LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 03

Resposta ao pedido de esclarecimento feito por licitante interessado em participar da **LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2026 – LRE - CASAL**, que tem como objeto a Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial no setor de saneamento para a Companhia de Saneamento de Alagoas, conforme condições e especificações contidas no Termo de Referência.

PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS:

INTEGRAÇÃO COM CALL CENTER, CTI E URA

1. A CASAL já possui solução de telefonia, CTI e/ou URA em operação? Em caso positivo, informar o nome da plataforma, fabricante e fornecedor.

2. Qual é a tecnologia ou infraestrutura de telefonia atualmente utilizada pela Companhia?

3. A solução contratada deverá apenas integrar-se à estrutura de telefonia existente ou será responsabilidade da contratada fornecer e implantar uma nova solução de CTI/URA?

4. Caso já exista plataforma, serão disponibilizadas APIs, documentação técnica, protocolos de comunicação e credenciais necessárias à integração?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, comunicamos que os esclarecimentos solicitados enumerados de 1 a 4, buscam esclarecer detalhamentos técnicos e operacionais de integração com centrais telefônicas, CTI e URA atualmente em uso, dessa forma, informamos que o instrumento convocatório (Anexo C – Termo de Referência, item 2, subitem 2.10) exige que a solução comercial ofertada possua capacidade nativa de integração (barramento/APIs) para comunicação com centrais telefônicas e URA. Cabendo à CONTRATADA fornecer a plataforma com barramento aberto. O alinhamento específico de credenciais, protocolos e conectores operacionais será realizado de forma conjunta durante a etapa de implantação do projeto, que prevê prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, conforme consta no Termo de Referência – Anexo I do edital, em seu item 5, subitem 5.1.

5. Qual é a quantidade atual de ramais, posições de atendimento e atendentes que utilizarão a integração?

6. Qual é o volume médio mensal de chamadas recebidas e realizadas pelo Call Center?

7. Existe necessidade de gravação, armazenamento e consulta das chamadas? Em caso positivo, qual é a estimativa de volume e o prazo de retenção das gravações?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, comunicamos que os esclarecimentos solicitados enumerados de 5 a 7, buscam divulgações de volumes de históricos de chamadas, números de ramais e detalhamento da infraestrutura de atendimento e conforme já respondido no pedido de esclarecimento nº 02, divulgado em 04 de novembro de 2026, estimativas operacionais internas adicionais não serão divulgadas nesta fase do certame. Para o dimensionamento da proposta comercial, as licitantes devem tomar como premissa os quantitativos técnicos operacionais fixados no Anexo A – Termo de Referência, qual seja, a base operacional de 86.500 ligações ativas (além de 126.300 inativas, 42.750 factíveis e 4.400 potenciais).

WHATSAPP E OMNICHANNEL – ATENDIMENTO HUMANO

8. A CASAL já utiliza uma plataforma de WhatsApp Business ou solução de Omnichannel para atendimento aos seus clientes? Em caso positivo, informar o nome da plataforma, fabricante e fornecedor.

9. A contratada deverá realizar a integração com uma plataforma de atendimento humano já existente ou deverá fornecer e implantar uma nova solução de Omnichannel?

10. Caso exista plataforma em operação, serão disponibilizadas APIs, documentação técnica, credenciais e demais recursos necessários à integração?

11. A contratação contempla exclusivamente o canal WhatsApp ou também deverá centralizar outros canais de atendimento, como telefone, e-mail e chat?

12. A transferência do atendimento automatizado para o atendente humano deverá ocorrer dentro da plataforma de Omnichannel já utilizada pela CASAL ou deverá ser disponibilizada uma nova interface de atendimento integrada ao sistema?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, comunicamos que os esclarecimentos solicitados enumerados de 8 a 12, buscam esclarecer a forma de disponibilização do módulo Omnichannel e responsabilidade por infraestrutura de atendimento, dessa forma, informamos que a CONTRATADA deverá fornecer a plataforma integrada de atendimento automatizado e canal de mídia (chatbot e atendimento humano) hospedada no modelo SaaS. O módulo de atendimento unificado faz parte integrante do escopo da contratação.

