



## Resposta à Solicitação de Esclarecimento nº 005/2026

### Ref. Credenciamento Nº 001/2026 Processo Administrativo Nº. 016/2026

**Objeto:** Credenciamento de empresa para administração, gerenciamento, emissão, distribuição e fornecimento de cartões de vale-refeição virtual e eletrônico/magnético com tecnologia de chip, com senha pessoal, para recargas mensais, destinados aos servidores da Câmara Municipal de Santana de Parnaíba/SP.

**Pedido de Esclarecimento nº 005 (recebido por e-mail em 15/06/2026):**

#### **1) DA MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS**

O Edital prevê a obrigatoriedade da Central Telefônica para que os usuários possam realizar bloqueios, desbloqueios, consultas de saldo, alteração de senhas e pedidos de 2ª via.

Ocorre que o licitante utiliza uma plataforma tecnológica de última geração que centraliza 100% essas funcionalidades em Aplicativo Móvel (App) e Portal Web, permitindo que o próprio usuário realize essas operações de forma instantânea, sem a necessidade de espera em filas de atendimento telefônico.

Além disso, para casos que exigem interação humana, o licitante disponibiliza Atendimento via Chat (em tempo real) e E-mail, meios que garantem:

- 1. Rastreabilidade:** Registro integral de logs e protocolos de atendimento.
- 2. Agilidade:** Resolução imediata de dúvidas e problemas técnicos.
- 3. Acessibilidade:** Compatibilidade com os hábitos digitais atuais dos servidores públicos.

Segundo o Princípio da Eficiência e da Instrumentalidade das formas, a exigência de um meio específico (telefone) não deve se sobrepor ao objetivo do serviço (atendimento de qualidade).

Segundo o Acórdão 1214/2013-TCU-Plenário, a Administração deve evitar critérios de que tragam custos desnecessários sem ganho eficaz de qualidade. Importar a manutenção de **uma estrutura de segurança quando existem meios digitais mais práticos pode prejudicar o Princípio da Eficiência Administrativa.**

**Deste modo, garantindo a qualidade e agilidade no atendimento aos beneficiários, questionamos se o atendimento através de uma central telefônica pode ser substituído pelo atendimento através dos canais digitais.**

## **2) SEGURANÇA NA EMISSÃO / DISTRIBUIÇÃO DOS CARTÕES**

O edital trata sobre a necessidade de os cartões serem enviados com as informações de nome do servidor, bem como razão social da contratante.

Os nossos cartões não têm dados pessoais como nome do usuário e nem a razão social ou logo da contratante ou outros.

Nossos cartões possuem numeração sequencial individualizada e são atrelados a usuários únicos, por meio do cadastramento via aplicativo (App), sem que haja personalização impressa no cartão.

Essa alternativa permite que, ao receber o cartão com numeração sequencial individualizada, o usuário faça a sua ativação via App e, a partir de então, o cartão esteja atrelado unicamente àquele usuário, sendo possível demonstrar essa individualização do usuário titular também via App.

Também vale ressaltar que os nossos cartões não são entregues com senhas ou protocolos individualizados por usuários, já que são atrelados aos usuários, no momento de seu cadastro no App, o que confere mais segurança, já que o próprio usuário escolherá a sua senha pessoal e intransferível para confirmar suas transações.

Trata-se de **alternativa mais moderna e mais vantajosa** porque:

- Traz mais segurança ao usuário que, caso perca seu cartão, não terá seus dados pessoais expostos a terceiros, o que, comprovadamente, facilita tentativas de fraudes e/ou outros riscos ao usuário;

- Além disso está em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei nº 13.709/2018.

**Diante do explicitado questionamos se esse item é obrigatório para garantir a participação no certame.**

### **Resposta da Comissão de Contratação em 17/06/2026:**

1) Inicialmente, há de se fazer um esclarecimento, o Edital, com seus anexos, exige uma Central de Atendimento, e não uma Central Telefônica, como foi mencionado. Desta forma, há de se destacar que essa exigência é para que os usuários possuam o devido atendimento para as diversas situações adversas que possam ocorrer durante a execução contratual.

O ponto substancial do pedido de esclarecimento está no item 5.4. do Anexo I – Termo de Referência, o qual trata da Central de Atendimento.



No item 5.4.1. a Administração exige que haja uma central de atendimento aos usuários para que possam comunicar perda, roubo ou extravio dos cartões, com imediata solicitação de 2ª via do cartão (sem custos adicionais), não há, contudo, exigência de central telefônica especificamente. A expressão lá contida: “A CONTRATADA deverá disponibilizar número da central de atendimento (...)” possui a intenção de exemplificar a forma de contato com a empresa contratada, mas não limitando outras possibilidades. Tal entendimento firma-se também com a leitura do item 5.5.3. do mesmo documento, o qual dispõe: “O suporte técnico poderá realizar a prestação de serviço por meio de múltiplos canais de atendimento tais como: telefone, e-mail, aplicativos de mensagens entre outros.”.

Quanto ao item 5.4.2. do mesmo termo, que exige, especificamente, um **atendimento pessoal** (personalizado) **destinados aos fiscais e gestor de contratos da Câmara**, pois através dele serão resolvidas questões contratuais diretamente entre os responsáveis da contratante e contratada. Dessa forma, esclarece-se que esta forma de atendimento seja personalizada e **com atendimento pessoal (humanizado)**, mas, isso não significa que, categoricamente, seja exclusivamente através de central telefônica, aplicando ao caso o entendimento de que, este pode dar-se através de canais digitais, conforme mencionado no pedido de esclarecimento, desde que sejam, personalizados e pessoais (humanizado).

Diante do exposto, a Comissão de Contratação esclarece que o atendimento através dos canais digitais mencionados pela empresa interessada, nos termos informados, cumprem as exigências deste credenciamento.

**2) Sim.** Os dados devem ser, obrigatoriamente, gravados nos cartões físicos para estarem de acordo com as exigências do presente credenciamento. A obrigatoriedade decorre de expressa previsão no Termo de Referência do Edital.

Ademais, a gravação de tais dados em cartões de benefícios corporativos ou públicos não infringe as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tratando-se de estrito cumprimento de obrigação deste processo de credenciamento.

Santana de Parnaíba, 17 de junho de 2026.

---

**Rodrigo Formolo**  
Comissão de Contratação

---

**Francisco Ivanilson Sales**  
Comissão de Contratação

---

**Victor Silva Fernandes**  
Comissão de Contratação