



Assunto Re: PREGÃO Nº 0006/2026 - software GSAN
De Licitações - DAEB <licitacoes@daeb.com.br>
Para Comercial Consenso <comercial@consensotec.com.br>
Data 28/08/2026 12:26
Prioridade Mais alta

Prezados(as),

Conforme retorno do setor técnico responsável, esclarecemos que **será admitido o transbordamento do atendimento iniciado ou realizado via WhatsApp para outro canal, desde que a solução adotada esteja contemplada no objeto contratado, seja acessível ao usuário, assegure a continuidade do atendimento e não prejudique a experiência do usuário nem o cumprimento dos níveis de serviço** e demais requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

O transbordamento, contudo, não poderá ocorrer de forma automática, imediata ou indiscriminada **com a finalidade de substituir o atendimento previsto via WhatsApp**. As demandas que possam ser solucionadas de forma simples e objetiva nesse canal **deverão, sempre que tecnicamente possível, ser nele concluídas**. O direcionamento para outro canal poderá ocorrer quando a natureza da demanda exigir interação mais extensa, funcionalidades específicas ou quando outro meio se mostrar tecnicamente mais adequado à sua resolução, **devendo ser fornecidas ao usuário informações claras para continuidade do atendimento**.

Dessa forma, o transbordamento constitui recurso complementar da solução ORIGINAL e não substitui a obrigação de disponibilização e funcionamento do atendimento via WhatsApp nos termos do Termo de Referência.

Para fins de elaboração da proposta, caberá à licitante considerar os custos necessários à execução da solução ofertada, inclusive aqueles relacionados às plataformas, integrações e serviços de terceiros necessários ao atendimento das exigências do Termo de Referência, observadas as regras editalícias e contratuais aplicáveis.

Atenciosamente,
Cintia Irala
Licitações
Departamento de Água e Esgotos de Bagé - DAEB
Setor de Compras
Comissão de Licitações
CNPJ: 90.940.172/0001-38
Fone: (53) 3240-7800 R. 221

Em 25/08/2026 17:00, Comercial Consenso escreveu:

Prezados, boa tarde!

Vimos através deste solicitar o seguinte esclarecimento:

1. Considerando que o escopo para atendimento via WhatsApp requer o uso de API Oficial e que o custo deve fazer parte da do orçamento, uma vez que não há previsão para pagamento de consumo excedente, como declarado no TR. Uma vez que o escopo não está atualizado de acordo com a mudança no modelo de cobrança da Meta, que passará em outubro/2026, a cobrar todas as mensagens "não-template" PERGUNTAMOS se podemos considerar o transbordamento de canal no modelo receptivo como estratégia para minimizar os custos de atendimento, dado que a meta cobrará por mensagem respondida o equivalente a R\$ 0,04 centavos e que, um eventual aumento no uso poderá representar um desequilíbrio que não seja coberto pelos 25% de aditivo. Portanto, se pudermos considerar que a transferência de canal no atendimento é um processo aceito, o certame passa a ser factível acerca do orçamento.

No aguardo.

Atenciosamente,

--

Comercial

comercial@consensotec.com.br | 81 99877-0087

Consenso Tecnologia

www.consensotec.com.br

--

Departamento de Água e Esgotos de Bagé - DAEB
Setor de Compras
Comissão de Licitações

att.

CNPJ: 90.940.172/0001-38
Fone: (53) 3240-7800 R. 221