



AVISO DE RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO PE 023/2026



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALAGOINHAS
CNPJ Nº 13.646.005/0001-38

**RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 023/2026 - SRP**

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PESSOA JURÍDICA DETENTORA DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS INTEGRADAS EM FORMATO DE PLATAFORMA DIGITAL, CONTEMPLANDO APLICATIVOS E SISTEMAS WEB, PARA INTERMEDIACÃO DE VIAGENS DE TAXI/MOTOTAXI PERMISSIONÁRIOS CREDENCIADOS NA SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E ORDEM PÚBLICA, SEM ÔNUS FINANCEIRO PARA O MUNICÍPIO DE ALAGOINHAS.

Diante do exposto no Pedido de Esclarecimento, a Diretoria de Inovação e Governo Digital (DIGOV) esclarece os pontos levantados pela empresa interessada, no que compete aos pedidos de esclarecimento da parte tecnológica. (2, 4, 8 e 9).

1. VOLUME ESTIMADO DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

1.1. Considerando que a remuneração da futura contratada decorrerá exclusivamente da tarifa de intermediação aplicada aos permissionários, solicita-se informar:

a) Qual o volume médio mensal estimado de corridas de táxi e mototáxi atualmente realizadas no Município;

Resposta: A Administração Municipal não dispõe de sistema informatizado voltado para o gerenciamento dos serviços de transporte dos taxistas e mototaxistas capaz de mensurar o número médio mensal de viagens realizadas no âmbito do município.

b) Se existem estudos, levantamentos técnicos ou estimativas de demanda utilizados para fundamentar a viabilidade econômica da contratação;

Resposta: O dimensionamento inicial do público diretamente vinculado ao serviço, vinculado ao Termo de Referência apresenta 215 taxistas e 459 mototaxistas pré-cadastrados cadastrados no Sistema de Transporte Público Individual, totalizando 674 operadores a serem alcançados pela solução.

c) Qual a quantidade estimada de usuários passageiros que se espera utilizar a plataforma durante a vigência contratual.

Resposta: Não há quantitativo mínimo ou máximo previamente assegurado pela Administração. A adesão dos usuários dependerá da implantação da solução tecnológica, das ações de divulgação, da aceitação social da plataforma e da dinâmica própria de demanda do serviço de transporte individual regulado no âmbito do município.

2. INTEGRAÇÃO COM O CADASTRO MUNICIPAL DE PERMISSIONÁRIOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALAGOINHAS

CNPJ Nº 13.646.005/0001-38

2.1. O Termo de Referência prevê integração automática via API com o Cadastro Municipal de Permissionários.

Diante disso, solicita-se esclarecer:

a) *O Município já dispõe de API devidamente desenvolvida e documentada para integração;*

Resposta: Não possui.

b) *Em caso positivo, poderá ser disponibilizada documentação técnica da API;*

Resposta: Não possui API, conforme resposta ao item a).

c) *Em caso negativo, caberá à contratada desenvolver integralmente os mecanismos necessários para a integração dos sistemas.*

Resposta: Correto o entendimento.

3. PROCESSAMENTO DOS PAGAMENTOS ELETRÔNICOS

3.1. O Termo de Referência menciona a utilização de pagamentos por Pix, débito e crédito. Solicita-se esclarecer:

a) *Os pagamentos eletrônicos deverão ser processados diretamente pela plataforma da contratada;*

Resposta: Sim.

b) *Ou a solução deverá apenas registrar pagamentos realizados diretamente entre passageiro e permissionário;*

Resposta: Os pagamentos das viagens serão realizados diretamente entre passageiro e permissionário, cabendo à plataforma, no mínimo, permitir o registro da forma de pagamento utilizada e do valor pago ao final da corrida, inclusive quando utilizados meios como Pix, débito ou crédito.

c) *Caso o processamento seja realizado pela plataforma, os custos de gateway de pagamento, aquisição, antifraude e demais encargos financeiros serão integralmente suportados pela contratada.*

Resposta: Sim. Caso a licitante disponha de solução própria ou integrada para processamento eletrônico dos pagamentos dentro da plataforma, tal funcionalidade poderá ser admitida, desde que não gere qualquer ônus financeiro para o Município de Alagoas-BA e não implique cobrança de mensalidades, tarifas de ativação, planos ou outros custos não previstos no Edital e no Termo de Referência.

