



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana
Subsecretaria de Administração

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

PE N° 001/2026

PARA (Prestação de serviços de natureza contínua de implementação, gerenciamento e administração da concessão de auxílio alimentação e refeição, através de recarga de crédito mensal de valores em cartões magnéticos equipados com chip eletrônico de segurança, na forma estabelecida no Edital e seus anexos.)

RESPOSTA A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO – n° 01

A SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA, através de sua Comissão, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo n° SEI-100001/000113/2026, nos termos da Lei n°. 14.133/2021 e no Instrumento Convocatório de PE n° 001/2026, presta esclarecimentos para dirimir as dúvidas de interessado, expressa em e-mail encaminhado tempestivamente, no dia 06/05/2026, às 13:24, a esta Pasta, manifestando-se conforme segue:

QUESTIONAMENTO N° 01

Gostaria de esclarecimentos sobre os seguintes pontos:

1. Inscrição no PAT? Qual o regime de contratação? CLT ou Servidores Públicos?

Resposta: Conforme resposta da Coordenadoria de Gestão de Pessoas, A Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana não possui inscrição no PAT. E é composta por Servidores Públicos.

2. Qual a Taxa de Administração que será aceita? (ZERO, NEGATIVA OU POSITIVA).

Resposta: O critério de julgamento deste pregão não será por taxa de administração, neste pregão o critério de julgamento será o de Maior Desconto.

O percentual de desconto estimada neste pregão é de 1,85%, conforme item 1.2 do Edital. Ou seja, os descontos deverão ser dados a partir do estimado.

Sendo assim, as propostas deverão apresentar um percentual positivo, não sendo admitidos lances zero ou negativos.

3. O Termo de Referência menciona Central de atendimento, via internet e telefone, com Serviço de

Atendimento ao Cliente – SAC, 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana...

Nossa solução oferece um suporte completo de atendimento via aplicativo, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, acessível em qualquer lugar, tanto no território nacional quanto no exterior. Através do aplicativo, os usuários podem realizar bloqueio e desbloqueio de cartões, solicitar segunda via e comunicar perdas ou roubos de forma instantânea e segura. Além disso, oferece atendimento por telefone, em horário comercial, complementando o suporte, garantindo agilidade e segurança nas operações e proporcionando uma experiência rápida e eficiente. Portanto, o nosso entendimento é que tendo a tecnologia acima supracitada, estaríamos atendendo as especificações do item 15.7. do TR, visto que abrange todas as funcionalidades informadas.

Está correto nosso entendimento?

Resposta: Resposta da Coordenadoria de Gestão de Pessoas na íntegra: “Em atenção ao questionamento apresentado, esclarecemos que o Termo de Referência prevê expressamente:

“3.18. Disponibilizar um Call Center com atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para prestar as informações, e eventuais dúvidas, além de efetuar desbloqueio e o bloqueio do uso do cartão do caso de perda, roubo, furto ou extravio.”

Bem como:

“15.7. Manter em funcionamento uma Central de Atendimento Telefônico com Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC 0800, 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para prestar esclarecimentos e informações, receber comunicações de interesse da Contratante e de seus beneficiários, em especial, solicitação de bloqueio/desbloqueio dos cartões.”

O Termo de Referência também estabelece, no item 3.10, que o aplicativo deverá possibilitar “o contato com a central de atendimento”, evidenciando que as funcionalidades digitais atuam de forma complementar ao atendimento telefônico, e não em substituição a ele.

Além disso, o item 15.10 prevê bloqueio imediato “quando comunicado por meio da Central de Atendimento 24 horas e aplicativo”, reforçando a obrigatoriedade de manutenção simultânea dos canais de atendimento.

Ainda, o item 3.19 prevê a disponibilização de “tele atendimento 0800 exclusivo para grandes empresas”, destinado ao atendimento da Administração Contratante.

Nesse sentido, embora as funcionalidades disponibilizadas via aplicativo mobile sejam compatíveis com as exigências tecnológicas previstas no Termo de Referência e representem importante ferramenta complementar de atendimento, tais funcionalidades não substituem a exigência específica de atendimento telefônico SAC 0800 com funcionamento ininterrupto.

Assim, para fins de atendimento integral às exigências do Termo de Referência, a licitante deverá disponibilizar canal telefônico 0800 ativo 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, nos termos expressamente previstos no instrumento convocatório.

Dessa forma, o atendimento telefônico restrito ao horário comercial, ainda que complementado por aplicativo com funcionalidades digitais, não atende integralmente às exigências estabelecidas no Termo de Referência.”

Ao fim, certo em ter atendido,

Rio de Janeiro, 08/05/2026.

Pregoeiro
Identidade Funcional **51378949**
Coordenadoria de Gestão de Contratos
Subsecretaria de Administração
Secretaria de Estado de Transporte de Mobilidade Urbana

0.1.

SETRAM/COOGEC, Rio de Janeiro, 08 maio de 2026



Documento assinado eletronicamente por **Luís Gustavo Macedo de Carvalhaes Pinheiro**, Assistente, em 08/05/2026, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **131384824** e o código CRC **7D0E4C39**.

Referência: Processo nº SEI-100001/000113/2026

SEI nº 131384824

Av. Nossa Sra. de Copacabana, 493, 9º ao 11º andar - Bairro Copacabana, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.031-000

Telefone: