

Manaus, 18 de fevereiro de 2025.

Ofício circular nº 009/2025 – COLIC/CIGÁS.

(Referente ao Edital do CREDENCIAMENTO Nº 002/2025 – CPL/CIGÁS).

Senhores Licitantes,

Em resposta ao Pedido de Esclarecimento recebido por esta Companhia de Gás do Amazonas - CIGÁS, referente a **CREDENCIAMENTO** para contratação de empresa especializada em administração, intermediação, fornecimento e gerenciamento de benefícios de refeição e alimentação, preferencialmente em cartão único, por meio de abastecimento em créditos mensais, sendo este flexível e cumulativos, podendo ser bandeirado destinados a atender às necessidades da Companhia de Gás do Amazonas – **CIGÁS**, informamos que:

Através do DESPACHO - RH.007.2025, segue a devida resposta.

1. Considerando que o item 4.8 estabelece um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para o fornecimento inicial dos cartões e de suas segundas vias, enquanto o item 4.12 determina que o primeiro lote de cartões do contrato deve ser entregue em até 20 (vinte) dias corridos a partir da assinatura do contrato, há uma aparente divergência entre os prazos mencionados. Poderiam esclarecer qual prazo deve ser considerado para a entrega da 1ª via dos cartões?

R: Para esclarecer: o prazo de 5 (cinco) dias úteis do item 4.8 se aplica à entrega individual dos cartões, ou seja, quando há uma solicitação específica para a emissão de cartões ou segunda via. O prazo de 20 (vinte) dias corridos do item 4.12 refere-se ao primeiro lote de cartões como um todo, ou seja, a entrega de todos os cartões do contrato que deve ocorrer em até 20 dias corridos após a assinatura do contrato.

Portanto, a entrega da 1ª via dos cartões deve ser feita conforme o item 4.12, ou seja, dentro de 20 dias corridos após a assinatura do contrato, já que se trata da entrega inicial

em lote. Após essa entrega inicial, os prazos de 5 dias úteis estabelecidos no item 4.8 podem ser aplicados para casos de solicitações de novas vias de cartões ou substituições.

2. O Item 13.1.19.3 estabelece a obrigatoriedade de uma Central de Atendimento Telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Nossa solução oferece suporte completo via aplicativo, também disponível 24/7, acessível em qualquer lugar, tanto no território nacional quanto no exterior.

Através do aplicativo, os usuários podem realizar todas as funções mencionadas, como bloqueio/desbloqueio de cartões, solicitação de segunda via, comunicação de perdas, roubos ou extravios de maneira rápida e segura.

Além disso, oferecemos suporte adicional via e-mail, garantindo eficiência e segurança nas operações, proporcionando uma experiência moderna e eficaz ao usuário.

De realizar essas funções por meio de uma Central de Atendimento ou serviços online, entendemos que nossa solução tecnológica cumpre os requisitos exigidos, atendendo o usuário de forma completa e conforme as especificações do edital.

Gostaríamos de confirmar se este entendimento está correto?

R: Sim, entendemos que sua solução tecnológica atende plenamente aos requisitos do Item 13.1.19.3, conforme especificado no Edital. A Central de Atendimento Telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana, é uma exigência para o atendimento aos usuários. No entanto, a utilização de um aplicativo que disponibiliza os mesmos serviços de forma eficiente, acessível e segura, inclusive com suporte adicional via e-mail, também pode ser considerada uma forma de atendimento que cumpre com a necessidade de prestar um serviço contínuo e de qualidade.

3. Será aceito arranjo aberto e fechado?

R: Sim.



Informamos que essas respostas estarão disponíveis no endereço eletrônico da CIGÁS e se tornarão parte integrante do Edital e seus anexos.

Por fim, como o presente expediente não acrescenta novas informações e exigências ao Edital e nem afeta a formulação da proposta de preços, a data designada para abertura do certame permanecerá inalterada.

Atenciosamente,

DANIEL SILVA DOS SANTOS

Pregoeiro da Comissão Permanente de Licitação – CPL/CIGÁS

Visto:

ODÍLIO MENDONÇA DA SILVA

Coordenador da Comissão Permanente de Licitação – CPL/CIGÁS