

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 01 – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90005/2026

## ESCLARECIMENTOS

Em resposta aos questionamentos recebidos da empresa **CIELO S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO** a respeito do Pregão nº 90005/2026, seguem abaixo os devidos esclarecimentos:

### 1. CONCEITO DE "SPLIT NATIVO"

“Solicitamos esclarecer o que se entende por **“Split Nativo”** no contexto do edital. Favor confirmar se o termo se refere ao **split de pagamento convencional**, entendido como a funcionalidade que permite a divisão automática dos valores transacionados entre diferentes recebedores.

Caso o conceito de “Split Nativo” possua características específicas distintas do split de pagamento usual de mercado, solicitamos detalhar quais seriam essas características, requisitos técnicos e operacionais exigidos.”

**Resposta:**

O entendimento está correto.

Para fins deste certame, considera-se "split nativo" a funcionalidade que permite a divisão automática dos valores de uma transação entre múltiplos recebedores, conforme regras previamente parametrizadas.

Não há qualquer requisito proprietário ou funcionalidade distinta daquela praticada pelo mercado de meios de pagamento.

O Termo de Referência apenas exige que a solução possua essa funcionalidade de forma nativa, admitindo, excepcionalmente, operação transitória sem split automático até a conclusão da integração com o ERP Implanta.

### 2. Subcontratação

“O serviço de split de pagamento não constitui serviço típico de aquisição, sendo comum a utilização de parceiro especializado para operacionalização dessa funcionalidade específica.

Dessa forma, entendemos que:

A Contratada poderá utilizar empresa parceira, na condição de subcontratada exclusivamente para operacionalização do split de pagamento, permanecendo integralmente responsável perante o CFO por todos os serviços contratados, sem qualquer prejuízo à fiscalização ou às obrigações contratuais, ou seja, a Contratada permanecerá integralmente responsável pela execução contratual perante o CFO.

Está correto o entendimento?”

**Resposta:**

É permitida a utilização de empresas parceiras para execução de funcionalidades acessórias da solução, desde que a contratada permaneça integralmente responsável perante o CFO.

### 3. Split acima de 12 parcelas

“Conforme regras de mercado, somente é possível realizar o split de pagamento possui em parcelamentos até 12 parcelas, superior a 12 parcelado não é possível realizar o split ede pagamentos. Solicitamos esclarecer:

O nosso entendimento é que as operações com split de pagamento serão realizadas apenas nas transações parceladas em até 12 (doze) parcelas, não sendo exigida a aplicação do split para parcelamentos superiores a esse limite. Está correto o entendimento?”

**Resposta:**

A funcionalidade de split de pagamento será aplicada às operações parceladas em até 12 (doze) parcelas, observadas as regras de biparticionamento estabelecidas no Termo de Referência.

### 4. Critério de julgamento

“Solicitamos esclarecimentos adicionais sobre a fórmula de julgamento da proposta, especialmente quanto aos seguintes pontos:

**Respostas:**

➤ **Como será realizada a ponderação por volume transacional;**

Conforme item 1.5. do edital, ( como a remuneração da futura contratada ocorrerá por meio da aplicação de taxas percentuais (MDR) incidentes sobre as transações efetivamente

realizadas, a licitante classificada em primeiro lugar deverá, após o encerramento da fase de lances e quando convocada pelo Pregoeiro, apresentar proposta comercial atualizada, contemplando a redistribuição proporcional do valor ofertado em **planilha contendo os percentuais correspondentes a cada modalidade de pagamento prevista no Termo de Referência** (débito, crédito à vista, crédito parcelado nas respectivas faixas e PIX), observando-se que a composição das taxas deverá ser compatível com o valor final obtido na disputa, preservando-se o equilíbrio econômico da proposta e a exequibilidade da contratação)

➤ **Se haverá limites individuais de taxas por modalidade de pagamento;**

Sim, não podera exceder as taxas presentes na tabela do item 1.1

➤ **Se a proposta será avaliada pela menor taxa média ponderada ou por outro critério;**

O Critério de julgamento será o de menor preço conforme item 10.2.1 do edital, a distribuição em taxas será em momento posterior a fase de lances, no envio das propostas ajustadas.

➤ **Como será feita a redistribuição das taxas após a etapa de lances;**

A critério da licitante, a Licitante deverá preencher a tabela, quando convocado, com sua proposta ajustada em porcentagem, não podendo ser superior em nenhum item contante na tabela 1.1

➤ **Se, após o lance final, a licitante poderá ajustar as taxas individualmente entre modalidades, desde que respeitada a taxa média ou o valor global ofertado;**

Sim, poderá

➤ **Se haverá trava ou limite máximo por modalidade após a etapa competitiva. "**

Não.

