



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: P2026/001483-9

REFERÊNCIA: Pregão Eletrônico nº 90002/2026

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Trata-se de resposta ao pedido de esclarecimento ao edital do Pregão Eletrônico n. 90002/2026, que tem por objeto a 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, solicitado por Licitações - Wiser Tecnologia licitacoes@wisertecnologia.com.br, doravante denominada PETICIONANTE, nos termos apresentados no expediente colacionado aos autos (Id: 1131798).

O pedido preenche os requisitos legais, pois foi apresentado por meio eletrônico e tempestivamente, em atendimento ao disposto no subitem 10.3. do edital c/c art. 164 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

A PETICIONANTE apresenta o seguinte questionamento, que já vai acompanhado da respectiva resposta apresentada pela área técnica demandante:

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

Resposta: Conforme previsto no Termo de Referência, o volume total estimado é de 9.000 atendimentos mensais, sendo 3.300 (três mil e trezentos) atendimentos via WebChat e 5.700 (cinco mil e setecentos) atendimentos via WhatsApp.

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

Resposta: Conforme previsto no TR, estão estimadas 6.000 (seis mil) mensagens de marketing por mês.

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

Resposta: É necessária a condição de BSP (Business Solution Provider) da Meta.

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

Resposta: Haverá envio de mensagens HSM do tipo marketing.

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



Resposta: A solução deverá ser SaaS (hospedada pelo fornecedor).

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

Resposta: O número de WhatsApp já é de posse da contratante.

Informamos que os esclarecimentos prestados possuem efeito aditivo e vinculante ao edital.

Em face ao exposto, dê ciência aos interessados e proceda-se à divulgação desta decisão nos meios oficiais utilizados para a condução do procedimento.

Campo Grande/MS, 25 de junho de 2026.

ROCHELLE KAROLINE DE ARRUDA

Agente de contratação designada



Documento assinado eletronicamente por **Rochelle Karoline de Arruda, Agente Administrativo**, em **25/06/2026**, às **16:46**, conforme horário oficial de Campo Grande, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [DECRETO Nº 10.543, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020](#)

Este documento é cópia do original. Para conferir o original, acesse o site https://ecrea.creams.org.br/ConsultaPublica/ValidarDocumento?codigoVerificador=0s8Ma_IPx06StvjKUn3A



Incluído no processo n. P2026/001483-9 por Rochelle Karoline de Arruda em 25/06/2026 às 16:12:29