4 SUPORTE 24X7

4.1. Considerando a exigência de suporte 24 horas por dia e 7 dias por semana, solicita-se esclarecer:

a) *O suporte deverá ocorrer obrigatoriamente por equipe humana em tempo integral;*

Resposta: Não é necessário equipe humana em tempo integral, tendo a necessidade somente de intervenção humana em horário comercial.

b) *Serão aceitas soluções compostas por canais automatizados, chatbot, central de chamados e atendimento humano sob demanda;*



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALAGOINHAS
CNPJ Nº 13.646.005/0001-38

Resposta: Sim, serão aceitos.

c) *Existe SLA mínimo de atendimento e resolução a ser observado.*

Resposta: O SLA mínimo para atendimentos de urgência, como instabilidade no aplicativo, é de até 2h, casos como interrupção do serviço, por servidor inoperante, o SLA de atendimento deverá ser feito de forma imediata, demais necessidades de ajuste, correções ou problemas encontrados no aplicativo, deverá ser feito em até 24h.

5 TREINAMENTO E ONBOARDING DOS PERMISSIONÁRIOS

5.1. O Termo de Referência prevê campanha de onboarding e treinamento dos permissionários. Solicita-se esclarecer:

a) Qual a quantidade estimada de participantes para treinamento inicial;

Resposta: O treinamento inicial deverá considerar, como público potencial, os permissionários vinculados ao serviço municipal de táxi e mototáxi, tomando-se por referência os quantitativos indicados no Termo de Referência: 215 taxistas cadastrados e 459 mototaxistas pré-cadastrados.

b) O treinamento poderá ser realizado em formato remoto, híbrido ou exclusivamente presencial;

Resposta: O treinamento poderá ser realizado em formato presencial, remoto ou híbrido, desde que a metodologia adotada seja suficiente para garantir a adequada orientação dos permissionários quanto ao uso da plataforma, funcionalidades do aplicativo, regras operacionais, canais de suporte, procedimentos de cadastramento, ativação, bloqueio/desbloqueio e demais rotinas necessárias à correta utilização da solução.

c) O Município disponibilizará local, infraestrutura e equipamentos para realização dos treinamentos presenciais.

Resposta: Local - A Administração Municipal poderá apoiar institucionalmente a realização das ações de treinamento e onboarding, inclusive mediante articulação com os permissionários e, quando necessário e previamente ajustado, disponibilização de local para treinamento presencial. Todavia, caberá à contratada providenciar a metodologia, materiais de apoio, equipe técnica, orientações operacionais e demais recursos necessários à adequada implantação da solução, conforme exigido no Termo de Referência.

7. TARIFA DE INTERMEDIACÃO

7.1. Considerando que o critério de julgamento adotado é o menor percentual de tarifa de intermediação, solicita-se esclarecer:

a) Existe percentual máximo admissível para a tarifa de intermediação a ser ofertada pelos licitantes;

Resposta: O critério de julgamento adotado no Pregão Eletrônico nº 023/2026 é o menor percentual da tarifa de intermediação. Conforme Anexo II - Orçamento Estimado em Planilha, o percentual de referência utilizado pela Administração foi de 23% de tarifa de intermediação.

b) Em caso positivo, qual o limite máximo aceito pela Administração;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALAGOINHAS

CNPJ Nº 13.646.005/0001-38

Resposta: O percentual máximo admissível para fins de formulação da proposta deverá observar o limite constante da planilha orçamentária do edital, sendo desclassificadas propostas que apresentem percentual superior ao estimado pela Administração, sem prejuízo da disputa por menor percentual durante a fase competitiva do certame.

c) Caso não exista limite máximo previamente estabelecido, qual foi o percentual de referência utilizado na pesquisa de mercado que subsidiou o processo licitatório.