## 5. Chargeback

"Todo chargeback é de responsabilidade da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

Seguir as regras das bandeiras para a realização da defesa de um chargeback é de responsabilidade da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

No caso multa por parte da bandeira devido altos índices de fraudes e chargebacks, a responsabilidade de pagamento é da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

**Respostas:**

➤ **O que é um chargeback?**

"ChargeBack é a contestação de compra pelo portador do cartão de crédito ou débito em um estabelecimento comercial, comandado pelo banco emissor"

➤ **RAZÕES QUE ACONTEM O CHARGEBACK:**

Fraude e ou desacordo comercial."

➤ **Os procedimentos de contestação observarão integralmente as regras dos arranjos de pagamento (Visa, Mastercard, Elo etc.).**

A contratada deverá disponibilizar os meios para apresentação da defesa.

O CFO fornecerá a documentação necessária referente às transações realizadas.

## 6. Retentativas

"Os arranjos de pagamento das bandeiras Visa, Mastercard, Elo e demais participantes do mercado possuem regras específicas que limitam a quantidade de tentativas de autorização para uma mesma transação negada, podendo gerar cobranças e multas por excesso de retentativas."

**Resposta:**

Serão observadas as regras das bandeiras.

## 7. Desenvolvimento das integrações

"O Termo de Referência estabelece integração com o ERP Implanta e demais sistemas do CFO. Considerando que as adquirentes disponibilizam APIs, documentação técnica, ambientes de homologação e suporte especializado para integração, questionamos:

Entendemos que qualquer desenvolvimento, customização, adequação sistêmica, implantação ou consumo de horas de desenvolvimento necessárias para integração entre os sistemas da Contratante e as APIs disponibilizadas pela Contratada serão de responsabilidade da Contratante. Está correto o entendimento?"

**Resposta:**

Não. Nos termos do TR, todos os custos necessários à integração com o ERP Implanta serão de responsabilidade da contratada.

## 8. Antifraude

“O Termo de Referência exige a disponibilização de solução antifraude integrada ao fluxo transacional.

Entretanto, não foi identificado o nível de serviço esperado para essa ferramenta.

Considerando que o antifraude normalmente é disponibilizado por parceiro especializado e que os custos variam significativamente conforme o modelo exigido, solicitamos informar:

- Qual o modelo de antifraude esperado pelo CFO?
- Antifraude básico?
- Antifraude intermediário?
- Antifraude avançado?
- Há exigência de análise manual?
- Há exigência de machine learning?
- Há exigência de acompanhamento humano das transações?
- Existe expectativa mínima de taxa de aprovação ou taxa de fraude?

A ausência dessas definições pode impactar significativamente a composição de custos e a competitividade da licitação, as taxas estimadas nesse edital não contemplam esses custos e isso inviabiliza o certame.

Solicitamos, portanto, detalhamento dos requisitos mínimos esperados para a solução antifraude, visando permitir adequada formação da proposta comercial.”

### **Resposta:**

Será aceita solução antifraude comercial compatível com o mercado, integrada ao fluxo transacional, desde que permita análise automática de risco e mitigação de fraudes.

## 9. Conciliação financeira

“Entendemos que a obrigação da Contratada consiste em disponibilizar:

- Arquivos eletrônicos;
- Relatórios financeiros;
- Portal de acompanhamento;
- APIs;

- Arquivos EDI e demais meios de exportação de informações.

Sendo assim, entendemos que a efetiva conciliação financeira e contábil das operações é de responsabilidade da Contratante, cabendo à Contratada apenas disponibilizar as informações necessárias para sua realização.

Está correto o entendimento?”

**Resposta:**

A contratada deve disponibilizar:

- APIs;
- relatórios;
- portal;
- arquivos;
- ferramentas de conciliação.

A conciliação contábil é feita pelo CFO.

## 10. Penalidades SLA

“Ao analisar a tabela de penalidades por descumprimento dos níveis de serviço (SLA), especialmente aquela constante na página 83, item 9.5 do Termo de Referência, foram identificadas dificuldades de interpretação quanto à metodologia de cálculo.

Dessa forma, solicitamos esclarecer:

Disponibilidade de Negócio

1. Como será realizada a medição da disponibilidade de negócio?
2. Quais eventos serão considerados indisponibilidade?

Serão desconsideradas indisponibilidades decorrentes de: Problemas de internet do usuário?

