

PROCESSO Nº 001/2025
Licitação Eletrônica Nº 001/2025

ESCLARECIMENTO 4

Em resposta a questionamento encaminhado a esta CPL, e, após manifestação da Área Demandante, SEI Nº 63016697, esclarecemos:

PERGUNTA 1: Considerando que o processo licitatório é marcado por atos de demonstração inequívoca de atendimento integral às regras consignadas no instrumento convocatório, e que não é absoluta a afirmação de que os estabelecimentos comerciais voltados ao objeto licitado são obrigados a aceitar todas as bandeiras de cartões disponibilizadas no mercado, cuja viabilidade do aceite depende de interesse comercial (vide link do Banco Central: www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/obrigacao-do-estabelecimento-em-aceitar-todas-as-bandeiras-de-cartoes), pergunta-se: É correto afirmar que as empresas operadoras de arranjos de pagamento abertos deverão comprovar sua rede credenciada, conforme os ditames editalícios, não sendo suficiente apenas a apresentação de declarações emitidas pelas bandeiras (ex.: Visa, Elo, Mastercard), de forma a garantir a observância dos princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Eficiência, Igualdade e Competitividade, conforme disposto na Lei 14.133/2021?

RESPOSTA 1: Não existe nenhuma exceção para a apresentação dos documentos elencados no Edital/Termo de Referência. Qualquer empresa deverá atender a todas as exigências descritas.

Ressalte-se que o item 4.6.2.4 do Termo de Referência, trata da comprovação da rede de aceitação, especificamente nos subitens:

“4.6.2.5. A comprovação da rede de aceitação se dará através do catálogo de estabelecimentos ativos da “Empresa”, contendo no mínimo as exigências do item, declarando sob as penas da lei que as informações constantes do catálogo são verdadeiras;

4.6.2.6. A AGE se reserva o direito de realizar diligências junto aos estabelecimentos ativos informados, com fins de verificação da real aceitação do cartão da CONTRATADA.

4.6.2.7. Espera-se que as empresas participantes do certame já disponham de grande rede de aceitação, estimando o quantitativo acima em função de sua necessidade, e prazo entre o encerramento da sessão de apresentação de propostas e a declaração do vencedor seja utilizado para alguma complementaridade do quantitativo que se faça necessário, e NÃO para ativar TODA a Rede da Proponente.”

PERGUNTA 2: O item 4.1.28 do Termo de Referência estabelece a obrigatoriedade de disponibilização, para os beneficiários, de um mecanismo que possibilite a consulta e emissão da relação atualizada da rede de estabelecimentos conveniados.

Dado que, nesse segmento, a prática usual para essa consulta ocorre por meio de georreferenciamento, permitindo a pesquisa por proximidade do usuário ou da localidade desejada, tal funcionalidade está alinhada aos princípios e objetivos da AGE, que visam identificar estabelecimentos adequados e próximos ao local de trabalho (prédio-sede e trecho operacional) ou à residência dos beneficiários, de forma a minimizar seus custos com alimentação e locomoção.

Diante disso, é correto considerar que as empresas credenciadas deverão comprovar, no momento da apresentação da rede de estabelecimentos, a efetiva disponibilidade dessa funcionalidade, sob pena de desabilitação, caso não atendam integralmente a esse requisito?

RESPOSTA 2: Sim, a PROPONENTE deverá comprovar, durante a apresentação do sistema informatizado (item 4.1.8 do Termo de Referência), a existência e abrangência da rede de estabelecimentos.

PERGUNTA 3: Considerando que a central de atendimento é essencial para que os usuários possam realizar consulta de saldo e extrato, bloqueio e solicitação de segunda via de cartão nos casos de perda, furto, roubo, extravio ou dano, esclarecimentos de dúvidas dos usuários relativas à utilização do serviço e solicitação de remissão de senha e/ou cartão, através de canal de atendimento, solicitamos um esclarecimento sobre a exigência dessa estrutura.

Dessa forma, é correto entender que a contratada deverá obrigatoriamente disponibilizar uma central de atendimento telefônico gratuita via número 0800, acessível aos usuários 24 horas por dia e 7 dias por semana, para a solicitação de bloqueio e desbloqueio de cartões, incluindo a emissão de 2ª via, sem

prejuízo de outras ferramentas de atendimento? Caso afirmativo, é correto entender que a comprovação do número telefônico da central de atendimento gratuita deverá ser declarada na proposta comercial?

RESPOSTA 3: Conforme item 4.5.2 do Termo de Referência, A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento (call center), **preferencialmente** através de serviço 0800, para que os **gestores do contrato** possam solucionar as demandas decorrentes da administração e gerenciamento do benefício.