13. Qual é a quantidade total de atendentes humanos que utilizarão a plataforma?

14. Qual é a quantidade de atendentes que deverão operar simultaneamente (posições simultâneas)?

15. Além dos atendentes, quantos usuários deverão possuir perfil de supervisor ou gestor para acompanhamento dos atendimentos, filas e indicadores?

16. A CASAL possui estimativa do volume médio mensal de conversas e atendimentos realizados pelo WhatsApp?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, comunicamos que os esclarecimentos solicitados enumerados de 8 a 12, buscam informações sobre o quantitativo de atendentes simultâneos e volumes mensais de interações no WhatsApp, dessa forma, esclarecemos que o Anexo C – Termo de Referência, em seu item 2, subitem 2.8 estabelece de forma explícita e objetiva as métricas mínimas para dimensionamento da solução.

17. A contratação deverá contemplar as licenças da plataforma de Omnichannel, os custos de utilização da API oficial do WhatsApp Business e eventuais tarifas por conversas/mensagens, ou esses recursos já são disponibilizados pela CASAL?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, informamos que por se tratar de contratação na modalidade Software as a Service (SaaS), todos os custos com licenciamento da plataforma Omnichannel, infraestrutura, hospedagem, certificados e utilização da API Oficial do WhatsApp Business devem estar 100% inclusos no valor da proposta comercial, não cabendo qualquer repasse de custos adicionais à CASAL.

ARRECADAÇÃO E MEIOS DE PAGAMENTO – CARTÕES

18. A CASAL já possui contrato ou parceria com adquirente, subadquirente, gateway ou instituição responsável pelo processamento de pagamentos via cartão?

19. Em caso positivo, informar os nomes das empresas e respectivas plataformas utilizadas.

20. A solução deverá integrar-se a uma infraestrutura de pagamento já existente ou a contratada deverá fornecer e implantar uma nova solução para processamento dos pagamentos?

21. Caso exista infraestrutura, serão disponibilizadas APIs, documentação técnica e credenciais para integração?

22. Existe necessidade de integração com terminais físicos de pagamento (POS), TEF ou solução de pagamento exclusivamente digital?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, comunicamos que os esclarecimentos solicitados enumerados de 18 a 22, buscam esclarecer a sistemática de arrecadação via Pix, TEF e cartões, bem como a gestão de convênios bancários, dessa forma, informamos que o sistema comercial fornecido deverá conter módulo de arrecadação integrado para leitura de QR code, arquivos de retorno padrão FEBRABAN e processamento TEF. A CASAL manterá seus convênios bancários próprios com os agentes arrecadadores. O software deve permitir a parametrização e gestão dessas contas arrecadadoras.

23. A CASAL possui estimativa da quantidade de transações mensais realizadas por cartão de crédito e débito?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, informamos que se reitera a regra fixada no pedido de esclarecimento nº 02, divulgado em 04 de novembro de 2026, volumes operacionais internos não serão divulgados. O dimensionamento de capacidade do módulo de arrecadação deve tomar como referência o quantitativo global de 86.500 ligações ativas.

24. Quais bandeiras de cartões deverão ser contempladas?

25. Os custos de transação, tarifas das operadoras e eventuais taxas de utilização das plataformas de pagamento serão de responsabilidade da CASAL ou deverão estar contemplados na proposta da contratada?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, comunicamos que os esclarecimentos solicitados enumerados de 24 a 25, buscam esclarecer quais bandeiras de cartões deverão ser aceitas e a responsabilidade por taxas de adquirentes e módulos TEF, dessa forma, informamos que nos termos alínea "a" do item 4, subitem 4.1 do Termo de Referência, a solução deve estar homologada para operação com todas as bandeiras de cartões disponíveis no mercado nacional. As tarifas bancárias e taxas adquirentes pagas aos bancos decorrentes dos convênios são de responsabilidade da CASAL. Contudo, todos os custos de software, licenças de módulo TEF e conectores de tecnologia necessários à operação integram o escopo do fornecimento da CONTRATADA.

INTEGRAÇÃO CONTÁBIL E ERP

26. Qual é o sistema ERP atualmente utilizado pela CASAL?

27. Informar o fabricante, nome da solução e versão atualmente em operação.

28. Qual é o banco de dados utilizado pelo ERP?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, comunicamos que os esclarecimentos solicitados enumerados de 26 a 28, solicitam informar qual é o sistema ERP atualmente utilizado pela CASAL e qual o sistema comercial a ser migrado, dessa forma, esclarecemos que o ERP em operação na CASAL é o ERP MEGA. O sistema de gestão comercial atualmente em uso, cujos dados cadastrais, financeiros e operacionais serão integralmente migrados para a nova solução, é o GSAN, conforme explicitado no Termo de Referência, em seu item 6, subitem 6.1.

