



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).

LYS DE PAULA DOS SANTOS AZEVEDO
Pregoeira
CREMERJ

Esclarecimentos e novos questionamentos:

- A Meta detentora do WhatsApp cobra por CONVERSA e sua janela de conversação (24 hs) sejam elas ativas (prevista no edital com nomenclatura de mensagem) ou passivas (não previstas no edital). Compartilho o link diretamente da Meta para sua apreciação e melhor conhecimento: https://business.whatsapp.com/products/platform-pricing?lang=pt_BR.
- As empresas que usam plataforma da Meta são cobradas por conversas de 24 horas, com diferentes taxas por categoria.
- Existem quatro categorias de conversa na Plataforma do WhatsApp Business: marketing, utilidade, autenticação e serviço.
- As empresas podem iniciar uma conversa de marketing, utilidade ou autenticação com um modelo de mensagem.
- Adicionalmente para conectar a API da Meta é necessária uma plataforma para criação dos chatbot, tal como a Plataforma que normalmente cobram as mensagens dentro de uma conversa como parte de sua oferta.

Pergunta: Para atender o item 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). O Cremerj deverá informar qual a volumetria de atendimentos ativos (conversas Ativas), quantas mensagens estas conversas utilizarão, quantos atendimentos/direcionamentos passivos e quantas mensagens estarão nestes atendimentos.

Resumindo:

É imperativo para garantir a segurança de fornecimento que o CREMERJ informe:

Classificação da informação contida no documento () Público () Sigiloso () Restrito | Qual restrição?



