

**COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO**  
**AVISO DE ESCLARECIMENTOS**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 90610/2024**

A Pregoeira torna público as solicitações de esclarecimentos quanto ao Edital supra e as respectivas respostas:

**Empresa “A”**

**Pergunta 1:** Tendo em vista a especificidade do objeto, entendemos que, para a perfeita execução dos serviços ofertados, a empresa LICITANTE deverá estar enquadrada como Business Solution Providers – BSP do WhatsApp, ou seja, empresas autorizadas pelo Facebook/ WhatsApp a comercializarem a WhatsApp Business API, sendo que sua comprovação deverá ser feita via consulta ao site oficial do Facebook através do respectivo link: [https://pt-br.facebook.com/business/partner-directory/search?solution\\_type=messaging&ref=pd\\_home\\_hero\\_cta](https://pt-br.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&ref=pd_home_hero_cta).

Nosso entendimento está correto?

**Resposta 1:** O entendimento está correto, conforme subitem 3.2.1.11 do Termo de Referência (Anexo I), e por se tratar de uma conta comercial (business) para utilização corporativa.

**Pergunta 2:** Os itens 3.3.2 e 3.3.3 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA fazem a seguinte exigência:

*3.3.2 Permitir a criação de textos personalizados, pela CONTRATANTE, para respostas automáticas (chatbot) referentes ao atendimento dos usuários nas vias especiais, tais como a prestação de informações a respeito de horário ou gravidade do atendimento etc. Exemplo: “É uma emergência?”.*

*3.3.3 Criar menus de atendimentos com no mínimo 5 níveis e 10 opções em cada menu.*

Com base na exigência destacada acima, entendemos que **NÃO SERÁ DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA O DESENVOLVIMENTO E ELABORAÇÃO DE FLUXOS DE ATENDIMENTO/CHATBOT**, sendo necessário apenas que a ferramenta disponibilizada permita tal operação que será desenvolvida pelos colaboradores da CONTRATANTE. Nosso entendimento está correto?

**Resposta 2:** Os subitens 3.3.2 e 3.3.3 do Termo de Referência (Anexo I) do Edital deverão ser executados pela CONTRATADA, cabendo permitir ao CONTRATANTE, devido a especificidade dos serviços, customizar os textos para as respostas automáticas.

**Pergunta 3:** Entendemos que será contratado apenas um número para ativação do Whatsapp API. Está correto o nosso entendimento?

**Resposta 3:** Conforme subitens 3.2.1.9, 3.2.1.10 e 3.2.1.11 do Termo de Referência (Anexo I), a empresa vencedora do certame será responsável pela homologação de apenas 01 linha telefônica para o número (21) 0800 282 8664.

**Pergunta 4:** Haverá alguma integração da plataforma com algum CRM e/ou sistema da CONTRATADA? Caso positivo, favor informar qual o sistema e se seria possível disponibilizar a documentação API para breve análise e avaliação dos custos.

**Resposta 4:** Não haverá integração com nenhum CRM ou sistema da Contratante.

**Pergunta 5:** Em relação ao item 3.4.2 do Termo de Referência, que exige que a CONTRATADA deverá “3.4.2 Prestar suporte técnico via e mail, site ou atendimento telefônico, por 24 horas por dia, durante 7 dias por semana.” entendemos que o canal de suporte deverá estar apenas disponível para registro de chamados 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, porém, os atendimentos poderão ocorrer em horário comercial, conforme praticado pelas empresas do mercado. Nosso entendimento está correto?

**Resposta 5:** Conforme subitem 3.4.2 do Termo de Referência, a empresa vencedora do certame deverá prestar suporte técnico 24x7, sem interrupções, incluindo os registros de chamados e atendimentos técnicos para suprir as demandas da Contratante, sendo assim, o entendimento referente a este subitem não está correto.

**Pergunta 6:** Em relação ao item 06 da planilha de preços “WhatsApp - licença para até cinco mil conversas receptivas” entendemos que deverá ser precificadas as sessões de conversas receptivas, ou seja, quando o cidadão entra em contato com o Órgão, devendo ser considerado um pacote de até 5.000 sessões de conversas receptivas por mês. Nosso entendimento está correto?

**Resposta 6:** Conforme item 3.2.1.10 do Termo de Referência, a CET-Rio já possui uma linha que será utilizada no Whatsapp/chatbot. Portanto, deverá ser considerado um pacote de até 5.000 sessões de conversas receptivas por mês.