SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC/PR

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 25/2025

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL.

Referente aos questionamentos recebidos até o momento, tem-se a informar e esclarecer o que segue:

QUESTIONAMENTO 01:

Referente ao item 8.1 do Edital do Processo Licitatório 025/2025, que estabelece a necessidade de comprovar que a ferramenta WhatsApp API BSP (Business Service Provider) é oficial e validada pela Meta Platforms, Inc., mediante certificado ou documento equivalente. Nesse contexto, solicita um posicionamento sobre os documentos admitidos para comprovar a validação oficial da ferramenta WhatsApp API BSP pela Meta Platforms, Inc?

RESPOSTA: Primeiramente, esclarecemos que não realizamos análise antecipada de documentos exigidos no Edital, resguardando com isso a isonomia na licitação. Caso a licitante sagre-se arrematante, deverá encaminhá-los oportunamente e dentro do prazo exigido em edital, para posterior análise da área técnica responsável. Importante esclarecer também que o edital veda, em toda e qualquer hipótese, a subcontratação total do objeto/ferramenta.

Dito isso, acerca do documento em questão, reforçamos que a licitante deverá enviar comprovação (certificado ou declaração) de que a ferramenta utilizada - WhatsApp API BSP (Business Service Provider) - é oficial e validada pela empresa Meta Platforms, Inc. Certificado ou documento equivalente, emitido pela Meta Platforms, Inc, com autenticidade comprovada. A comprovação deve permitir a verificação objetiva da validade da integração com o WhatsApp Business API, de modo a assegurar a conformidade técnica prevista no edital. Por fim, informamos que é expressamente proibida.

QUESTIONAMENTO 02:

O edital fala em acesso a usuários simultâneos, mas não diz a quantidade de usuários que deverão ter licenças na plataforma.. poderiam informar?

RESPOSTA: Conforme o item "5. QUANTIDADES ESTIMADAS", consta a quantidade definida em edital: 1 licença para uso do WhatsApp API Oficial (BSP). Portanto, a quantidade está especificada e corresponde ao dimensionamento planejado.

QUESTIONAMENTO 03:

Esses números já existes e pertences ao contratante? ou serão números novos?

RESPOSTA: O número é existente e pertence ao contratante. Assim, não se trata de número novo.

QUESTIONAMENTO 04:

Se já existem os números, já estão integrados a META? Já existe algum Broker? ou a contratada deverá oferecer serviço de Broker, fazendo portabilidade dos números?

RESPOSTA: O número já foi integrado à META, porém atualmente não possui integração ativa. A contratada deverá oferecer o serviço completo, devendo estes serem submetidos ao contratante via fatura mensal, conforme previsto no edital.

QUESTIONAMENTO 05:

Se forem números novos, deverão ser disponibilizados pela contratante ou contratada? A contratada deverá oferecer o serviço de broker, para integração a META?

RESPOSTA: A contratada deverá oferecer todo o serviço necessário, incluindo a integração completa com a META. Caso haja necessidade de números adicionais, a responsabilidade é da contratante prover o novo número.

QUESTIONAMENTO 06:

O edital fala sobre atendimento ativo. Poderiam esclarecer qual o percentual de mensagens classificadas como: Marketing ? Utilities? Authentication?

RESPOSTA: Conforme o item "5. QUANTIDADES ESTIMADAS": Marketing – Mensagens de notificação ativa (HSM): 17.500/mês Utilidade / Authentication: 50.000/mês

QUESTIONAMENTO 07:

O processo será apenas de envio ativo, com resposta podendo cair no atendente? ou existe a previsão de atendimento receptivo, onde o cliente que manda a primeira mensagem? se sim, quantas mensagens receptivas são estimadas por mês?

RESPOSTA: Sim, o processo será ativo e receptivo. Conforme item "5. QUANTIDADES ESTIMADAS", a previsão para mensagens receptivas é: Mensagens ativas/receptivas (session messages): 300.000/mês

QUESTIONAMENTO 08:

Sobre bot de whatsapp. Quantos BOTs ? Já existe algum fluxo criado? se sim, podem fornecer ? Entendemos que haverá apenas 01 bot... tanto para ativo como para receptivo. Entendimento correto ? O Bot Terá transferência para humano ?

RESPOSTA: A construção do BOT faz parte do serviço de implantação, conforme item 06 do mesmo capítulo. A previsão é de no mínimo 1 BOT, utilizado tanto para atendimentos ativos quanto receptivos.

Terá transferência para humano, conforme necessidade do cliente atendido. Não existe fluxo atualizado; cabe à contratada dar suporte na construção do fluxo, considerando sua experiência prática.

QUESTIONAMENTO 09:

Sobre chatbot? quantos bots ? Existe fluxo desse chatbot ? se sim, pode fornecer ? Tem transferência para humano ? Existe fluxo de encaminhamentos de chamados, um workflow de atendimento interno ? se sim, podem fornecer ?

RESPOSTA: Quantidade: No mínimo 1, conforme mesma lógica prevista para o BOT do WhatsApp. Haverá transferência para humano, conforme necessidade.

Entende-se que caberá à contratada dar suporte na construção de um fluxo efetivo, conforme sua expertise e alinhamento com a equipe técnica.

QUESTIONAMENTO 10:

O edital fala sobre integração com Sistemas da contratante, via API. O que será executado nessa integração? (só consulta ou alterações ?) As APIS dos sistemas da contratante estão todas publicadas na web com Swagger e demais documentações ?

RESPOSTA: A integração, consulta e alteração, está prevista no objeto (item 5), incluindo o Serviço de Integração e Desenvolvimento (item 07).

Sedo as APIs disponibilizadas pela contratante (prezando pela segurança dos dados) mediante alinhamento dos serviços a serem disponibilizados, alinhados previamente com a contratada durante a fase de implantação.

Curitiba-PR, 19 de novembro de 2025.

Comissão de Licitação