

**À COMISSÃO DE AQUISIÇÕES E CONTRATOS – COMITÊ PARAOLÍMPICO
BRASILEIRO,**

REF.: Solicitação de esclarecimentos – Pregão Eletrônico nº 90.014/CPB/2026,

Objeto: Prestação de serviços de administração e fornecimento de cartões multibenefícios (Alimentação, Refeição, Combustível, Mobilidade e Saldo Livre).

1. COMPROVAÇÃO DE REDE CREDENCIADA

Nos arranjos abertos, os cartões possuem aceitação ampla e nacional, sendo válidos em qualquer estabelecimento que disponha de terminais ou sistemas de pagamento compatíveis com a respectiva bandeira. Assim, trata-se de uma rede de aceitação descentralizada e dinâmica, cuja abrangência decorre da própria estrutura do arranjo e não de credenciamento direto pela empresa emissora.

Entendemos que, pela natureza do arranjo aberto, a comprovação da aceitação já está inerentemente garantida pelo uso de bandeira de abrangência nacional, bastando, portanto, a apresentação de declaração formal da licitante, informando que os cartões ofertados são emitidos sob esse modelo e possuem aceitação em qualquer ponto comercial que opere com a respectiva bandeira.

A alternativa de cartões bandeirados, nada mais é que uma rede credenciada em sistema aberto, sendo mais moderna e mostra-se mais vantajosa porque:

- Permite que haja uma rede muito maior de estabelecimentos que aceitarão o cartão como meio de pagamento, sem que se perca a obrigatoriedade de viabilizar a aquisição de gêneros alimentícios, uma vez que é possível controlar a natureza do estabelecimento pelo MCC (Merchant Category Code); e
- Não exige que os estabelecimentos sejam credenciados um a um pelo prestador de serviços. Credenciamento este que, além de moroso, muitas vezes onera o estabelecimento com cobranças de taxas para aceitar o referido cartão. Taxas essas que, reiteradamente, os estabelecimentos se vêm compelidos a tentar repassar aos usuários para não onerar demasiadamente os custos de sua operação – por meio de aumento de preços de seus produtos e/ou até acrescentando o custo de “taxa de utilização” que, apesar de ser irregular, é prática comum.

A alternativa de credenciamento em sistema aberto, portanto, favorece de forma evidente tanto o usuário, quanto os estabelecimentos – fortalecendo a economia local - e atende diretamente o interesse público.

Entendemos, então, que por oferecermos a rede credenciada de bandeira de abrangência nacional, com as devidas restrições do PAT, ficamos desobrigados de apresentar uma relação de estabelecimentos credenciados.

Podemos seguir com esse entendimento?

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.

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.

3. 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.