

Relatório de Dúvidas do Processo

Processo

Número: 476911.000911/2026-51/2026	Número do Processo Interno: 90033/2026
Modalidade: Pregão Eletrônico	Abertura: 31/08/2026 - 09:30
Orgão: Conselho Regional de Administração do Ceará	Município: Fortaleza / CE

Registrado em	Assunto	Respondido Em
20/08/2026 - 10:50:21	Solicitação de esclarecimento	25/08/2026 - 15:34:52

Quais as quantidades estimadas para mensagens/interações Ativas e Receptivas? No caso das Ativas, estas seriam de Utilidade, Marketing ou Autenticação?. Gostaríamos também de confirmar se a atual composição de preços e quantitativos do pregão já reflete a nova tabela de preços da Meta, prevista para entrar em vigor no mês de outubro. É importante destacar que essa revisão de valores incluirá a cobrança por mensagens receptivas, um item que antes não era oneroso. Para mantermos o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e evitarmos surpresas orçamentárias, entendemos como fundamental que essa nova despesa seja contemplada no valor estimado da contratação.

TERMO DE ESCLARECIMENTO N. 01/2026 PREGÃO N. 90033/2026 (PROCESSO ADMINISTRATIVO N. 476911.000911/2026-51) O Conselho Regional de Administração do Ceará, por meio de seu Agente de Contratação, nomeado pela Portaria CRA-CE n. 002/2024, no uso de uso de suas atribuições, vem, através deste Termo, tornar pública a resposta aos pedidos de esclarecimentos referentes ao pregão eletrônico n. 90033/2026, enviado ao www.portaldecompraspublicas.com.br OBJETO: Contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, integração, testes, homologação e implantação de uma Plataforma de Autoatendimento Inteligente via WhatsApp Business API, integrada de forma segura às bases de dados institucionais do Conselho Regional de Administração do Ceará - CRA-CE.

1. DA ADMISSIBILIDADE DOS PEDIDOS 1.1. Considerando as disposições constantes do item n. 11.1 do edital da licitação, em epígrafe, e a recepção do pedido de esclarecimento, por meio do sistema eletrônico, em 20/08/2026, e a data prevista para abertura das propostas em 31/08/2026, entendem-se como TEMPESTIVOS os pedidos suscitados.

2. DOS ESCLARECIMENTOS 2.1. QUESTIONAMENTO 1: “Quais as quantidades estimadas para mensagens/interações Ativas e Receptivas? No caso das Ativas, estas seriam de Utilidade, Marketing ou Autenticação”? 2.2. QUESTIONAMENTO 2: “Gostaríamos também de confirmar se a atual composição de preços e quantitativos do pregão já reflete a nova tabela de preços da Meta, prevista para entrar em vigor no mês de outubro. É importante destacar que essa revisão de valores incluirá a cobrança por mensagens receptivas, um item que antes não era oneroso. Para mantermos o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e evitarmos surpresas orçamentárias, entendemos como fundamental que essa nova despesa seja contemplada no valor estimado da contratação”.

3. RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO: 3.1. Após análise técnica dos questionamentos apresentados pela empresa interessada, e considerando a necessidade de garantir a plena compreensão das especificações técnicas do objeto licitado, esta Administração, por intermédio do setor requisitante, apresenta os seguintes esclarecimentos:

3.1.1 Para o item 2.1: O objeto da contratação não foi estruturado com base no quantitativo de mensagens enviadas ou recebidas, uma vez que corresponde à contratação de 01 (um) serviço de desenvolvimento, integração, testes, homologação e implantação da Plataforma de Autoatendimento Inteligente via WhatsApp Business API, cuja medição e pagamento estão vinculados às etapas e entregas previstas no Termo de Referência.

3.1.2 Contudo, para fins de referência e auxílio à formação das propostas, informa-se que o CRA-CE registra, em média, 17 contatos diários pelo WhatsApp, 20 ligações telefônicas e 2,5 mensagens por e-mail, considerando os dias úteis de funcionamento. Considerando a expectativa de concentração progressiva desses atendimentos na nova plataforma, estima-se, para fins de dimensionamento, até 1.300 atendimentos mensais, podendo cada atendimento envolver múltiplas interações.

3.1.3 Quanto à natureza das mensagens, estima-se a predominância de mensagens relacionadas ao atendimento iniciado pelo usuário e de utilidade, destinadas, entre outras finalidades, ao envio de documentos, resultados de consultas, confirmações e informações institucionais, bem como mensagens de autenticação, quando necessárias à confirmação da identidade do usuário. Não estão previstas mensagens de marketing no escopo da contratação.

