Barueri, 05 de novembro de 2026.

Ao **Conselho Regional de Biologia da 1ª Região – CRBio 01**
A/C: Setor de Licitações e Contratos

PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 28/2026
UASG 389114
Processo SEI nº 2026/001467.01-2

A **CIELO S.A – Instituição de Pagamento**, inscrita no CNPJ sob o nº 01.027.058/0001-91, com sede na Alameda Xingu, 512, CEP: 06455-030, na cidade de Barueri/SP, em atenção ao Edital do Pregão Eletrônico nº 28/2026, cujo objeto consiste na contratação de empresa para prestação de serviços especializados de captura, autorização, roteamento, transmissão, processamento, compensação e liquidação financeira de transações realizadas por meio de cartões de débito e crédito, apresentamos os pedidos de esclarecimentos abaixo, necessários à correta compreensão das condições do certame e à adequada elaboração da proposta comercial.

1. Divergência entre o valor estimado do Edital/Termo de Referência e o Estudo Técnico Preliminar

O Edital e o Termo de Referência estabelecem valor total estimado de R$ 94.575,00, considerando volume financeiro anual estimado de R$ 2.500.000,00 e cinco faixas de cobrança, sendo a última referente ao crédito parcelado de 13 a 21 parcelas.

Por outro lado, o Estudo Técnico Preliminar apresenta cenário estimado distinto, contemplando inclusive uma sexta faixa, de 22 a 36 parcelas, e custo anual estimado de R$ 130.625,00.

Pergunta: Para fins de cadastramento da proposta, julgamento, aceitabilidade dos preços e formulação dos lances, está correto o entendimento de que deverão ser considerados exclusivamente os cinco itens constantes do Termo de Referência e do Modelo de Proposta, cujo valor total estimado é de R$ 94.575,00, não sendo aplicável como limite de julgamento o cenário de R$ 130.625,00 previsto no ETP?

2. Parcelamento mínimo de 21 vezes e possibilidade de parcelamento até 36 vezes

D4Sign 01a1ad60-7fab-7445-9638-38a1b5f58a20 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

O objeto estabelece como requisito o parcelamento das transações de cartão de crédito em no mínimo 21 vezes, enquanto menciona como desejável a possibilidade de ampliação para quantidade superior de parcelas. O ETP faz referência específica à possibilidade de parcelamento em até 36 vezes.

Entretanto, a planilha de formação da proposta prevê como última faixa apenas operações de 13 a 21 parcelas, não havendo item ou campo destinado à precificação das operações entre 22 e 36 parcelas.

Pergunta: Está correto o entendimento de que a disponibilização do parcelamento em 21 vezes constitui o requisito mínimo obrigatório, enquanto a possibilidade de parcelamento de 22 a 36 vezes possui caráter exclusivamente desejável, de forma que a indisponibilidade de parcelamento superior a 21 vezes não implicará desclassificação, inabilitação ou descumprimento contratual?

Em caso positivo, solicitamos confirmar também que a proposta comercial deverá ser composta exclusivamente pelas cinco faixas previstas no modelo oficial de proposta.

3. Chargebacks, contestações e regras dos arranjos de pagamento

O Termo de Referência prevê a apresentação de informações relativas a chargebacks, quando houver, e dispõe que a Contratada deverá assumir o risco de crédito das vendas realizadas por cartões.

Para adequada delimitação das responsabilidades, esclarecemos que chargeback consiste na contestação de uma transação pelo portador do cartão, junto à instituição emissora, podendo decorrer, dentre outras situações, de fraude, transação duplicada ou desacordo comercial.

A defesa das contestações está sujeita às regras e prazos dos respectivos instituidores dos arranjos de pagamento e depende, conforme o motivo da contestação, da apresentação tempestiva das informações e documentos comprobatórios relativos à operação.

Pergunta: Está correto o entendimento de que os chargebacks decorrentes de fraude, desacordo comercial, transações contestadas ou ausência/insuficiência de documentação necessária à defesa, quando não decorrentes de falha comprovadamente imputável à Contratada, serão de responsabilidade da Contratante?

Ainda, está correto o entendimento de que caberá à Contratante fornecer tempestivamente os documentos e informações necessários à defesa das contestações, respeitando as regras e prazos dos respectivos instituidores do arranjo de pagamentos?

Por fim, eventuais tarifas ou penalidades impostas pelo arranjo em decorrência de índices de fraude ou chargeback atribuíveis às características ou à condução da operação da Contratante serão de responsabilidade da Contratante?

D4Sign 01a1ad60-7fab-7445-9638-38a1b5f58a20 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

4. Reequilíbrio econômico-financeiro decorrente de alterações das taxas do arranjo

Os instituidores de arranjos de pagamento podem criar ou alterar taxas de intercâmbio e tarifas de bandeira incidentes sobre transações realizadas com cartões de débito e crédito.

Tais componentes integram diretamente a estrutura de custos dos serviços de adquirência e podem sofrer alterações durante a execução contratual.

