

Pedido de Esclarecimento Técnico – Pregão Eletrônico nº 005/2025**De :** contato@cwmkt.com.br

seg., 12 de jan. de 2026 15:08

Assunto : Pedido de Esclarecimento Técnico – Pregão Eletrônico nº 005/2025**Para :** cdl@proderj.rj.gov.br

Pedido de Esclarecimento Técnico – Pregão Eletrônico nº 005/2025

Prezados Senhores,

Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro – PRODERJ

Pregão Eletrônico nº 005/2025

Data da Sessão: 23/01/2026 – 11h00 (horário de Brasília)

Após análise detalhada do Edital, do Termo de Referência e de seus Anexos, vimos, respeitosamente, solicitar ****esclarecimentos técnicos**** com o objetivo de assegurar a correta interpretação das exigências, a isonomia entre os licitantes e a adequada formação das propostas, especialmente considerando a amplitude, a complexidade técnica e a escala da solução pretendida.

As dúvidas abaixo não possuem caráter impugnativo, mas visam ****eliminar ambiguidades técnicas**** que podem impactar a avaliação das propostas e a futura execução contratual.

1. Atendimento ao Usuário Externo – Métrica de “15 milhões de acessos”

Solicita-se esclarecer o que a Administração considera como “acesso” para fins de medição do item “Solução de Gestão de Atendimento para Usuários Externos – 15 milhões de acessos / 12 meses”, especificamente se:

- a) corresponde a sessões únicas de usuários;
- b) page views;
- c) requisições técnicas (API calls);
- d) usuários autenticados; ou
- e) se acessos automatizados (bots, integrações sistêmicas ou rotinas automáticas) estão incluídos nessa métrica.

2. Chatbot com IA – Definição de “Unidade” no pacote de 1.000 unidades

Considerando o item “Mensageria para Plataforma Omnichannel – Chatbot com IA – Pacote de 1.000 Unidades”, solicita-se esclarecer o que caracteriza uma “unidade”, se:

- a) uma conversa completa;
- b) uma sessão de atendimento;
- c) uma mensagem individual;
- d) uma interação do usuário com o motor de IA; ou
- e) outro critério técnico específico.

3. Armazenamento e Processamento de Dados para IA – “Créditos de IA”

Em relação ao item "Armazenamento e processamento de dados para IA – Pacote de 50 milhões de créditos", solicita-se esclarecer:

- a) como a Administração define tecnicamente um "crédito de IA";
- b) se os créditos se referem a tokens, caracteres, chamadas de API, inferências, embeddings ou outro parâmetro; e
- c) se haverá metodologia objetiva para mensuração, controle e auditoria do consumo desses créditos durante a vigência contratual.

4. Solução de Integração da Plataforma Omnichannel – Quantidade de Unidades

Considerando o quantitativo de 10 (dez) unidades do item "Solução de Integração da Plataforma Omnichannel – 12 meses", solicita-se esclarecer se cada unidade corresponde a:

- a) um sistema distinto a ser integrado;
- b) um ambiente (produção, homologação, contingência);
- c) uma licença técnica de integração; ou
- d) outro critério adotado pela Administração.

5. Plataforma de Automação Robótica de Processos (RPA)

Em relação aos itens de Robótica (Studio de Criação, Robô Front Office e Robô Back Office), solicita-se esclarecer se:

- a) a Administração exige, obrigatoriamente, RPA baseado em automação de interface gráfica (UI/Desktop); ou
- b) se são admitidas soluções de automação baseadas em APIs, workflows orquestrados e integrações sistêmicas;
- c) bem como se há exigência mínima de execução simultânea de robôs ou limitação de concorrência entre execuções.

Os esclarecimentos ora solicitados têm por finalidade assegurar o correto entendimento das exigências técnicas, evitar interpretações divergentes durante a fase de julgamento e a Prova de Conceito, bem como contribuir para a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Desde já, agradecemos a atenção e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

CWMKT
Marcelo Pereira da Silva
Presidente
45.959.142/0001-19
5515981530102 / contato@cwmkt.com.br
