

RESPOSTAS AOS QUESTIONAMENTOS DA EMPRESA MAXXMOBI – (PE-RP N° 005/2025) – OMNICHANNEL

Questionamento 1 - 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 US\$ Dólar.

RESPOSTA: Para o presente processo, estão sendo consideradas exclusivamente mensagens ativas do tipo template Marketing. No que se refere aos valores, todas as cobranças deverão ser efetuadas no território nacional, em moeda corrente nacional (Real), com todos os impostos inclusos.

Questionamento 2 - 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: Todos os quantitativos encontram-se definidos no capítulo "Especificação do Serviço Conforme Catálogo Eletrônico de Padronização de Compras", conforme o Anexo III ([108714083](#)), na tabela de quantitativos, item 11 - Mensageria para Plataforma Omnichannel – WhatsApp”