

**De:** Andre Jeronimo <andre.jeronimo@wisertecnologia.com.br>  
**Enviado em:** quarta-feira, 24 de junho de 2026 10:28  
**Para:** licitacoes@creams.org.br  
**Cc:** Licitações - Wiser Tecnologia  
**Assunto:** Solicitação de Esclarecimento Pregão 90002/2026

Bom dia a todos,

Solicitamos esclarecimento ao Pregão Eletrônico nº 90002/2026, cujo objeto é Contratação de solução de atendimento online (Saas), por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração inicial de atendimento e recursos de Inteligência Artificial Generativa e Processamento de Linguagem Natural (NLP), para comunicação em linguagem natural, com curadoria de conteúdos digitais e encaminhamento automatizado de chamados (ChatBot), incluindo implantação e suporte.

**Questionamentos:**

Qual é o volume médio de atendimentos por mês?

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

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

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

A solução deve ser On-Premise (hospedada pelo HC) ou SaaS (hospedada pelo fornecedor)?

O número de WhatsApp será fornecido pela contratante ou pela contratada?

Atenciosamente,