O instrumento prevê mecanismos relativos à preservação da equação econômico-financeira da contratação, além do reajuste contratual anual pelo INPC/IBGE.

Pergunta: Na hipótese de alteração superveniente das taxas de intercâmbio, tarifas dos instituidores dos arranjos de pagamento ou de normas legais/regulatórias que impactem comprovadamente a estrutura de custos das transações objeto do contrato, está correto o entendimento de que a Contratada poderá solicitar o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro a qualquer momento durante a vigência contratual, mediante demonstração do impacto e comunicação formal à Contratante?

Em caso positivo, poderá a solicitação, quando tecnicamente possível, ser formalizada mediante ofício com antecedência de 30 dias da data pretendida para produção dos respectivos efeitos financeiros, sujeita à análise da Administração?

5. Prazos de liquidação financeira

O Termo de Referência prevê os seguintes prazos máximos de repasse:

- cartão de débito: até 1 dia corrido após a autorização;
- crédito à vista: até 31 dias corridos;
- crédito parcelado: primeira parcela em até 31 dias corridos, e as demais em intervalos sucessivos de 30 dias.

Considerando que as liquidações financeiras estão sujeitas ao calendário bancário e aos dias de efetiva liquidação do sistema financeiro:

Pergunta: Está correto o entendimento de que os repasses poderão observar a seguinte sistemática:

1. Débito: liquidação em D+1 dia útil, sendo transferida para o próximo dia útil quando o vencimento ocorrer em dia não útil;
2. Crédito à vista: liquidação em D+31, com pagamento no próximo dia útil caso a data de liquidação recaia em dia não útil;

D4Sign 01a1ad60-7fab-7445-9638-38a1b5f58a20 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

3. Crédito parcelado: primeira parcela em D+31 e parcelas subsequentes a cada 30 dias, com deslocamento para o próximo dia útil quando a respectiva data de liquidação ocorrer em dia não útil?

6. Integrações, APIs e desenvolvimento dos sistemas da Contratante

O Termo de Referência determina que a Contratada deverá disponibilizar solução tecnológica integrada, APIs, gateway de pagamento, documentação técnica, ambiente de homologação, parâmetros necessários à integração e suporte técnico. Também estabelece que o CRBio-01 deverá disponibilizar as informações, acessos e infraestrutura tecnológica necessários ao processo de integração.

Pergunta: Está correto o entendimento de que caberá à Contratada disponibilizar as APIs, documentação técnica, credenciais, ambiente de testes/homologação e suporte técnico referentes à solução ofertada, enquanto eventuais desenvolvimentos, customizações ou modificações nos sistemas, aplicações, portal ou infraestrutura tecnológica de propriedade ou responsabilidade do CRBio-01, necessários para consumir essas APIs e integrar a solução de pagamento, serão realizados e custeados pela Contratante?

7. Vedação à subcontratação e participantes do arranjo de pagamento

O item 4.9.1 do Termo de Referência estabelece que não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Considerando que serviços de adquirência e processamento de pagamentos necessariamente integram diferentes participantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro, incluindo instituidores de arranjos, emissores e infraestruturas de compensação e liquidação:

Pergunta: Está correto o entendimento de que a participação dos instituidores dos arranjos de pagamento/bandeiras, instituições emissoras, Câmara Interbancária de Pagamentos, infraestruturas de liquidação e demais participantes regulados ou necessários ao funcionamento do arranjo de pagamento não será caracterizada como subcontratação vedada pelo item 4.9.1, desde que a Contratada permaneça integralmente responsável perante o CRBio-01 pelo cumprimento das obrigações contratuais que lhe forem atribuídas?

8. Solução antifraude

O Termo de Referência prevê requisitos relacionados à segurança das transações e prevenção de fraudes, porém não identifica contratação autônoma de ferramenta antifraude, respectivo motor de decisão, regras, score, critérios de aprovação ou modelo de remuneração específico.

D4Sign 01a1ad60-7fab-7445-9638-38a1b5f58a20 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

Pergunta: A Contratada deverá fornecer, como parte integrante do MDR ofertado, uma solução específica de análise antifraude das transações, com motor próprio de decisão e aprovação/reprovação das operações?

Em caso positivo, solicitamos detalhar:

a) funcionalidades mínimas esperadas;
b) regras e critérios de decisão;
c) forma de integração;
d) eventual necessidade de score;
e) responsabilidade pelas transações aprovadas ou recusadas pelo motor antifraude;
f) volumetria estimada de consultas/transações submetidas à ferramenta.

Caso negativo, favor confirmar que as obrigações de prevenção a fraudes previstas no instrumento se referem aos mecanismos de segurança inerentes à solução de adquirência e aos respectivos arranjos de pagamento.

9. Indicador de taxa de sucesso nas autorizações

O ETP estabelece, entre os indicadores técnicos, Taxa de Sucesso nas Autorizações igual ou superior a 98% ao mês.

