



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

#### **ESCLARECIMENTO - 03**

##### **PERGUNTAS:**

**PERGUNTA 01** - O item 10.3.4 do edital informa que serão desclassificadas as propostas que apresentarem preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível. Tendo em vista tratar-se de uma licitação por lote, onde consta em sua relação a precificação de diversos itens, entendemos que não serão desclassificadas as propostas que ofertarem como preço final pós disputa algum item com valor unitário acima do estimado, desde que o valor global da proposta não supere os R\$ 6.725.490,36. Nosso entendimento está correto?

**PERGUNTA 02** - O termo de referência em seu item 4.1.1.b informa que um dos serviços que compreendem a solução é a “b) Configuração inicial de sistema e Chatbot: Compreende todas as atividades ligadas à configuração, disponibilização e repasse de conhecimento necessário à plena utilização da solução descrita neste Estudo Técnico Preliminar, incluindo encargos, taxas e despesas financeiras exigidas pelo Facebook ou qualquer outro provedor dos serviços.”

Além disso, é informado também no TR:

#### *4.1.3. Atendimento BOT*

##### *4.1.3.1. A Contratada deverá permitir a criação de fluxos de atendimento automático (chatbots)*

Contudo, tendo em vista a clareza transcrita no edital, a ausência de disponibilização da árvore de atendimento para levantamento da estimativa de horas para precificação e a falta de item correspondente na planilha de custos, entendemos que **NÃO SERÁ RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA O DESENVOLVIMENTO DE BOTS DE ATENDIMENTO INICIAL**, sendo que o mesmo deverá ser desenvolvido pela própria CONTRATANTE através das ferramentas disponibilizadas na plataforma de atendimento. Nosso entendimento está correto?

**PERGUNTA 03** - O item 4.1.2.2 do Termo de Referência faz a seguinte exigência:

##### *4.1.2.2. Deverá a Contratada ser autorizada a operar o WhatsApp Business no Brasil pela Meta®.*

Para que não haja divergência de entendimento, entendemos que, para perfeita comprovação do item acima, poderão participar do presente certame apenas as empresas enquadradas 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->



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO – CREA-SP

[directory/search?solution\\_type=messaging&ref=pd\\_home\\_hero\\_cta.](#)  
entendimento está correto?

Nosso

**RESPOSTAS:**

Relativamente ao questionamento da pergunta 01, esclarecemos que a resposta é não. Todos os valores, inclusive os valores unitários, não poderão ser superior ao do valor estimado.

Referente a pergunta 02, conforme referência 4.1.5.2 "*Durante a configuração inicial do sistema, a Contratada deverá implementar o fluxo de atendimento automático para inicialização do atendimento no WhatsApp Business, parametrizando: mensagem automática de saudação; ramificação/navegação nos menus e suas respectivas respostas automáticas; mensagens automáticas por tempo de ociosidade; mensagens automáticas de encerramento; encaminhamento de pesquisa de satisfação; e demais procedimentos necessários à operacionalização do chatbot.*" e o termo 4.1.1.F "Atendimento BOT: Compreende todo o sistema de configuração de árvore de decisões e gerenciamento de fluxos referentes ao atendimento automatizado". Compreende-se que a contratada terá responsabilidade na construção do bot.

Referente a pergunta 03, Em conformidade com o disposto no subitem 4.1.2.2, é impreterível que a Contratada detenha a devida autorização emitida pela Meta ® para operar o WhatsApp Business no Brasil, sera utilizado o canal oficial do grupo para validação da parceria.