

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 02/2025

Nº do Processo: 002001-03670

Licitação: Credenciamento nº 000006-25

Área Técnica Responsável: Gerência Executiva de Recursos Humanos.

Objeto: Credenciamento de serviços de administração, gerenciamento, emissão, distribuição, fornecimento e gerenciamento de cartões eletrônicos e/ou magnéticos nas modalidades alimentação e refeição com aceitação nacional para atender a todos os empregados do Sesc em Minas.

Belo Horizonte, 31 de dezembro de 2025.

A Comissão Permanente de Credenciamento do Sesc em Minas, no desempenho de suas atribuições, em virtude dos Pedidos de Esclarecimentos, recebidos via e-mail, comunica aos interessados o seguinte:

Questionamento 01: Com o intuito de garantir a plena conformidade da nossa proposta, gostaria saber se estes pontos são inegociáveis e obrigatórios para o fornecedor do serviço:

- O item 8.10 exige número 0800 ou equivalente que seja gratuito inclusive para chamadas de celular. Não temos central de atendimento via ligação, apenas via contatos online assíncronos;
- Sobre o ponto de Projeto de Educação Alimentar (Item 10.17), não realizamos este tipo de projeto por aqui.

Resposta 01:

Quando ao serviço de atendimento:

O item 8.10 estabelece que a CONTRATADA deve manter um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) com acesso gratuito, garantindo funcionamento adequado às melhores práticas do mercado.

O subitem 8.10(b) não impõe a obrigatoriedade de oferecer atendimento telefônico, mas define que, se houver ligações como canal de atendimento, estas devem ser gratuitas.

O próprio item 8.10 admite “modelos de atendimento diferenciados”, desde que assegurem eficiência e resolução das demandas.

Portanto, se a CONTRATADA disponibilizar SAC gratuito por outros meios (aplicativo, site, chat, etc.) e cumprir os requisitos dos subitens 8.10(a) e 8.10(c), a ausência de canal telefônico não é impeditiva para o credenciamento. O 0800 ou equivalentes (gratuidade) é exigido apenas quando a empresa optar por oferecer atendimento via ligação.

Conclusão:

O item 8.10(b) não é excludente, mas um diferencial para quem oferece atendimento telefônico. A exigência central é garantir acesso gratuito e funcionalidades obrigatórias pelos canais disponibilizados.

Sobre o ponto de Projeto de Educação Alimentar:

Conforme previsto no item 10.17 do Termo de Referência, é indispensável que a empresa credenciada apresente, no ato da assinatura do contrato, um programa ou projeto de conscientização e educação alimentar voltado aos colaboradores do Sesc em Minas. Essa exigência está alinhada às práticas de mercado e às diretrizes do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), que orientam ações voltadas à promoção da alimentação saudável.

Dessa forma, para atender ao requisito, a empresa deverá possuir:

- Um programa próprio de educação alimentar; ou



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Sesc, integrado
ao Sistema
Fecomércio MG

Processo: 002001-03670

Folha:

- Parcerias com plataformas digitais, conteúdos educativos, ações de desconto, informativas ou outras iniciativas que garantam a efetividade do item 10.17.

Ressaltamos que essa condição é obrigatória para o credenciamento e não pode ser suprimida, devendo ser apresentada uma solução que assegure conformidade com o Termo de Referência.



Cleidi Oliveira Dutra

Comissão Permanente de Credenciamento do Sesc em Minas