

ESCLARECIMENTOS - EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO (CREDENCIAMENTO nº 01/2026 - COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE - DESO)

1 mensagem

gestor 05 - gestor05@bcadvogados.adv.br

Para: cpl@deso-se.com.br

Cc: gestor05 - gestor05@bcadvogados.adv.br

11 de se

Bom dia, espero que estejam bem!

Ref.: Pedido de Esclarecimento - EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO (CREDENCIAMENTO nº 01/2026 - COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO)

Gostaria de esclarecimentos sobre os seguintes pontos:

1. Qual o local de entrega dos cartões?

2. O Termo de Referência (página 06, Item V), menciona:

Manter canal de Atendimento ao Consumidor (SAC) eficiente e adequação rigorosa à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Nossa solução oferece um suporte completo de atendimento via aplicativo, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, acessível em qualquer lugar, tanto no território nacional quanto do aplicativo, os usuários podem realizar bloqueio e desbloqueio de cartões, solicitar segunda via e comunicar perdas ou roubos de forma instantânea e segura. Além disso, oferece atendimento por telefone, em horário comercial, complementando o suporte, garantindo agilidade e segurança nas operações e proporcionando uma experiência rápida e eficiente. Portanto, o nosso atendimento, tendo a tecnologia acima supracitada, estaremos atendendo as especificações do TR Página 17, visto que abrange todas as funcionalidades informadas.

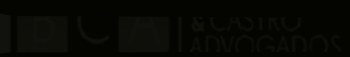
Está correto nosso entendimento?

O presente visa apenas assegurar o pleno entendimento das exigências editalícias e a formulação de proposta em conformidade com as condições estabelecidas.

Agradecemos desde já.

Atenciosamente,

Luís Filipe Coelho Costa

	MINAS GERAIS	SÃO PAULO	PARÁ	ESPIRITO SA
	Campos, Belo Horizonte - MG CEP: 30315-570	3447 - Bela Vista São Paulo - SP, CEP: 01311-300	Resumo, Belém - PA, CEP: 66010-310	St. São Paulo 503 - 11044-000
	TEL: (31) 3333-0037 / 3333-0038		99198-9115	TEL: (27) 21
contato@bcadvogados.adv.br	BRASILIA	SANTA CATARINA	RIO DE JANEIRO	RIO GRANDE
www.bcadvogados.adv.br	BRUNO A. Silva - OAB/DF - 3044	SANTA CATARINA	BRUNO A. Silva - OAB/DF - 3044	BRUNO A. Silva - OAB/DF - 3044
				TEL: (51) 33

COMUNICAÇÃO INTERNA NRº: 3949/2026-DESO, Datada de: 14/09/2026.

Unidade: GERÊNCIA DE PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS - DESO

Assunto: RESPOSTA

Página 1 de 2

RESPOSTA A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Referência: Edital de Chamamento Público (Credenciamento nº 01/2026)

Solicitante: [REDACTED] ([REDACTED])

Em atenção ao pedido de esclarecimento formulado, a Gerência de Processos de Gestão de Pessoas – GPPE, da Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO, apresenta as seguintes respostas:

Questionamento 1: Qual o local de entrega dos cartões?

- **Resposta da Administração:** A entrega dos lotes de cartões físicos deverá ser realizada diretamente na sede da empresa (Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO), localizada na Rua Campo do Brito, 331, Bairro 13 de Julho, Aracaju/SE, CEP 49.020-380, e deverá ser direcionada aos cuidados da Gerência de Processos de Gestão de Pessoas (GPPE).

Questionamento 2: Sobre a conformidade da oferta de suporte via aplicativo (24/7) complementado por atendimento telefônico em horário comercial para atendimento à exigência de SAC eficiente. Está correto o entendimento?

- **Resposta da Administração:** Sim, o entendimento está correto. A disponibilização de suporte completo via aplicativo (24 horas por dia, 7 dias por semana) que contemple a autogestão pelo usuário (bloqueio, desbloqueio, solicitação de segunda via, comunicação de perda ou roubo), desde que complementado por canal de atendimento telefônico em horário comercial, atende à especificação de "Manter canal de Atendimento ao Consumidor (SAC) eficiente" prevista no Termo de Referência.

Atenciosamente,

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: PS AE-NIFW-YNZY-LVEG



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 15/09/2026 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- Fabio Zorzetto ***72761*** GERÊNCIA DE PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS - DESO Companhia de Saneamento de Sergipe 14/09/2026 12:58:06 (Docflow)