Pedido de Esclarecimento 01

Pregão Eletrônico nº 28/2026

Em atenção ao pedido de esclarecimentos apresentado pela empresa **CIELO S.A – Instituição de Pagamento** no dia 05/11/2026, esta entidade manifesta-se nos seguintes termos:

1 – Divergência entre o valor estimado do Edital/Termo de Referência e o Estudo

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?

Resposta: *Sim, o licitante deverá considerar as 5 (cinco) faixas de parcelamento previstas no Termo de Referência. Esclarecemos que o ETP foi elaborado como documento inicial de planejamento da contratação e que, após a realização da pesquisa de mercado, foram identificadas dificuldades em encontrar fornecedores que oferecessem condições de parcelamento superiores a 21 vezes. Diante disso, visando preservar a competitividade do certame e ampliar a participação de fornecedores, optou-se por adequar a exigência, mantendo apenas as 5 (cinco) faixas de parcelamento estabelecidas no Termo de Referência.*

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

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?

Resposta: *As propostas deverão ser entregues contemplando as 05 faixas, conforme o Termo de Referência.*

3 – Chargebacks, contestações e regras dos arranjos de pagamento

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?

Resposta: *Atualmente, nos casos de chargeback, contestação de transação ou alegação de fraude que resulte no cancelamento da operação, a contratada realiza o desconto, no repasse seguinte ao CRBio-01, somente dos valores que efetivamente foram repassados à Autarquia.*

Pergunta: 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?

Resposta: *Sim. Nos casos em que o CRBio-01 entender ser pertinente apresentar defesa à contestação, serão fornecidos à contratada os documentos e as informações necessários para subsidiar a contestação do chargeback.*

Pergunta: 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?

Resposta: *Conforme esclarecido nas respostas anteriores, nesses casos, as contratadas anteriores realizavam o desconto, no repasse seguinte, apenas dos valores que já haviam sido efetivamente repassados ao CRBio-01. Portanto, não havia cobrança de qualquer valor adicional ou taxa ao Conselho em decorrência dessas ocorrências.*

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

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?

Resposta: *Conforme previsto no art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei nº 14.133/2021, poderá haver o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato em situações excepcionais, desde que devidamente demonstrado que determinado evento, imprevisível ou previsível de consequências incalculáveis, tenha provocado impacto significativo nos custos e comprometido as condições inicialmente pactuadas.*

Dessa forma, uma eventual alteração nas taxas de intercâmbio, tarifas das bandeiras ou demais custos relacionados ao processamento das transações não gera, por si só, o direito à recomposição, sendo necessária a apresentação de documentação que comprove o impacto e sua efetiva repercussão na execução contratual.

Eventuais solicitações deverão ser encaminhadas formalmente pela Contratada, acompanhadas das respectivas justificativas e documentos comprobatórios, para análise da Administração. A

antecedência de 30 (trinta) dias poderá ser observada sempre que possível, mas não constitui garantia de aprovação do pedido.

Por fim, esclarecemos que permanecem válidas as condições de reajuste anual previstas nos itens 10.1 e 10.2 do Termo de Referência, sem prejuízo da possibilidade de análise de eventual pedido de reequilíbrio econômico-financeiro, nos termos da legislação vigente.

5 - Prazos de liquidação financeira

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;
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?

Resposta: *Sim. O repasse deverá ocorrer no próximo dia útil, conforme calendário bancário.*

6 - Integrações, APIs e desenvolvimento dos sistemas da Contratante

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?

Resposta: *Sim, está correto o entendimento. A Contratada deverá disponibilizar todas as ferramentas, APIs, credenciais, documentações técnicas e demais recursos necessários à integração da solução de pagamento, bem como prestar todo o suporte técnico necessário durante o processo de implementação e homologação.*

Por sua vez, os procedimentos técnicos necessários para realizar a integração junto ao sistema de gestão utilizado pelo CRBio-01 serão executados pela empresa responsável pelo referido sistema, cabendo ao CRBio-01 acompanhar esse processo junto à fornecedora do sistema.

7 - Vedação à subcontratação e participantes do arranjo de pagamento

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?
Resposta: *Sim, estes itens não serão considerados como subcontratação.*

8. Solução antifraude
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.
Resposta: *Não será exigida a disponibilização de uma plataforma antifraude específica ou dedicada ao CRBio-01, tampouco motor próprio de decisão, sistema de score ou regras específicas de aprovação e reprovação das transações. Entretanto, a Contratada deverá dispor de mecanismos e procedimentos de prevenção, identificação e monitoramento de possíveis fraudes, compatíveis com a solução de processamento de pagamentos ofertada, sem prejuízo dos controles realizados pelas instituições emissoras e pelos respectivos arranjos de pagamento.*
Ressalta-se que os mecanismos de segurança e prevenção a fraudes necessários à execução dos serviços deverão estar contemplados na solução ofertada e na taxa MDR, não sendo admitida cobrança adicional específica para essa finalidade.

9 - Indicador de taxa de sucesso nas autorizações
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.
Resposta: *Sim, as transações que forem recusadas com base em restrições do cartão do pagador não são contadas nestes casos.*

10 - Volumetria, quantidade de transações, ticket médio e distribuição operacional
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: 42%;
- Mastercard: 55%;
- Elo: 3%; e
- American Express (sem informações neste ano);

d) percentual estimado das transações originadas via API, gateway, checkout/link de pagamento ou demais canais previstos na contratação:
Resposta:
a) quantidade anual de transações por produto/modalidade:
• débito: Não é possível informar, modalidade não ofertada no momento
• crédito à vista; 710 de 10.082 registros
• crédito parcelado de 2 a 6 vezes: 3630 de 10.082 registros
• crédito parcelado de 7 a 12 vezes;5741 de 10.082 registros
• crédito parcelado de 13 a 21 vezes: Não é possível informar, modalidade não ofertada no momento
b) ticket médio estimado por produto/modalidade; O CRBio-01 não dispõe de estimativa individualizada do ticket médio por produto ou modalidade de pagamento, uma vez que os valores das transações variam de acordo com a natureza do débito, o valor devido pelo profissional e a

modalidade de pagamento escolhida. Dessa forma, não é possível estabelecer um valor médio representativo para cada modalidade.

c) percentual de participação das principais bandeiras, especialmente:

- *Visa: 42%;*
- *Mastercard: 55%;*
- *Elo: 3%; e*
- *American Express (sem informações neste ano);*

d) percentual estimado das transações originadas via API, gateway, checkout/link de pagamento ou demais canais previstos na contratação: todas as transações são realizadas através do terminal WEB.

Ana Paula Sorrentino Lopes
Pregoeira