

## EDITAL 026/2026

**REQUISIÇÃO DE COMPRA:** 3000680835

**PROCESSO N°** WS2191338480

**MODALIDADE:** ATO CONVOCATÓRIO

USO DE PLATAFORMA ELETRÔNICA ARIBA

**TIPO:** MENOR PREÇO

**OBJETO DA SELEÇÃO:** Contratação de um sistema eletrônico integrado de gestão do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Instituto Butantan, assegurando conformidade com o marco regulatório nacional e internacional aplicável. O sistema deverá operar como plataforma centralizada para registro, tratamento e análise de demandas de consumidores.

**Data e Hora – Evento Envelope:** 24/06/2026 às 15:00 (Horário de Brasília)

**Data e Hora - Evento de Simulação (Etapa de Lances):** 24/06/2026 às 16:00 (Horário de Brasília)

**Data e Hora - Evento de Negociação (Etapa de Lances):** 24/06/2026 às 17:00 (Horário de Brasília)

### QUESTIONAMENTOS 1

1. WhatsApp como canal de atendimento? Teriam outros canais? Quais são eles?
  - O Instituto prevê o uso do WhatsApp como canal de atendimento na console de SAC?

**RESP FB: Sim, o WhatsApp é utilizado como canal oficial de mensagens integrado à console de atendimento. E além dele somente e-mail e telefone.**

- Se sim, qual é a estimativa de volume mensal: seja em número de disparos ativos (campanhas/notificações) e receptivos como casos abertos via WhatsApp?

**RESP FB: A média atual é de aproximadamente 600 atendimentos mensais via WhatsApp, contudo, a solução dimensionada deve suportar uma volumetria estimada de 1000 atendimentos mensais.**

#### 2. Uso de Agentes de IA para triagem e automação

- Há interesse em utilizar agentes de IA autônomos da Salesforce para realizar a triagem inicial dos contatos, respostas automáticas a FAQs e encaminhamento inteligente de casos?

**RESP FB: Sim, há interesse na utilização de agentes de IA para a automação da triagem inicial e suporte na elaboração de respostas baseadas na base de conhecimento fornecida pelo Instituto.**

- Existe algum processo ou tipo de demanda prioritário que vocês gostariam de automatizar nesta primeira fase?

**RESP FB: O processo prioritário para automação nesta primeira fase é a triagem inicial dos contatos.**

- Qual o volume estimado de conversas mensais a serem automatizadas?

**RESP FB: Inicialmente, o foco não é a automação completa de conversas complexas. Caso ocorra a automação de fluxos conversacionais, estima-se um volume médio de 1000 interações mensais (focadas em WhatsApp e restritas a assuntos que não envolvam regras complexas de produtos).**

**A ferramenta deve ser capaz de processar e elaborar respostas com base exclusivamente no repositório de dados/orientações fornecido pelo Instituto (IA generativa/preditiva baseada em contexto fechado), não ficando restrita ou dependente exclusivamente de modelos públicos generalistas de terceiros (como OpenAI).**

### 3. Pesquisa de Satisfação (CSAT/NPS)

- Há interesse em implementar pesquisas estruturadas de satisfação (como CSAT ou NPS) integradas à consola, com envio automático ao final de cada atendimento?
- Existe preferência por algum canal de envio da pesquisa (e-mail, SMS, WhatsApp)?

**RESP FB: Sim, Os canais homologados e de preferência para o envio das pesquisas são: E-mail, WhatsApp e Telefone.**

### 4. Poderia compartilhar qual o provedor de telefonia que teremos de integrar?

**RESP FB: Atualmente, a infraestrutura local utiliza o softphone MicroSip nos terminais, operando em integração com a solução de telefonia da Uscall.**



**BUTANSIGN**



## QUESTIONAMENTO SAC\_22062026\_174058

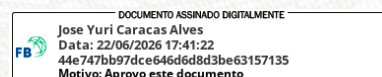
Jose Yuri Caracas Alves  
424.077.188-95

Código do documento  
82796851bc910925b8747477ff0f9e32

## Assinaturas



Jose Yuri Caracas Alves  
jose.yalves@fundacaobutantan.org.br



## Eventos do documento

**22 Jun 2026, 17:40:59**

Documento **criado** por: Jose Yuri Caracas Alves. Email: jose.yalves@fundacaobutantan.org.br.  
DATE\_ATOM: 2026-06-22T17:40:59-03:00

**22 Jun 2026, 17:41:22**

Documento **assinado** por: Jose Yuri Caracas Alves (Fundação Butantan) . Email:  
jose.yalves@fundacaobutantan.org.br - IP: 2.16.196.196. DATE\_ATOM:  
2026-06-22T17:41:22-03:00

## Hash do documento original

(md5) 468e33d7e78252ce69dc34aea3020247

(sha256) 44eb300b90b335429096cb54dab25201f06af91835bf8622c2b8f780270d92a8

Este log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima.

**Este documento está assinado e certificado por Butansign**

Validar documento em: <https://fundacaobutantan.org.br/assinaturas/confirmacao>