3.1.4 Os quantitativos informados possuem caráter estimativo e referencial, não constituindo franquia contratual nem garantia de consumo mínimo pelo CRA-CE.

3.1.5 Para o item 2.2: A composição do valor estimado da contratação não foi estruturada com base em quantitativos ou tarifas de mensagens cobradas pela Meta, uma vez que o objeto corresponde à execução e entrega da solução tecnológica prevista no Termo de Referência, e não à contratação continuada de franquia ou pacote de mensagens.

3.1.6 Dessa forma, eventuais tarifas decorrentes do uso continuado da plataforma pelo CRA-CE após a conclusão da execução do serviço não integram o valor estimado desta contratação.

3.1.7 Durante a execução contratual, os custos necessários ao cumprimento das obrigações previstas no Termo de Referência deverão ser considerados pela licitante na elaboração de sua proposta, observando-se que o instrumento estabelece que estão incluídas no preço total da contratação todas as despesas incidentes sobre o objeto. Permanecem inalteradas as cláusulas do Edital em epígrafe, estando o presente Termo esclarecimento disponível no sítio eletrônico do CRA-CE: <https://www.craceara.org.br>, além de acostado no sistema de operacionalização da licitação, <https://www.portaldecompraspublicas.com.br/>. As respostas aos pedidos de esclarecimento aderem ao edital convocatório como se dele fizessem parte, conforme o item n. 11.6. Fortaleza/CE, 25 de agosto de 2026. Agente de Contratação Portaria CRACE n. 02/2024

Registrado em	Assunto	Respondido Em
20/08/2026 - 10:50:35	Pedido de esclarecimento	-

Quais as quantidades estimadas para mensagens/interações Ativas e Receptivas? No caso das Ativas, estas seriam de Utilidade, Marketing ou Autenticação?. Gostaríamos também de confirmar se a atual composição de preços e quantitativos do pregão já reflete a nova tabela de preços da Meta, prevista para entrar em vigor no mês de outubro. É importante destacar que essa revisão de valores incluirá a cobrança por mensagens receptivas, um item que antes não era oneroso. Para mantermos o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e evitarmos surpresas orçamentárias, entendemos como fundamental que essa nova despesa seja contemplada no valor estimado da contratação.

Registrado em	Assunto	Respondido Em
26/08/2026 - 10:00:49	Continuidade operacional / relação com a Meta	26/08/2026 - 18:56:13
Gostaríamos de esclarecer alguns pontos sobre a continuidade operacional da solução após o encerramento da vigência contratual de 150 dias: (i) o CRA-CE já possui conta comercial verificada e número de WhatsApp Business API em produção, ou essa etapa deverá ser estruturada do zero pela contratada durante a execução? (ii) o CRA-CE já possui um Tech Provider ou parceiro de negócios (BSP) definido para a integração com a plataforma WhatsApp Business API, tanto durante quanto após o contrato? (iii) quem será responsável pela hospedagem e operação contínua da infraestrutura de integração (camada de API e automações), durante a vigência e após o seu encerramento?		

TERMO DE ESCLARECIMENTO N. 02/2026 PREGÃO N. 90033/2026 (PROCESSO ADMINISTRATIVO N. 476911.000911/2026-51) O Conselho Regional de Administração do Ceará, por meio de seu Agente de Contratação, nomeado pela Portaria CRA-CE n. 002/2024, no uso de uso de suas atribuições, vem, através deste Termo, tornar pública a resposta aos pedidos de esclarecimentos referentes ao pregão eletrônico n. 90033/2026, enviado ao www.portaldecompraspublicas.com.br OBJETO: Contratação de empresa especializada para o desenvolvimento, integração, testes, homologação e implantação de uma Plataforma de Autoatendimento Inteligente via WhatsApp Business API, integrada de forma segura às bases de dados institucionais do Conselho Regional de Administração do Ceará - CRA-CE.

1. DA ADMISSIBILIDADE DOS PEDIDOS 1.1. Considerando as disposições constantes do item n. 11.1 do edital da licitação, em epígrafe, e a recepção do pedido de esclarecimento, por meio do sistema eletrônico, em 20/08/2026, e a data prevista para abertura das propostas em 31/08/2026, entendem-se como TEMPESTIVOS os pedidos suscitados.

