

São Paulo, 17 de abril de 2026.

PREGÃO ELETRÔNICO – PEE 202600024

OBJETO: "PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENVIO, RECEPÇÃO E GESTÃO DE MENSAGENS NOS CANAIS SMS (SHORT MESSAGE SERVICE), RCS (RICH COMMUNICATION SERVICES) E WHATSAPP BUSINESS OFICIAL, PARA ATENDER ÀS DEMANDAS DAS ÁREAS DE NEGÓCIO DO SENAC, COM ABRANGÊNCIA NACIONAL"

ABERTURA: 13 DE MAIO DE 2026 – ÀS 10h00

CARTA DE ESCLARECIMENTO I

Encaminhamos abaixo os questionamentos e as respostas a todos os interessados:

1. Qual empresa é atual fornecedora do SENAC dos produtos SMS, RCS e WHATSAPP?

A presente questão não será respondida, considerando que não prejudica a condução do processo licitatório.

2. Qual percentual de cada Operadora, sobre o volume total de mensagens SMS enviadas nos últimos 12 meses?

No momento, não dispomos de relatórios contendo essa informação.

3. Qual percentual médio de mensagens SMS efetivamente entregues aos destinatários nos últimos 12 meses?

No momento, não dispomos de relatórios consolidados que permitam indicar o percentual médio de mensagens SMS efetivamente entregues aos destinatários nos últimos 12 meses.

4. Qual percentual de cada Operadora, sobre o volume total de mensagens RCS enviadas nos últimos 12 meses?

No momento, não utilizamos o canal RCS.

5. Qual percentual médio de mensagens RCS efetivamente entregues aos destinatários nos últimos 12 meses?

No momento, não utilizamos o canal RCS.

6. Qual a quantidade de mensagens WHATSAPP enviadas nos últimos 12 meses?

Atualmente, o WhatsApp é empregado exclusivamente para atendimento receptivo, não havendo, no momento, consolidação de dados históricos de volume de mensagens enviadas nos últimos 12 meses.

7. Qual a previsão de início (mês e ano) da prestação dos serviços?

Essa previsão está condicionada ao processo licitatório

8. Onde podemos ter acesso a pesquisa de preços e/ou valor orçado para esta licitação?

As informações relativas à pesquisa de preços e ao valor orçado integram os autos do processo administrativo e não são disponibilizadas nesta fase, conforme as normas aplicáveis ao procedimento licitatório.

9. Em relação aos itens 3.1, 3.2 e 3.3 do 3. ESCOPO DE SERVIÇO, em qual momento da fase de habilitação a vencedora deverá enviar a documentação que comprove a conexão direta com as operadoras para o serviço de SMS, a homologação junto ao Google para o serviço de RCS e a comprovação de BSP homologado pela Meta para o serviço do WhatsApp?

A resposta definitiva será apresentada em conjunto com a decisão dos pedidos de impugnação protocolados.

10. Seguindo o modelo exato do "ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL" questionamos em qual documento deve constar os valores unitários em relação ao RCS Basic e Conversacional conforme dispõe o item 3.3 do ESCOPO DE SERVIÇO, considerando que na Proposta Comercial solicita apenas o valor de RCS Single? Esse valor unitário (que é diferente do valor global) em relação a cada modalidade de RCS (basic, single e conversacional) pode ter mais de 2 casas decimais?

O item 3.3 estabelece a condição da empresa para disponibilizar o canal RCS. Conforme orientação, a empresa deverá informar apenas os valores **dos itens especificados** no Anexo II – Proposta Comercial.

11. A CONTRATADA deverá disponibilizar novos shortcodes ou haverá portabilidade de shortcodes atualmente utilizados pela CONTRATANTE?

As informações relativas à pesquisa de preços e ao valor orçado integram os autos do processo administrativo e não são disponibilizadas nesta fase, conforme as normas aplicáveis ao procedimento licitatório.

12. Referente ao item 3.5.6 do ESCOPO tecnico, a se considerar números temporariamente indisponíveis , os processos de retentativa são gerenciados unilateralmente por cada operadora em seu ambiente, sem definição de quantidade e com tempo padrão de finalização de tentativas em até 24horas, este modelo é entendido e esta em acordo com as necessidades da CONTRATANTE?

Sim.

13. A autenticação por OAuth2 é um fator limitante para a contratação? Caso a CONTRATADA não disponha do recurso em alguma das APIs mas havendo previsão de implementação ainda dentro do ano de 2026 atende a necessidade da CONTRATANTE?

Sim, é importante que a empresa contratada possua autenticação OAuth2 para segurança da informação e manter o padrão de segurança.

14. Possui alguma data fixa de pagamento?

As condições relativas à remuneração encontram-se detalhadas no item 7 – Remuneração, do Anexo I – Termo de Referência.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO