



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará

PED. ESCLARECE. OU IMPUGNAÇÃO 2/2026 - SELIC/CE/DEPAD/CE/SUP/CE/DE/CE/PLENARIO/CE/CRMV-CE/SISTEMA

**RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 01**

Fortaleza-CE 22 de janeiro de 2026.

**Dispensa Eletrônica nº 60/2025 Objeto: Contratação de serviços de chatbot para o CRMV-CE.**

**QUESTIONAMENTO:**

*"Ilmo.(a) Sr.(a) Pregoeiro(a),*

*No que concerne a previsão de consumo de mensagens disposta em ETP, temos o que segue: "10. Com base no histórico existente, atualmente são realizados cerca de 948 atendimentos por mês(média) por meio do chatbot existente no CRMV-CE. Estima-se que, com a implementação do multicanal, esse número possa aumentar para aproximadamente 1.335 atendimentos por mês. Essa informação histórica será utilizada como referência para estimar a demanda futura do novo serviço de chatbot a ser implementado." Podemos considerar que o CRMV-CE está se vinculando ao consumo de 1.335 sessões de mensagens por mês, sendo todas na categoria "RECEPTIVA"? Caso não seja esse o entendimento, favor esclarecer."*

**RESPOSTA:**

Em atenção ao seu questionamento sobre a natureza e o volume das mensagens previstas no Estudo Técnico Preliminar (ETP), o CRMV-CE esclarece:

1. **Métrica de Consumo:** A estimativa de 1.335 refere-se a atendimentos (sessões) e não à contagem individual de mensagens. Um atendimento engloba todo o fluxo de interação com o utilizador.
2. **Mensagens Receptivas:** O sistema deve permitir o recebimento de mensagens de forma ilimitada.
3. **Mensagens Ativas (Iniciadas pelo CRMV-CE):** A solução deve suportar, no mínimo, 1.335 contatos ativos por mês. O entendimento de que este volume seria apenas para mensagens receptivas não procede.
4. **Custos de Comunicação:** A contratada é integralmente responsável por todos os custos de comunicação decorrentes do uso da plataforma, incluindo taxas de API oficial.
5. **Proposta Comercial:** A proposta deve contemplar o valor fixo da franquia (até 1.335 atendimentos) e indicar o valor unitário por atendimento excedente.
6. **Finalidade das Interações Ativas:** Tais mensagens serão utilizadas para o disparo de informes, eventos, lembretes de cobrança e outros comunicados automáticos via API oficial, mediante programação prévia.

Atenciosamente,

Mikael de Oliveira Monteiro  
Setor de Licitações e Contratos/CE

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Mikael de Oliveira Monteiro**, Empregado do CRMV-CE - EPEMED - SELIC/CE, em 22/01/2026 10:47:40.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 22/01/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 568859

Código de Autenticação: 04ab8e7820



**SISTEMA  
CFMV/CRMVs**  
Conselhos Federal e Regionais de Medicina Veterinária

Rua Dr. José Lourenço, 3288, Joaquim Távora, Fortaleza / CE, CEP 60115-282