



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

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

ESCLARECIMENTO - 06

PERGUNTAS:

Pergunta 1 : Não havendo, neste edital e seus anexos, informações relativas a possíveis integrações com ferramentas de CRM. Podemos inferir que a manutenção e criação das listas de disparo (mailling list) será gerida externamente pelo CREA-SP e será inserido na solução de disparo ativo, quando houver a necessidade de disparo. Nosso entendimento está correto?

Pergunta 2:

1) “1.1 – Do objeto
“Item 1 – Disparos ativo”

A Meta empresa detentora da Solução WhatsApp API segue a seguinte política de classificação de conversas:

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing>

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing/new-template-guidelines>

O presente edital não dispõe da classificação das conversas ativas.
Devemos considerar todos os disparos ativos como Marketing?

Pergunta 3: - Atendimento receptivo” – Devemos considerar uma janela de 24 horas receptiva?

“Item 3 – Atendimento BOT” – Considerar um fluxo responsivo no bot com uma janela de 24 horas ?

Pergunta 4:

“4. DETALHAMENTO E ESPECIFICAÇÕES

d) Conversa iniciada pelo Crea-SP (ativo): Cada sessão de conversa iniciada pelo Crea-SP,

com duração de 24 horas após a entrega da primeira mensagem enviada na conversa. As mensagens ativas devem ter um custo por atendimento cobrado uma única vez durante o período de 24 horas. Para esses casos, sempre que houver resposta por parte do público, **não serão aplicadas cobranças adicionais** caso o profissional entre em contato dentro do período de 24 horas **ou mesmo após esse período**, uma vez que a resposta será fornecida por meio de um bot automatizado.” Tecnicamente não é possível que não haja cobrança de uma janela 24 horas por parte da Meta, se houver a resposta por meio de um bot automatizado.

A resposta é inerente se foi realizada pelo bot ou humano.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

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

Este item irá caracterizar desequilíbrio contratual, o parceiro autorizado da Meta terá o custo da conversa receptiva pela Meta e não poderá realizar a cobrança do CREA-SP.

Visando o equilíbrio entre as partes, podemos considerar que o CREA-SP irá acatar a política de cobrança da Meta e considerar a resposta do BOT após o período de 24 horas como uma cobrança de conversa receptiva?

Pergunta 5:

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

Entendemos que, como usualmente acontece nos processos licitatórios, que a comprovação que a empresa licitante é autorizada a operar o WhatsApp Business no Brasil através do diretório da Meta:

https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&countries=BR&platforms=whatsapp&languages=pt

RESPOSTAS:

A pergunta 1, não teremos integrações com o nosso sistema, as listas serão criadas externamente e manualmente.

Em resposta ao questionamento do item 02 referente ao tipo de mensagem ativa, a categoria utilizada será de **Utilidade** "facilitam uma solicitação, transação ou atualização específica previamente autorizada para um cliente sobre transações em andamento, incluindo notificações pós-venda e extratos de faturas recorrentes".

Ao questionamento 3, não ficou claro a pergunta, mas o bot de atendimento que automatizará algumas tarefas e respostas. Esse bot direcionará os profissionais para informações relevantes ou solucionará problemas comuns de forma automatizada. A automação resultante desse processo agilizará o atendimento e permitirá que nossa equipe se concentre em lidar com solicitações mais complexas. Além de atendimento e informação após o horário de atendimento.

A consulta 4, caso o cliente responda uma mensagem ativa em até 24h será respondido ao cliente em seguida para buscar o atendimento do CREA-SP, após as 24h o cliente não será respondido.

Referente a pergunta 05, 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, será utilizado o canal oficial do grupo para validação da parceria.