Processo de compra n.º 10943/2026
Do: Setor de Contratações Públicas
Para: Presidência
Data: 04/08/2026

Assunto: Solicitação de autorização para contratação de empresa especializada em desenvolvimento e sustentação de solução de Inteligência Artificial (IA) destinada à automação conversacional.

Senhora Presidente,

Em resposta à solicitação do setor de Central de Atendimentos, encaminhamos o processo para a sua apreciação referente à realização de uma dispensa de licitação para a contratação de empresa especializada em desenvolvimento e sustentação de solução de Inteligência Artificial destinada à automação conversacional, conforme justificativas constantes no Termo de Referência.

Abaixo, apresentamos as especificações pertinentes:

1. Objeto:

Item	Qtd.	Catser	Descrição	Valor Mensal Estimado	Valor Anual Estimado
1	1	25917	• Evolução tecnológica do atendimento no ambiente Blip Studio, integrando WhatsApp, Instagram, Messenger e o Site institucional do CRO-MG; • Migração do modelo de IA atual (GPT) para o Gemini operando via agente autônomo da plataforma Blip; • Utilização da API nativa da Blip (que já contempla as recargas); • Correção e reestruturação do fluxo conversacional, com foco específico na otimização do transbordo para o atendimento humano, garantindo a transferência integral do contexto da conversa para o atendente humano; • Integração e reaproveitamento do fluxo antigo para coleta de avaliações; • Camada de IA Generativa Controlada: Utilização de modelos baseados em Inteligência Artificial orientados à entrega de respostas assertivas, com linguagem profissional padronizada, mecanismos ativos para mitigação de alucinações e restrição a dados sensíveis; • Base de Conhecimento Dinâmica: Mecanismos estruturados de leitura automática de páginas e links institucionais diretos do site do CRO-MG para constante alimentação da IA; • Integração via API: Desenvolvimento de barramento ou API intermediária para	R$ 3.333,33	R$ 40.000,00

Este documento foi assinado digitalmente por Marina Mendes Moreira. Este documento foi assinado eletronicamente por Henrique Augusto Pereira.
Para verificar as assinaturas vá ao site cro.mg/assinaturas e utilize o código 437F-623B-D7C0-259D.

			conexão com bases de dados complementares (ex:Drive/NotebookLM), viabilizando curadoria e governança sobre o conteúdo consultado; • Garantia de atendimento multicanal (WhatsApp, Instagram e Facebook) 24 horas por dia, 7 dias por semana. • Suporte Técnico e Evolução: Disponibilização de suporte técnico especializado para correções, melhorias, testes e refino de prompts.		
VALOR TOTAL:					**R$ 40.000,00**

2. Valor total estimado: R$ 40.000,00 (quarenta mil reais).

3. Justificativa para contratação: A presente contratação justifica-se pela necessidade de modernização, aprimoramento e continuidade dos serviços de atendimento digital prestados pelo Conselho Regional de Odontologia de Minas Gerais – CRO-MG, por meio da plataforma Blip, utilizada como canal oficial de comunicação com profissionais inscritos, instituições e sociedade em geral.

O atual agente conversacional demanda evolução tecnológica para atender às necessidades institucionais de forma mais eficiente, segura e alinhada às melhores práticas de atendimento digital. Nesse contexto, torna-se necessária a contratação de empresa especializada para promover a reestruturação completa da solução conversacional, contemplando a migração do modelo de IA atualmente utilizado para o modelo Gemini, por meio do agente autônomo da plataforma Blip, bem como a utilização da API nativa da plataforma, proporcionando maior estabilidade, melhor desempenho operacional e redução da complexidade de integrações.

A contratação também visa corrigir e otimizar o fluxo de transbordo para atendimento humano, assegurando que os usuários sejam encaminhados adequadamente sempre que a demanda exigir intervenção de colaboradores do Conselho, reduzindo falhas operacionais e proporcionando maior eficiência no atendimento.

Outro aspecto relevante é a implementação de uma camada de Inteligência Artificial Generativa Controlada, estruturada para fornecer respostas consistentes, assertivas e alinhadas às diretrizes institucionais, utilizando linguagem profissional padronizada, mecanismos de mitigação de respostas imprecisas (alucinações) e restrições ao tratamento de informações sensíveis, fortalecendo a segurança das informações e a confiabilidade do atendimento prestado.

A solução contemplará, ainda, uma base de conhecimento dinâmica, baseada na leitura automatizada de páginas e conteúdos disponíveis no site institucional do CRO-MG, garantindo que as respostas fornecidas pela IA permaneçam constantemente atualizadas, reduzindo significativamente a necessidade de intervenções manuais para atualização do conteúdo.

Sob a perspectiva do interesse público, a contratação proporcionará maior eficiência administrativa, melhoria da experiência dos usuários, ampliação da disponibilidade dos canais de atendimento, maior rapidez na prestação de informações institucionais, redução da carga operacional sobre as equipes de atendimento humano e incremento da qualidade dos serviços digitais disponibilizados pelo Conselho.

Este documento foi assinado digitalmente por Marina Mendes Moreira. Este documento foi assinado eletronicamente por Henrique Augusto Pereira.
Para verificar as assinaturas vá ao site cro.mg/assinaturas e utilize o código 437F-623B-D7C0-259D.

Dessa forma, a contratação mostra-se necessária, oportuna e alinhada aos princípios da eficiência e continuidade do serviço público, transparência e melhoria da prestação dos serviços ao cidadão, atendendo às necessidades institucionais do CRO-MG e contribuindo para a transformação digital dos seus processos de atendimento.

4. Modalidade de Contratação: Dispensa Eletrônica, na forma do artigo 75, inciso II, da Lei n.º 14.133/21.

Portanto, aguardamos a autorização de V.Sa. para a realização do certame, após parecer da PROJUR.

AUTORIZADO, 04/08/2026.

Henrique Augusto Pereira
Supervisor de Contratações Públicas

Marina Mendes Moreira
Ordenadora de Despesas

Este documento foi assinado digitalmente por Marina Mendes Moreira. Este documento foi assinado eletronicamente por Henrique Augusto Pereira.
Para verificar as assinaturas vá ao site cro.mg/assinaturas e utilize o código 437F-623B-D7C0-259D.