Resposta: A remuneração da futura contratada decorrerá exclusivamente da tarifa de intermediação aplicada aos permissionários, sendo vedado qualquer repasse de custos à Administração Pública Municipal, bem como a cobrança de mensalidades, tarifas de ativação, planos ou cobranças não previstas no instrumento convocatório.

8. HOSPEDAGEM, BACKUP E INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

8.1. O Termo de Referência estabelece que a solução será hospedada em infraestrutura da contratada. Solicita-se esclarecer:

a) *Existe exigência de hospedagem em território nacional;*

Resposta: Não é exigido que o serviço seja hospedado em território nacional, contudo ele deve respeitar as regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), de caso os dados sejam transferidos para outros países, garantindo o cumprimento das normas de proteção de dados aplicáveis no país de destino.

b) *Há requisitos específicos quanto à certificação da infraestrutura em nuvem;*

Resposta: Não.

c) *Qual o formato e periodicidade esperados para envio dos backups à Diretoria de Inovação e Governo Digital (DIGOV)*

Resposta: Conforme item **6.14.15.** do edital:

Deverá possuir um ambiente seguro com autenticação e backup diário a ser disponibilizado para a Diretoria de Inovação e Governo Digital (DIGOV), da Secretaria Municipal da Administração e Inovação Tecnológica (SEAI);

E ainda, conforme item **8.3.8** do edital:

A empresa deve possuir aplicação (desktop ou web), que permita a realização e agendamento (diário/semanal/mensal) de backup do banco de dados, pelo próprio usuário, com o banco em utilização, sendo encaminhado cópia do backup para a Diretoria de Inovação Governo Digital (DIGOV | SEAI);

Contudo, a contratada deverá enviar uma cópia digital da base de dados completa para a Diretoria de Inovação e Governo Digital em formato .bak e .csv. com periodicidade mensal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALAGOINHAS

CNPJ Nº 13.646.005/0001-38

9. PAINÉIS GERENCIAIS E EXPORTAÇÃO DE DADOS

9.1. Quanto aos relatórios e painéis gerenciais exigidos no Termo de Referência, solicita-se esclarecer:

a) *Existe modelo pré-definido de relatórios a serem disponibilizados;*

Resposta: Não é exigido modelo pré-definido, visto que os relatórios podem ser solicitados conforme a necessidade, estando esses construídos de forma modular.

b) *Há exigência de integração com sistemas municipais já existentes;*

Resposta: Sim, o sistema deve permitir esta interoperabilidade ao decorrer do prazo contratual, mas, no momento não é exigido em edital que a aplicação já possua essa integração no momento da contratação, conforme item 8.4.16 do edital:

8.4.16. O sistema deverá permitir a interoperabilidade entre outros softwares existentes no município e/ou que vierem a surgir durante toda a vigência contratual, caso haja a necessidade, sem custos adicionais:

a. Caso seja uma integração de sistemas ou base de dados já existentes no município, ficará sob responsabilidade da CONTRATANTE dispor de dados necessários para que seja criada pela CONTRATADA a api necessária para sua devida conectividade / interoperabilidade, sem custos adicionais;

b. Caso seja uma integração de outra empresa com o sistema aqui ora contratado neste processo licitatório, a CONTRATADA deverá dispor de informações necessárias para a outra empresa, para que seja feita as parametrizações necessárias para criação da api, inclusive que seja feito testes e ajustes que seja solicitado, sem custos adicionais.

c) *Quais formatos de exportação de dados serão considerados suficientes para atendimento do objeto (CSV, XLSX, PDF, API ou outros).*

Resposta: Conforme edital, além dos exemplos citados, os mesmos devem feitos também em formato de arquivos ODT, TXT ou outros similares.

Maiores informações: tel. (0xx75) 3422-8605. E-mail: licitacoes@alagoinhas.ba.gov.br. Alagoinhas-BA, 03/06/2026. Mariana S. S. Lima – Agente de Contratação/Pregoeira.