



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará

PED. ESCLARECE. OU IMPUGNAÇÃO 1/2026 - SELIC/CE/DEPAD/CE/SUP/CE/DE/CE/PLENARIO/CE/CRMV-CE/SISTEMA

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 02

Fortaleza-CE 22 de janeiro de 2026.

Dispensa Eletrônica nº 60/2025 Objeto: Contratação de serviços de chatbot para o CRMV-CE.

QUESTIONAMENTO:

“No intuito de participação com nossa melhor proposta e entendimento do processo, segue nosso pedido de esclarecimento: Referente ao serviço da plataforma de atendimento Omnichannel WhatsApp, conversas quando iniciadas pelo usuário (contato externo/ cidadãos), independentemente do fornecedor, seja um BSP (Business Solution Provider) ou um ISV (revendedores autorizados pelo Facebook a fornecer a solução da WhatsApp Business API), precisam pagar em US\$ dólar para cada conversa do tipo iniciada, conforme informação oficial da tabela de preços do WhatsApp Business API, que pode ser encontrada em <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing> e <https://business.whatsapp.com/products/platform-pricing>. As conversas ativas iniciadas pela Contratante serão classificadas em três categorias: Utilidade, Marketing e Autenticação, com tarifação diferenciada para cada tipo e baseada em U\$ Dólar. Do volume mensal estimado de interações, qual seria a quantidade estimada para uso de mensagens Ativas e Receptivas? E ao se tratar de Ativas, de qual tipo.”

RESPOSTA:

Relativamente aos vossos questionamentos sobre a tarifação da WhatsApp Business API e volumetria, informamos o seguinte:

Quanto ao Volume:

- **Receptivas:** Devem ser ilimitadas.
- **Ativas:** O requisito mínimo de capacidade técnica é de 1.335 contatos mensais.

Quanto à categoria das mensagens ativas: As mensagens iniciadas pelo CRMV-CE têm como finalidade o disparo automático de informes, divulgação de eventos e lembretes de cobrança. Para fins de planejamento da proposta comercial face às categorias da Meta API, a licitante deve considerar que a demanda principal será composta por mensagens de utilidade (notificações e cobranças) e, subsidiariamente, mensagens de marketing (eventos e informes).

Responsabilidade por Encargos da Meta: Conforme o item 7.9.23 do ETP, todos os eventuais custos de comunicação, o que inclui as tarifas de conversação cobradas pela Meta (em USD ou qualquer outra moeda), são de exclusiva responsabilidade da contratada e devem estar inclusos no preço global.

Modelo de Faturamento: O faturamento será mensal pelo valor da franquia. Caso o limite de 1.335 atendimentos seja ultrapassado, o excedente será pago com base no valor unitário por atendimento que deve ser especificado na vossa proposta comercial.

Atenciosamente,

Mikael de Oliveira Monteiro
Setor de Licitações e Contratos/CE

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Mikael de Oliveira Monteiro**, Empregado do CRMV-CE - EPEMED - SELIC/CE, em 22/01/2026 10:47:05.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 22/01/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 568877

Código de Autenticação: 10b7b603de



**SISTEMA
CFMV/CRMVs**
Conselhos Federal e Regionais de Medicina Veterinária

Rua Dr. José Lourenço, 3288, Joaquim Távora, Fortaleza / CE, CEP 60115-282