# *ESCLARECIMENTO 10 - Pregão Eletrônico n. 6/2023*

Prezado Licitante,

Em atenção à solicitação de esclarecimento encaminhada em 24/11/2023 informamos o que segue.

Considerando que os questionamentos tratam de matéria eminentemente técnica e atinente à área, seguem abaixo as perguntas seguidas das respostas da área técnica da presente licitação.

*Pergunta: Poderiam esclarecer esse ponto? Em qual item da planilha deverá ser precificado as mensagens passivas? O edital será corrigido?*

**Resposta: O orçamento das mensagens receptivas deve ser informado no item 5, onde lê-se mensagens ativas são mensagens totais tanto ativas quanto receptivas.**

Rio de Janeiro, 27 de Novembro de 2023.

**LYS DE PAULA DOS SANTOS AZEVEDO**
**Pregoeira**
***CREMERJ***

De:xxxxxxxxx
Data: sex., 24 de nov. de 2023 às 11:08
Para: licitacoes@crm-rj.gov.br
Assunto: 3º Pedido de Esclarecimento - PREGÃO ELETRÔNICO 06/2023 - plataforma da web integrada ao WhatsApp - CREMERJ

Prezado(a) Sr.(a) Pregoeiro(a)

Em análise aos questionamentos publicados no Portal de Licitações, identificamos uma informação que contraria o que está disponível no edital.

Em resposta ao questionamento de outra empresa, foi confirmado que haverá conversas passivas, porém, não consta no edital o seu quantitativo estimado nem tão pouco o seu item na planilha.

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

| GRUPO 1 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO | CATSER | UNIDADE | QTD | R$ UNIT | R$ TOTAL |
| 01 | Serviço de implantação da solução de WhatsApp | 26972 | Serviço unitário | 1 | R$ 19.111,69 | R$ 19.111,69 |
| 02 | Licença de uso gestores | 26972 | Serviço mensal | 6 | R$ 278,08 | R$ 20.021,76 |
| 03 | Licença de uso atendentes | 26972 | Serviço mensal | 30 | R$ 260,58 | R$ 93.807,00 |
| 04 | Treinamento on-line dos usuários | 26972 | Serviço unitário | 36 | R$ 422,65 | R$ 15.215,22 |
| 05 | Envio de mensagens ativas | 26972 | Por mensagem, conforme demanda | 400.000 | R$ 0,6013 | R$ 240.520,00 |
| 06 | Customizações e melhorias no sistema de atendimento | 26972 | Horas | 100 | R$ 302,78 | R$ 30.278,00 |

Vale ressaltar que as mensagens passivas também são tabeladas pela Meta, com custos diferentes das ativas, o que caso não seja previsto ou definido corretamente no edital, poderá inviabilizar a proposta comercial das empresas interessadas.

Poderiam esclarecer esse ponto? Em qual item da planilha deverá ser precificado as mensagens passivas? O edital será corrigido?

Atenciosamente,