

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

Questionamento 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.

RESPOSTA: Considera-se “acesso” como uma sessão de uso iniciada e autenticada por usuário externo nos portais de atendimento contemplados pela solução, caracterizada pelo início de interação e navegação/uso funcional do serviço.

Questionamento 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.

RESPOSTA: Para o item “Mensageria para Plataforma Omnichannel – Chatbot com IA – Pacote de 1.000 unidades”, entende-se por “unidade” uma conversa de atendimento automatizado (chatbot) iniciada por usuário em um canal suportado, do início até o encerramento da interação, respeitando critérios de expiração/inatividade definidos pela solução do licitante.

Questionamento 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.

RESPOSTA: “Armazenamento e processamento de dados para IA” deve ser entendido como uma unidade padronizada de mensuração do consumo de recursos computacionais associado às funcionalidades de inteligência artificial e ao processamento avançado de dados da plataforma. Esses créditos não se restringem a um único parâmetro técnico (como tokens ou chamadas de API), podendo abranger operações como inferência de modelos, processamento e transformação de dados, geração e enriquecimento de informações e uso de capacidades avançadas baseadas em IA. O consumo é mensurado por mecanismos nativos de monitoramento e por relatórios da própria plataforma, que permitem controle, rastreabilidade e auditoria durante toda a vigência contratual.

Questionamento 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.

RESPOSTA: Cada unidade corresponde a uma plataforma de integração capaz de atender a todas as especificações técnicas descritas no Termo de Referência ([120200284](#)) e seus anexos ([120201172](#), [120200371](#), [120201668](#), [120201698](#), [120201712](#), [120201986](#), [120201298](#) e [120201765](#)).

Questionamento 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.

RESPOSTA: Devido à diversidade de sistemas legados existentes na administração pública, faz-se necessária a aquisição de um ferramental de robotização de processos que tenha capacidade de (a) automatizar interfaces gráficas (UI/Desktop), não se limitando à (b) automações via API, workflows orquestrados e integrações sistêmicas. A solução deve permitir a execução de robôs de forma independente ou simultânea, garantindo escalabilidade sem limitações de concorrência que prejudiquem a automação de processos em larga escala.