

PROCESSO Nº MTI-PRO-2022/02173

CRENCIAMENTO Nº. 001/2023/MTI

ASSUNTO: Resposta ao pedido de esclarecimento

Tratam-se de pedido de esclarecimento apresentado via e-mail pela empresa **Empresa Brasileira de Benefícios e Pagamentos Ltda. (“CAJU”)** referente ao Edital do **Credenciamento nº. 001/2023/MTI**, cujo objeto é “Credenciamento de empresa(s) especializada(s) para prestação de serviços de gerenciamento, implementação, administração e disponibilização de créditos, por cartões eletrônicos/magnéticos, modalidade alimentação, de abrangência nacional, (Estados, Capitais e Municípios), aos empregados da MTI, que possibilitem a compra de refeições prontas e gêneros alimentícios “in natura”, em rede de estabelecimentos credenciados, na forma definida na legislação pertinentes e dispositivos normativos que regulamentam o “Programa de Alimentação do Trabalhador - PAT”, instituído pela Lei nº 6.321/76 e regulamentado pelo Decreto nº 5/91, destinados os Empregados da MTI – Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação, conforme condições e especificações estabelecidas no Edital e seus anexos, para todos os fins e efeitos.”

QUESTIONAMENTO 01

1 – A Empresa Brasileira de Benefícios e Pagamentos Ltda. (“CAJU”), devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 33.449.007/0001-44, vem pelo presente solicitar esclarecimentos aos termos do Edital em epígrafe, conforme segue:

1. O item 3.2.6. do Anexo A – Especificação Técnica estabelece que compete a credenciada *manter Central de Atendimento 24 horas, por meio de ligação sem custo e via internet, de segunda a domingo, para esclarecimentos de dúvidas dos usuários relativas à utilização do benefício, assim como plataforma ou aplicativo com autosserviço para informações sobre rede credenciada, fornecimento, saldos e extratos demonstrativos das compras efetuadas etc.*

Considerando as modernizações naturais que ocorreram no segmento de cartões de benefícios, é correto entender que a empresa contratada que disponibilizar, atendimento via WhatsApp, Site/ APP, 24 (vinte e quatro) horas por dia, destinado a esclarecimentos de dúvidas dos usuários relativas à utilização do benefício e



informações sobre rede credenciada, fornecimento, saldos e extratos demonstrativos das compras efetuadas etc. também atenderá ao exigido?

Resposta: Considerando que atualmente há diversos canais e ferramentas disponíveis, será considerado sim para atendimento 24 (vinte e quatro) horas, via WhatsApp, site e App, atendendo ao exigido no credenciamento.

Cuiabá, 1º de março de 2023.

PRESIDENTE DA COMISSÃO DO CREDENCIAMENTO