Entretanto, a aprovação de uma transação não depende exclusivamente da infraestrutura técnica da adquirente, uma vez que pode haver recusas decorrentes de fatores como saldo ou limite insuficiente, cartão bloqueado, dados inválidos, política do emissor, mecanismos antifraude, restrições do portador e regras do próprio arranjo.

Pergunta: Para apuração do indicador de 98%, está correto o entendimento de que serão excluídas do cálculo as transações recusadas por razões não imputáveis à Contratada, incluindo decisões do emissor, insuficiência de saldo/limite, cartão bloqueado, dados inválidos do portador, suspeita de fraude, políticas de risco do emissor ou do arranjo, dentre outros fatores alheios à disponibilidade e ao desempenho técnico da solução da Contratada?

Caso negativo, solicitamos disponibilizar a fórmula completa de cálculo do indicador e especificar quais códigos e motivos de recusa deverão compor seu denominador e numerador.

10. Volumetria, quantidade de transações, ticket médio e distribuição operacional

O Termo de Referência informa volume financeiro anual estimado de R$ 2.500.000,00, distribuído entre débito, crédito à vista e diferentes faixas de parcelamento. Também informa concentração das transações principalmente entre janeiro e março.

D4Sign 01a1ad60-7fab-7445-9638-38a1b5f58a20 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

Entretanto, não está explicitada a quantidade estimada de transações ou o ticket médio das operações.

Essas informações são relevantes para o correto dimensionamento da infraestrutura e dos custos associados à solução.

Pergunta: Solicitamos informar, se disponível, a volumetria estimada, contemplando:

a) quantidade anual de transações por produto/modalidade:

- débito;
- crédito à vista;
- crédito parcelado de 2 a 6 vezes;
- crédito parcelado de 7 a 12 vezes;
- crédito parcelado de 13 a 21 vezes.

b) ticket médio estimado por produto/modalidade;

c) percentual de participação das principais bandeiras, especialmente Visa, Mastercard, Elo e American Express;

d) percentual estimado das transações originadas via API, gateway, checkout/link de pagamento ou demais canais previstos na contratação.

Considerações finais

Os esclarecimentos apresentados têm por finalidade assegurar a correta interpretação das especificações técnicas, operacionais, comerciais e financeiras do instrumento convocatório, permitindo o adequado dimensionamento da solução e a elaboração de proposta em conformidade com as necessidades do CRBio-01.

Solicitamos, portanto, a gentileza de que os esclarecimentos sejam respondidos e disponibilizados nos meios oficiais do certame.

Atenciosamente,

CIELO S.A – INTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

Gilson Zanin Ferreira
Gerente de Relacionamento Comercial Corporate | Governo
Tel.: (11) 94815-1551
E-mail: gilson.zanin@cielo.com.br

D4Sign 01a1ad60-7fab-7445-9638-38a1b5f58a20 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

8 páginas - Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 05 de November de 2026, 17:24:06

Pedido Esclarecimento Pregão Eletrônico nº 28-2026 CRBio 01 pdf

Código do documento 01a1ad60-7fab-7445-9638-38a1b5f58a20

Assinaturas

Gilson Zanin Ferreira
gilson.zanin@cielo.com.br
Assinou como parte

Gilson Zanin Ferreira

Eventos do documento

05 Nov 2026, 17:22:29
Documento 01a1ad60-7fab-7445-9638-38a1b5f58a20 **criado** por GILSON ZANIN FERREIRA (9804b0e3-1bd1-4d6b-a945-575c3c93c68f). Email:gilson.zanin@cielo.com.br. - DATE_ATOM: 2026-11-05T17:22:29-03:00

05 Nov 2026, 17:22:39
GILSON ZANIN FERREIRA (9804b0e3-1bd1-4d6b-a945-575c3c93c68f). Email: gilson.zanin@cielo.com.br. **REMOVEU** o signatário **6675c835-3b35-4382-a0e0-31f7d6fa725d@grupo.d4sign.com.br** - DATE_ATOM: 2026-11-05T17:22:39-03:00

05 Nov 2026, 17:23:24
Assinaturas **iniciadas** por GILSON ZANIN FERREIRA (9804b0e3-1bd1-4d6b-a945-575c3c93c68f). Email: gilson.zanin@cielo.com.br. - DATE_ATOM: 2026-11-05T17:23:24-03:00

05 Nov 2026, 17:23:40
GILSON ZANIN FERREIRA **Assinou como parte** (9804b0e3-1bd1-4d6b-a945-575c3c93c68f) - Email: gilson.zanin@cielo.com.br - IP: 162.10.28.29 (162.10.28.29 porta: 15126) - Documento de identificação informado: 224.350.258-58 - DATE_ATOM: 2026-11-05T17:23:40-03:00

Hash do documento original
(SHA256):e44fea161d2945af35df13d32638e26069165a198d4dadfef30a46d6f2d1bbcc
(SHA512):f27eb38d77e5b3c8943897f8f8a646addce0b9206b129d1acb8fab2101a7a427606e202b7d39b18c0f2dfd48348b9de962329c4ba2f38cbe1b9d751f91e07051

Esse log pertence **única** e **exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign
Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL
Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.