ESCLARECIMENTO 2 - Pregão Eletrônico n. 6/2023

Prezado Licitante,

Em atenção à solicitação de esclarecimento encaminhada em 17/11/2023 informamos o que segue.

Considerando que os questionamentos tratam de matéria eminentemente técnica e atinente à área, segue abaixo a pergunta seguida da resposta do setor demandante da presente licitação.

Pergunta: O pregão não prevê a recepção de mensagens ou conversas passivas (recebidas pelos clientes)?

Resposta: O edital prevê, no item 7.2.2 do Apêndice- Estudo Técnico Preliminar, a utilização da API oficial do WhatsApp, onde a principal funcionalidade é a troca de mensagens e corrobora no item 7.2.3 do Estudo, onde mencionamos "*Permitir acompanhamento on-line das conversas pelo gestor e exibir os indicadores de atendimentos em tempo real e em relatórios*", ou seja, prevê que o gestor poderá acompanhar todas as conversas passivas de forma on-line.

Ademais, o Anexo I- Termo de Referência, prevê o seguinte, em seus itens 5.1.2 e 5.1.2.4:

"5.1.2. Criação de atendente virtual com fornecimento de plataforma de atendimento digital via plataforma WhatsApp e distribuição de Informativos e orientações do Cremerj para os usuários cadastrados, bem como a sociedade em geral, incluindo:"
(...)
"5.1.2.4. Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores o Cremerj;"

Ou seja, os itens supramencionados prevêem expressamente conversas passivas (recebidas pelo Cremerj).

Rio de Janeiro, 23 de Novembro de 2023.

LYS DE PAULA DOS SANTOS AZEVEDO
Pregoeira
CREMERJ

De: XXXXXXXX
Date: sex., 17 de nov. de 2023 17:22
Subject: Esclarecimentos PE 65/2023 - Contratação do serviço de plataforma da web integrada ao WhatsApp.
To: licitacoes@crm-rj.gov.br

Prezados Senhores:

Temos uma dúvida.

O pregão não prevê a recepção de mensagens ou conversas passivas (recebidas pelos clientes)? Entendemos que isso é fundamental para garantir uma boa experiência aos clientes.

Poderiam nos informar?

att