

## **ESCLARECIMENTO Nº 02**

**Processo nº 1443/2025**

**Pregão Eletrônico nº 03/2026 – Edital nº 03/2026**

**OBJETO:** Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial, implantação e manutenção de aplicativo para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba, com login e senha para usuários, compatível com smartphones e compatível com as lojas do Google Play e Apple Store, módulo de atendimento para recebimento e gerenciamento dos serviços On-line recebidos através do site do SAAE, mediante a login e senha do usuário (agência virtual) no modelo de tickets. Prestar também os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento das ferramentas.

**O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba vem através do presente, em atenção esclarecer as licitantes e aos demais interessados no Pregão Eletrônico em epígrafe o que segue:**

### **Perguntas da empresa: Codall**

01 - Serão aceitos atestados que comprovem a execução de serviços similares, ainda que prestados a organizações de outros segmentos, desde que tecnicamente compatíveis com o objeto?

**Resposta:** Serão aceitos atestados de capacidade técnica que comprovem a execução de serviços conforme detalhados no Item 6.1.5, devem atender às características técnicas essenciais exigidas no Edital.

02 - Será admitida a comprovação da capacidade técnica com quantitativos proporcionais, observando o limite de até 50% previsto no art. 67, §2º, da Lei nº 14.133/2021?

**Resposta:** A exigência de quantitativos no Item 6.1.5 deve ser interpretada como vinculada às parcelas de maior relevância do objeto, observando o limite legal. Assim, será admitida a comprovação com quantitativos proporcionais, desde que demonstrem capacidade operacional compatível com o objeto licitado.

03- Considerando a realização de Prova de Conceito eliminatória, poderá a Administração admitir atestados que não reproduzam integralmente todas as características descritas no item 6.1.5?

**Resposta:** Conforme descrição do Item 6.1.5 a Prova de Conceito (PoC) tem finalidade distinta da habilitação técnica:

- Atestado técnico: comprova experiência prévia;
- PoC: comprova aderência prática da solução ofertada.

A exigência simultânea de atestado e Prova de Conceito atende a finalidades distintas e complementares.

Contudo, a Administração reconhece que:

- O atestado precisa reproduzir minimamente todos os efeitos do Item 6.1.5;
- A Prova de Conceito servirá como validação prática da aderência técnica, mitigando eventuais diferenças entre experiências anteriores e o objeto licitado.

04- O que se entende por “média de 20.000 serviços/mês consumidos” e qual a forma objetiva de comprovação desse quantitativo?

**Resposta:** Para fins do Item 6.1.5, entende-se por “serviços/mês consumidos”: o volume mensal de interações efetivamente processadas pela solução, incluindo atendimentos realizados, mensagens (ativas e receptivas), sessões automáticas ou registros operacionais equivalentes.

Forma de comprovação:

- Em forma de Atestado conforme detalhados nos Itens 6.1.5; 6.1.7; 6.1.8; 6.1.9 e 6.1.10.

05- Considerando que o próprio objeto prevê até 3.000 disparos mensais e não estabelece quantitativo mínimo para sessões receptivas, qual a justificativa técnica para a exigência de comprovação prévia em escala significativamente superior?

**Resposta:** O Edital prevê:

- até 3.000 disparos mensais referindo-se as campanhas, envio de mensagens via SMS ou WhatsApp respeitando as recomendações de uso da API;

- sessões receptivas sem limite definido (ilimitadas) referindo-se a atendimentos recebidos, sendo a principal janela de atendimento da Autarquia, não sendo possível definir um teto mensal fixo, sendo processadas conforme a demanda espontânea. Por este motivo, destacamos uma média de 20.000 serviços/mês. Temos uma média histórica dos serviços prestados, adicionamos ao quantitativo os novos serviços

06 - Quais situações específicas serão consideradas “intercorrência por parte do WhatsApp”;

**Resposta:** Em relação ao Item 11.3 do Edital: considera-se intercorrência:

- bloqueio de número ou conta;
- suspensão de uso da API;
- bloqueio de uso da API da Meta por uso indevido;
- restrições impostas pela plataforma da Meta Platforms;
- descumprimento de políticas oficiais da plataforma.

07 - Será assegurado prazo razoável para regularização, substituição do número ou mitigação técnica antes do eventual cancelamento?

**Resposta:** Será assegurado prazo razoável para regularização a ser analisado pela área técnica para:

- regularização da situação;
- substituição de número;
- adoção de medidas técnicas corretivas, desde que a solução permaneça funcional e não haja interrupção grave do serviço.

08 - Na hipótese de cancelamento decorrente de fatores alheios à atuação do contratado, será garantido o pagamento proporcional pelos serviços efetivamente prestados, em observância ao princípio do equilíbrio contratual e à vedação ao enriquecimento sem causa da Administração?

**Resposta:** Na hipótese de cancelamento por fatores alheios à atuação do contratado:

- será assegurado o pagamento proporcional pelos serviços efetivamente prestados até a data da rescisão;
- a isenção de pagamento aplica-se apenas a serviços não executados ou inviabilizados.

### **Perguntas da empresa: CWMKT Ltda.**

01 - Sobre a Migração de Dados (Item 3.12 do TR): O edital estabelece a responsabilidade da contratada pela migração do histórico de atendimentos e arquivos do sistema atual (mencionado como base PHP/MySQL). Diante disso, questiona-se:

- O SAAE garantirá a entrega desses dados em formato estruturado (ex: JSON, CSV ou SQL Dump)?

**Resposta:** Sim, os dados serão entregues no formato CSV com links públicos, com prazo limitado de validade, para acessar os anexos de conversas.

- Haverá cooperação técnica da empresa detentora da solução atual ou acesso direto ao banco de dados para a extração segura dessas informações?

**Resposta:** Sim, a empresa detentora da solução atual prestará toda assessoria necessária para a extração do banco de dados.

02 - Sobre o Treinamento Presencial: Considerando a exigência de treinamento presencial, solicitamos confirmar se o SAAE disponibilizará o local e a infraestrutura necessária (auditório/computadores) para a realização da referida capacitação em suas dependências.

**Resposta:** Sim, temos um auditório que poderá ser utilizado para o treinamento e capacitação.

03 - Sobre a Integração com o Site (Agência Virtual): Para o desenvolvimento do módulo de tickets no site do SAAE, será fornecida documentação de API ou acesso ao servidor web da autarquia para a devida integração?

**Resposta:** Sim, as APIs que envolvem o acesso aos serviços da agência virtual serão disponibilizados pelo sistema responsável, elas são armazenadas em área pública de documentação.

Sorocaba, 16 de abril de 2026.

Janaína Soler Cavalcanti  
Agente de Contratação