
Em resposta aos questionamentos, esclarecemos o que segue:

DA MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS

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.

Não. O atendimento por central telefônica não poderá ser substituído exclusivamente por canais digitais.

Isso porque é necessário assegurar aos beneficiários a utilização de múltiplos canais de atendimento, de forma a garantir efetiva acessibilidade, agilidade e continuidade na prestação do serviço. O aplicativo móvel (App) e o portal web constituem meios complementares, mas não substituem o atendimento telefônico.

Cumprе destacar que parte dos empregados desempenha suas atividades em áreas rurais, locais em que nem sempre há disponibilidade de acesso estável à internet. Além disso, durante a jornada de trabalho, muitos empregados não podem utilizar telefone celular, circunstância que limita o acesso aos canais digitais e pode comprometer o atendimento em situações que demandem solução imediata.

Dessa forma, a manutenção de central telefônica mostra-se necessária para assegurar atendimento adequado, amplo e compatível com as condições reais de utilização pelos beneficiários.

DA COMPROVAÇÃO DE REDE

Diante do exposto, está correto o entendimento de que, empresas que atuam com arranjo de pagamento aberto poderão comprovar a rede credenciada através da declaração formal da bandeira que emite seus cartões?

Em resposta ao questionamento apresentado, esclarecemos que, apesar do edital admitir a utilização de arranjos de pagamento abertos, inclusive cartões bandeirados, a rede de aceitação decorre da estrutura operacional da respectiva bandeira e não de credenciamento direto e individualizado pela empresa administradora.

De fato, conforme previsto no Anexo I – Estudo Técnico Preliminar, item 4.1, a exigência de manutenção de rede credenciada apta à aceitação do benefício no Município de

Taubaté e região comporta exceção nos casos de arranjos de pagamento amplamente aceitos no mercado nacional.

Tal previsão não afasta a necessidade de apresentação de listagem estática, nominal e exaustiva de estabelecimentos específicos, mesmo que seja característica própria dos arranjos fechados.

Ademais, essa flexibilização não afasta o dever da licitante de demonstrar, de forma objetiva e idônea, que a solução ofertada é efetivamente apta a atender às necessidades da contratação. Em outras palavras, ainda que a rede de aceitação seja descentralizada, dinâmica e vinculada à bandeira do cartão, permanece indispensável a comprovação de que o benefício poderá ser regularmente utilizado pelos empregados, com abrangência real, efetiva e suficiente no município de Taubaté e região.

A finalidade dessa exigência não consiste em requerer da licitante o controle direto da rede credenciada, mas sim verificar a efetiva operacionalidade do serviço ofertado e assegurar que a bandeira apresentada possua ampla aceitação no comércio local e regional, em condições compatíveis com a natureza do benefício e com as necessidades concretas dos usuários.

Assim, a empresa classificada em primeiro lugar deverá apresentar elementos de comprovação aptos a evidenciar a ampla aceitabilidade da bandeira ofertada, demonstrando que a solução possui viabilidade prática de utilização pelos beneficiários.

Tal comprovação poderá ocorrer por documentação técnica, declarações, relatórios de cobertura, demonstração de compatibilidade com terminais eletrônicos de pagamento amplamente utilizados ou outros meios idôneos que permitam aferir a efetividade da rede de aceitação.

Dessa forma, o entendimento adotado é o de que a admissão de arranjo aberto não exonera a licitante do ônus de comprovar que a rede de aceitação é efetiva, suficiente e apta a garantir a utilização regular do benefício, preservando-se, assim, o interesse público, a adequada execução contratual e a efetiva utilidade do serviço para os beneficiários.

SEGURANÇA NA EMISSÃO / DISTRIBUIÇÃO DOS CARTÕES

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

Em resposta ao pedido de esclarecimento, informamos que a identificação individual do beneficiário no cartão constitui requisito obrigatório do edital, assim como a utilização de senha pessoal e individual para liberação e realização das transações.

A exigência de identificação do empregado no cartão tem por finalidade assegurar a correta vinculação do benefício ao respectivo titular, reforçando os mecanismos de controle, segurança operacional e rastreabilidade na utilização do benefício. Trata-se de medida que busca prevenir uso indevido, extravio, entrega equivocada e utilização por terceiros não autorizados.

Além disso, tal exigência também se justifica sob a perspectiva da segurança administrativa e jurídica da contratação, uma vez que permite demonstrar, de forma objetiva, a efetiva disponibilização do benefício ao empregado beneficiário. Desse modo, constitui mecanismo relevante de controle institucional, apto a resguardar a contratante e a prevenir questionamentos, controvérsias e eventuais demandas trabalhistas relacionadas à entrega, ao recebimento e à utilização do benefício.

Da mesma forma, a definição, atualização e utilização de senha pessoal, individual e intransferível para desbloqueio e movimentação do cartão também constituem requisito obrigatório, por representarem mecanismo essencial de autenticação, segurança e responsabilização das operações realizadas.

Esclarece-se que o edital não tem por objetivo restringir a adoção de soluções tecnológicas mais modernas. Todavia, qualquer solução ofertada deverá atender integralmente às exigências editalícias e demonstrar, de forma inequívoca, que o cartão será individualmente identificado com o respectivo beneficiário e que a liberação de uso dependerá de senha pessoal, individual e vinculada ao titular.

Assim, para fins de participação no certame, permanece obrigatória a observância desses requisitos, cabendo à licitante comprovar que a solução proposta atende plenamente às condições estabelecidas no instrumento convocatório.

Taubaté, 11 de maio de 2026.

Renan Debatin Cepi
Pregoeiro