29. A integração deverá ocorrer por meio de APIs, webservices, arquivos de importação/exportação ou acesso direto ao banco de dados?

30. A CASAL disponibilizará documentação técnica, layouts de integração, APIs, ambiente de homologação e credenciais de acesso?

31. A integração deverá contemplar apenas o envio de lançamentos contábeis gerados pelo sistema comercial ou também deverá permitir o recebimento de informações provenientes do ERP?

32. Existe documentação dos planos de contas, centros de custos, regras de contabilização e demais parâmetros necessários à integração?

33. Há necessidade de integração com outros sistemas financeiros ou contábeis além do ERP principal?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, comunicamos que os esclarecimentos solicitados enumerados de 29 a 33, buscam esclarecer a forma de integração contábil (APIs, views ou webservices) e disponibilização de planos de contas e credenciais, dessa forma, informamos que o novo sistema comercial deverá realizar a integração diária automatizada para o envio dos lançamentos contábeis de faturamento, arrecadação, baixas e provisões ao ERP MEGA. A definição exata dos métodos de comunicação (APIs, Web Services ou views de banco), fornecimento de layouts de integração, planos de contas e ambientes de testes ocorrerá na fase de implantação.

LICENCIAMENTO E QUANTITATIVOS DE USUÁRIOS

34. Qual é a estimativa de usuários que utilizarão o sistema comercial em sua operação definitiva?

35. Qual é a quantidade estimada de usuários simultâneos?

36. Existe quantitativo estimado por perfil de acesso, como atendentes, supervisores, gestores, operadores administrativos, equipes de campo e demais usuários?

37. Qual é a quantidade estimada de dispositivos móveis que utilizarão os aplicativos da solução?

38. A CASAL possui previsão de crescimento desses quantitativos durante a vigência contratual?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, comunicamos que os esclarecimentos solicitados enumerados de 34 a 38, buscam detalhamento da quantidade estimada de usuários simultâneos, perfis de acesso e

dispositivos móveis, dessa forma, informamos que conforme estabelecido no Termo de Referência, em seu item 4, subitem 4.1, as licenças e dispositivos serão contratados sob demanda. Reitera-se que o dimensionamento dos recursos tecnológicos e da infraestrutura SaaS deve ter como parâmetro central a base de 86.500 ligações ativas, conforme descrita no Anexo A – Termo de Referência.

39. Os licenciamentos de plataformas externas necessárias às integrações deverão ser fornecidos pela contratada ou serão disponibilizados pela CASAL?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, informamos que no modelo SaaS, todas as licenças de software essenciais ao funcionamento da solução (incluindo o Sistema Gerenciador de Banco de Dados PostgreSQL ou equivalentes como Oracle/SQL Server, sem custos de licenciamento para a CASAL, conforme respondido no pedido de esclarecimento nº 01, divulgado em 03 de novembro de 2026, já devem estar totalmente contempladas no valor global da proposta comercial.

DOCUMENTAÇÃO HABILITAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA

40. O edital solicita o último exercício financeiro exigível isso seria aplicado somente ao exercício de 2025?
Resposta: Após consulta ao corpo técnico, informamos que o edital é claro ao exigir em seu item 10, subitem 10.3.1, as **Demonstrações Contábeis do último exercício social,** já exigíveis, e apresentados na forma da lei, ou seja, uma vez que s sessão pública de abertura e disputa de preços será realizada no ano de 2026, o último exercício social já exigível na forma da lei refere-se estritamente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2025, acompanhado da devida Escrituração Contábil Digital (ECD/SPED).

Assim sendo, ficam mantidos o dia, o local e horário da licitação.

Maceió, 09 de Novembro de 2026.

Atenciosamente,

gov.br
Documento assinado digitalmente
DAYSELANEA CORREIA DE OLIVEIRA SILVA
Data: 09/11/2026 14:51:48-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Dayselanea Correia de Oliveira Silva
Pregoeira/ASLIC/CASAL