Respostas à solicitação de **ESCLARECIMENTO 04,**

Referente ao Credenciamento 01/2025.

1. **ESCLARECIMENTO:** “Sobre a Central de Atendimento. Nossa solução oferece suporte completo via aplicativo, 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?”.

   RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO: O atendimento deverá seguir o que consta no subitem 6.2.10 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.

2. **ESCLARECIMENTO: “**solicitamos esclarecimentos quanto à necessidade de cartões personalizados, item 6.2.7.4., para as empresas que apresentarem soluções tecnológicas superiores com cartões no name, o que facilita a gestão pelo departamento pessoal no armazenamento e distribuição, permitindo inclusive manter uma reserva técnica de cartões. Estes cartões contam com número de identificação único e intransferível e tecnologia NFC, permitindo também cadastro em carteiras digitais em smartphones, tecnologia já comprovada no mercado, proporcionando segurança aos usuários e maior versatilidade de utilização. Está correto o entendimento de que as empresas que apresentarem tal tecnologia estão dispensadas da personalização de cartões?”.

   RESPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO: Não. Conforme item 6.2.7 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA:

   6.2.7. Das características do cartão físico

   (...)

   6.2.7.3. Com a identificação da FUNDAÇÃO MUNICIPAL PARA EDUCAÇÃO COMUNITÁRIA – FUMEC;

   6.2.7.4. Com a identificação nominal por servidor público;

   6.2.7.5. Com numeração individual;