



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE RONDÔNIA
Av. Presidente Dutra, 2374, - Bairro Centro, Porto Velho/RO, CEP 76801-034
Telefone: (69) 2181-0082 - <https://www.crcro.org.br>/E-mail:crcro@crcro.org.br

NOTA DE ESCLARECIMENTO

Processo SEI 9079610110000355.000018/2025-84

PREGÃO ELETRÔNICO CRCRO Nº 90001/2025

1. Trata-se de resposta de dúvidas ao Edital de Licitação do Pregão Eletrônico nº 90001/2025, que tem por objeto a contratação de plataforma integrada para atendimento digital, incluindo chatbot com IA via WhatsApp Business API e ferramenta de e-mail marketing, com suporte técnico, treinamento e licenciamento, para atender o Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia, formulado por empresa interessada em participar do referido certame.

DA ADMISSIBILIDADE

2. A data de abertura da sessão pública do certame está agendada para ocorrer no dia 18/08/2025, conforme Aviso de Licitação publicado no PNCP e no site do CRCRO.

3. Com base no Edital de Licitação do Pregão Eletrônico 90001/2025, os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao Pregoeiro, em até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

4. A solicitante encaminhou e-mail na data 12/08/2025, conforme consta nos autos, desta forma, o pedido de esclarecimento da solicitante é admissível e tempestivo, conforme legislação em vigor.

5. Conforme consta na Lei nº 14.133/2021, a resposta ao pedido de esclarecimento será divulgada prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, se não vejamos:

Art. 164

[...]

Parágrafo único. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

6. Tendo em vista que o processo foi conduzido pela Equipe de Planejamento, onde detém conhecimento técnico sobre o objeto a ser licitado, esta Pregoeira encaminhou o referido pedido de esclarecimento por e-mail, para análise dos questionamentos. Assim, a Equipe de Planejamento encaminhou resposta por meio de e-mail, datado em 12/08/2025.

DA RESPOSTA DO SETOR TÉCNICO - EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Pergunta 1. Qual é o volume médio de atendimentos por mês?

Resposta 1: Estimamos cerca de 6.000 atendimentos mensais via WhatsApp com profissionais contábeis, considerando tanto interações ativas quanto receptivas, incluindo o uso do chatbot. Essa estimativa foi calculada conforme detalhado nos documentos da contratação

Pergunta 2. Qual é a quantidade média de mensagens enviadas e recebidas por mês?

Resposta 2: WhatsApp: As mensagens enviadas e recebidas estão incluídas na estimativa de atendimentos (6.000), já que cada atendimento pode envolver múltiplas trocas de mensagens. **E-mail Marketing:** Para o módulo de e-mail marketing, a previsão é de até 30.000 disparos mensais, baseando-se em uma base ativa de até 5.000 contatos e um envio médio de 6 campanhas por mês, conforme detalhado nos documentos da contratação.

Pergunta 3. A empresa precisa obrigatoriamente ser uma BSP da Meta ou pode ser Tech Provider da Meta?

Resposta 3: Esclarecemos que, conforme item 9.6.4 do Termo de Referência, a plataforma deverá utilizar exclusivamente a API oficial da Meta para WhatsApp Business, vinculada ao número institucional do CRCRO no Gerenciador de Negócios, sendo vedada a utilização de APIs paralelas, não autorizadas ou obtidas por engenharia reversa. O item 9.6.4.2, alínea “b”, menciona a identificação do Business Solution Provider (BSP) autorizado responsável pela intermediação da API. Considerando as atualizações recentes no modelo de parcerias da Meta, a função de intermediação mencionada no TR também pode ser exercida por Tech Providers autorizados pela própria Meta, que estabelecem conexão direta à API oficial. Assim, será aceita declaração formal, conforme modelo do Anexo V, assinada pelo representante legal da licitante, informando a condição aplicável (BSP ou Tech Provider autorizado), desde que comprovado o uso da API oficial da Meta.

Pergunta 4. Haverá envio de mensagens HSM do tipo marketing, utilidade ou autenticação via WhatsApp?

Resposta 4. Conforme o Termo de Referência, o envio de mensagens HSM via WhatsApp será do tipo utilidade, para atendimento automatizado via FAQ com IA generativa e encaminhamento para operadores humanos (itens 2.1.1 e 2.2.1). Não haverá envio de mensagens para marketing. Mensagens de autenticação só serão usadas se houver necessidade específica, o que não está previsto.

7. Diante do exposto, o conteúdo desse documento será publicado no site institucional do CRCRO e no Compras.gov, bem como será dada continuidade dos trâmites relativos ao procedimento licitatório.

Gabriela Garcia da Silva
Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Garcia da Silva, Presidente - CPL**, em 14/08/2025, às 09:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0972679** e o código CRC **05442DC0**.

Referência: Processo nº 9079610110000355.000018/2025-84

SEI nº 0972679