2. DOS ESCLARECIMENTOS Gostaríamos de esclarecer alguns pontos sobre a continuidade operacional da solução após o encerramento da vigência contratual de 150 dias:

2.1. QUESTIONAMENTO 1: “O CRA-CE já possui conta comercial verificada e número de WhatsApp Business API em produção, ou essa etapa deverá ser estruturada do zero pela contratada durante a execução?”

2.2. QUESTIONAMENTO 2: “O CRA-CE já possui um Tech Provider ou parceiro de negócios (BSP) definido para a integração com a plataforma WhatsApp Business API, tanto durante quanto após o contrato”.

2.3. QUESTIONAMENTO 3: “quem será responsável pela hospedagem e operação contínua da infraestrutura de integração (camada de API e automações), durante a vigência e após o seu encerramento?”

3. RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO: 3.1. Após análise técnica dos questionamentos apresentados pela empresa interessada, e considerando a necessidade de garantir a plena compreensão das especificações técnicas do objeto licitado, esta Administração, por intermédio do setor requisitante, apresenta os seguintes esclarecimentos:

3.1.1 Para o item 2.1: O CRA-CE não possui, atualmente, conta comercial verificada e número de WhatsApp Business API em produção destinados à solução objeto deste certame. Caberá à empresa contratada realizar, durante a execução contratual, todos os procedimentos necessários à configuração, verificação, ativação e implantação da conta e do número na plataforma oficial do WhatsApp Business API, observadas as regras da Meta e as disposições do Termo de Referência. A conta, o número, os ativos, as credenciais e os acessos deverão ser estruturados sob titularidade e controle do CRA-CE, não sendo admitida dependência permanente de conta pertencente exclusivamente à contratada.

3.1.2 Para o item 2.2: O CRA-CE não possui Tech Provider ou Business Solution Provider - BSP previamente definido. Caberá à contratada adotar solução oficialmente homologada e compatível com a plataforma WhatsApp Business API, podendo utilizar integração direta com a Meta ou provedor oficial, desde que previamente apresentada ao CRA-CE, atenda aos requisitos técnicos e de segurança do Termo de Referência e não gere dependência tecnológica que impeça a futura administração, manutenção ou evolução da solução pelo Conselho ou por terceiros.

3.1.3 Durante a vigência contratual, todos os custos necessários à implantação e ao funcionamento da solução, inclusive os relacionados à Meta, ao provedor, às mensagens, às interações, às licenças e aos demais serviços utilizados pela contratada, deverão estar contemplados no preço pro-posto, não cabendo cobrança adicional ao CRA-CE nem alegação posterior de omissão desses custos.

3.1.4 Para o item 2.3: Durante os 150 dias de vigência contratual, será responsabilidade da contratada disponibilizar, configurar, hospedar quando necessário, manter e operar a infraestrutura de integração, incluindo a camada de API, os fluxos de automação, os ambientes de desenvolvimento, testes, homologação e produção e os demais componentes necessários ao pleno funcionamento da solução.

3.1.5 Ao final da contratação, a solução deverá ser entregue plenamente funcional, juntamente com todos os códigos-fonte, APIs, scripts, fluxos de automação, configurações, credenciais, documentação técnica, manuais e demais artefatos previstos no Termo de Referência. A contratada deverá realizar a transferência técnica e administrativa dos ambientes e acessos, assegurando que a solução possa ser operada, mantida e evoluída pelo CRA-CE ou por terceiros, sem dependência exclusiva da empresa contratada.

3.1.6 3.1.7 Após o encerramento da vigência contratual e a conclusão da transferência, eventual hospedagem, suporte, manutenção continuada, consumo de mensagens e demais custos recorrentes não integram o objeto deste contrato, ficando a continuidade operacional sujeita às providências administrativas que venham a ser adotadas pelo CRA-CE. Não haverá obrigação de suporte ou custeio por prazo indeterminado pela empresa contratada além da vigência estabelecida, ressalvadas as obrigações de garantia, correção de falhas e responsabilidade sobre os serviços executados pre-vistas na legislação e no instrumento contratual. Permanecem inalteradas as cláusulas do Edital em epígrafe, estando o presente Termo esclarecimento disponível no sítio eletrônico do CRA-CE: <https://www.craceara.org.br>, além de acostado no sistema de operacionalização da licitação, <https://www.portaldecompraspublicas.com.br/>. As respostas aos pedidos de esclarecimento aderem ao edital convocatório como se dele fizessem parte, conforme o item n. 11.6.

Fortaleza/CE, 26 de agosto de 2026. _____ José Paulo Farias Pinto Agente de Contratação Portaria CRACE n. 02/2024