024

Processo Administrativo nº 24/0489-0000314-1

Assunto: Resposta de Diligência

O Pregoeiro comunica que a empresa MAGAZINE LUIZA S/A respondeu à diligência realizada em 03/09/2024, após prorrogação do prazo inicial concedido conforme abaixo.

Aos interessados,

Porto Alegre/RS, 04 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: 2024.10.04 09:42:03  
-03'00'

Mateus Kmentt de Mello,  
Matrícula 51664  
Pregoeiro

---

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

---

De Aline Queirantes <alinea.queirantes@magazineluiza.com.br>

Data Qui, 03/10/2024 19:07

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

Cc Relações com Investidores Magazine Luiza <ri@magazineluiza.com.br>; lucas.ozorio@magazineluiza.com.br <lucas.ozorio@magazineluiza.com.br>

Olá, boa tarde,

A Infobip prestava serviços de envio de SMS para nós.  
Não havíamos contratação de disparo de WhatsApp com eles.

Obrigada,

**Aline Queirantes**



Em qua., 2 de out. de 2024 às 14:45, Caixa Postal Pregao <[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)> escreveu:  
Prezado Lucas Ozorio,

De acordo com o mencionado anteriormente a PROCERGS está realizando processo de licitação (na modalidade PREGÃO Eletrônico 17/2024) que pode ser conferido em nosso Portal de Compras Eletrônicas da PROCERGS através do seguinte link: [Edital 0017/2024 | Compras Eletrônicas PROCERGS](#), 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 Dígitro 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.

Na documentação referente às exigências de comprovação da Qualificação Técnica para prestar o serviço a **INFOBIP (licitante atualmente mais bem classificado)** 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 Luisa 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 MENSAGENS - 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.

Solicitamos que a área responsável na MAGAZINE LUIZA por esta prestação de serviços da INFOBIP complemente as informações que constam no Atestado de Capacidade Técnica emitido considerando que o atestado apresenta somente a descrição dos serviços prestados e a quantidade de mensagens/mês de 3.5MM sem especificar a plataforma utilizada.

O atual PREGÃO 17/2024 encontra-se em Etapa Resursal, assim sendo, reiteramos nosso pedido inicial solicitando 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:** [lucas.ozorio@magazineluiza.com.br](mailto:lucas.ozorio@magazineluiza.com.br) <[lucas.ozorio@magazineluiza.com.br](mailto:lucas.ozorio@magazineluiza.com.br)> em nome de Relações com Investidores Magazine Luiza <[ri@magazineluiza.com.br](mailto:ri@magazineluiza.com.br)>

**Enviado:** quarta-feira, 2 de outubro de 2024 11:46

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

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

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

Bom dia,

Ainda não conseguimos entender completamente o teor da sua mensagem. Poderiam nos ajudar a esclarecer para que possamos tomar as devidas providências?

Agradeço pela atenção!

Abraços,  
Lucas

Em sex., 27 de set. de 2024 às 09:26, Caixa Postal Pregao <[pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)> escreveu:  
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](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br)>

**Enviado:** quinta-feira, 19 de setembro de 2024 09:08

**Para:** Aline Queirantes <[aline.queirantes@magazineluiza.com.br](mailto:aline.queirantes@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)>

**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 Dígito Interact, incluindo os serviços de Implantação (setup inicial), Subscrição mensal, Suporte Técnico mensal, Conversas Ativas e Conversas Receptivas, visando o atendimento

[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 Luisa 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 LUISA 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](mailto:marina.ramalho@magazineluiza.com.br) <[marina.ramalho@magazineluiza.com.br](mailto:marina.ramalho@magazineluiza.com.br)> em nome de Relações com Investidores Magazine Luiza <[ri@magazineluiza.com.br](mailto:ri@magazineluiza.com.br)>

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

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

--



### 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'.*

*'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'.*