



De:xxxxxxxxxxxx

Data: ter., 21 de nov. de 2023 às 09:06

Assunto: Solicitação de Esclarecimentos - Edital PREGÃO ELETRÔNICO Nº 6/2023 - CRM-RJ

Para: licitacoes@crm-rj.gov.br

Ao

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

REF: EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 6/2023
(Processo Administrativo nº 68/2023)

Prezados Srs.,

Bom dia.

Após análise do referido Edital e seus anexos, solicitamos gentilmente os seguintes esclarecimentos:

O Edital define como principal objetivo o provimento ao CREMERJ de uma solução que permita a comunicação eficiente e inteligente entre a Entidade e o seu público, com maior ênfase na utilização do canal WhatsApp oficial, como exemplificado pelo item “5.1.2.2. Criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp.”

Atualmente, o Grupo Meta, provedor da mensageria oficial de WhatsApp, pratica a cobrança sobre os serviços de WhatsApp com base em “Conversas com janela de 24horas” e os valores variam conforme o tipo de Conversa categorizada pelo próprio provedor:

- Conversas Iniciadas pela Empresa – Categoria Marketing: tipicamente mensagens para a oferta de produtos e serviços, anúncios de novos produtos, promoções/ofertas direcionadas, lembretes de abandono de carrinho, etc.e demais comunicação com objetivo comercial e vendas;
- Conversas Iniciadas pela Empresa – Categoria Utilidade: tipicamente mensagens para acompanhar ações ou solicitações dos usuários, tais como: confirmação de aceitação, envio de boletos e documentos, envio de informativos e convites, gerenciamento de pedidos e entregas, atualizações ou alertas de contas ou cadastros, pesquisas de feedback, etc.
- Conversas Iniciadas pela Empresa – Categoria Autenticação: mensagens com objetivo de confirmação de identidade de usuários, usando códigos de acesso descartáveis em várias etapas do processo de login, recuperação de senhas, autenticação de duplo fator, etc.
- Conversas Iniciadas pelo Usuário – Categoria Serviço: janela de comunicação 24horas iniciada pelo usuário buscando informações e atendimento da empresa.

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



Sede: Praia de Botafogo, 228, loja 119b - Botafogo, CEP 22.250-145

Central de Relacionamento: (21) 3184-7050

cremerj.org.br



cremerjoficial/



Cremeri/



c/Cremerij

[company/cremerj](#)

cremerj

Ressaltamos que nessa metodologia, TODOS os tipos de Conversas de WhatsApp são cobradas, independentemente se a conversa é iniciada pela empresa ou pelo usuário.

No item 5.3 (texto: “Nos dois últimos anos, a solução do WhatsApp fez, no Cremerj, os seguintes atendimentos: 6.255 em 2021 e 11.207 em 2022...”) evidencia-se que o volume de atendimentos utilizando o WhatsApp vem crescendo abruptamente.

Esclarecimento 01:

O item 05 de precificação trata do “Envio de mensagens ativas”, no entanto no conteúdo do Termo de Referência não há descrição sobre o tipo de “mensagem ativa” que será utilizada para que os proponentes possam ter uniformidade de entendimento para a precificação. Pela natureza da Instituição, podemos entender que as mensagens ativas serão do tipo: Conversas Iniciadas pela Empresa – Categoria Utilidade?

Esclarecimento 02:

Noosso entendimento de que o CREMERJ pretende, além de enviar comunicação ativa por WhatsApp ao seu público de interesse, também pretende prestar atendimento receptivo aos usuários pelo WhatsApp, está correto?

Se a resposta é afirmativa e como toda a comunicação receptiva de WhatsApp oficial também é cobrada pelo Grupo Meta, gostaríamos de saber em qual item da tabela deverá ser previsto orçamento para tal comunicação e qual sua estimativa de quantitativo. Ou se será disponibilizado outro item de preço para prever orçamento para a comunicação receptiva de WhatsApp na forma tipificada pela Meta por Conversas Iniciadas pelo Usuário – Categoria Serviço?

Atenciosamente,