Problemas de infraestrutura do CFO?

Falhas de terceiros?

Problemas das bandeiras?

Problemas dos emissores?

Problemas do Banco Central?

Janelas de manutenção programadas?

Penalidades

1. Qual será a base de cálculo utilizada para aplicação das penalidades?

As penalidades serão calculadas sobre: Valor estimado do contrato?

Valor mensal transacionado?

Valor do MDR do período?

Outro critério?

Solicitamos apresentar exemplos práticos da aplicação das penalidades previstas na tabela, demonstrando o racional de cálculo adotado para cada indicador.”

**Respostas:**

A disponibilidade da plataforma será apurada mensalmente, considerando o período de medição correspondente ao mês civil, conforme metodologia prevista no item 9.2 do Termo de Referência.

Para fins de cálculo do indicador de disponibilidade (ID1), serão consideradas como indisponibilidade apenas as ocorrências decorrentes da infraestrutura, serviços ou componentes sob responsabilidade da Contratada que impeçam ou comprometam a utilização da solução de pagamento disponibilizada ao CFO.

Não serão computadas como indisponibilidade da Contratada as ocorrências decorrentes de:

- problemas de conexão ou acesso à internet do usuário final;
- indisponibilidade da infraestrutura tecnológica do CFO;
- indisponibilidade provocada exclusivamente por terceiros alheios à responsabilidade da Contratada, tais como emissores, bandeiras, Banco Central do Brasil ou demais integrantes do arranjo de pagamentos, desde que devidamente comprovadas;
- janelas de manutenção preventiva previamente comunicadas e aprovadas pelo CFO, conforme previsto no Termo de Referência.

A base de cálculo das glosas previstas para descumprimento dos indicadores de SLA corresponde ao **valor de referência mensal do MDR**, conforme definido no item 9.4 do Termo de Referência.

Para fins de cálculo, considera-se como valor de referência mensal do MDR o somatório, em reais, das taxas de Merchant Discount Rate (MDR) efetivamente incidentes sobre todas as transações processadas no respectivo período de apuração.

Assim, as penalidades **não** incidem sobre:

- o valor estimado da contratação;
- o valor global do contrato;
- o volume financeiro transacionado.

As glosas incidem exclusivamente sobre o valor mensal correspondente ao MDR efetivamente apurado no período.

### Exemplo de aplicação

A título exclusivamente ilustrativo, considere-se que, em determinado mês:

- Volume financeiro processado: R\$ 4.000.000,00;
- Valor total do MDR do período: R\$ 100.000,00.

Caso seja apurado, por exemplo, índice de disponibilidade enquadrado na faixa que prevê glosa de **2%**, a penalidade financeira será calculada da seguinte forma:

Valor da glosa = R\$ 100.000,00 × 2% = **R\$ 2.000,00**

Da mesma forma:

- Glosa de 5% → R\$ 5.000,00;
- Glosa de 10% → R\$ 10.000,00.

O mesmo racional será aplicado aos demais indicadores de desempenho previstos no Termo de Referência, observando-se a faixa de desempenho efetivamente apurada para cada indicador, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no instrumento convocatório, quando cabíveis.

Dessa forma, entende-se que a metodologia de medição dos indicadores e de aplicação das penalidades encontra-se definida no Termo de Referência, sendo os presentes esclarecimentos destinados apenas a detalhar sua forma de aplicação, sem alteração das regras estabelecidas no Edital.

## 11. Inconsistência das taxas

“Ao analisarmos o Edital e o Termo de Referência, identificamos uma possível divergência em relação à metodologia de composição das taxas de MDR e ao critério de formação do valor global utilizado para julgamento da proposta.

Observamos que o Edital apresenta a seguinte composição de taxas máximas por modalidade:

Débito: 0,85%

Crédito à vista: 2,20%

Crédito parcelado de 2 a 6 parcelas: 2,75%

Crédito parcelado de 7 a 12 parcelas: 2,90%

Crédito parcelado de 13 a 18 parcelas: 3,90%

Crédito parcelado de 19 a 24 parcelas: 4,90%

PIX: 0,85%



Sendo informado o valor de Taxa Total Estimada de 18,35% e Média da Taxa Estimada de 2,62%.

**Respostas:**

- **Por outro lado, o item 1.11 do Termo de Referência informa que:**

O valor de taxa total estimada de 18,35% e Média da Taxa Estimada de 2,62%.

- **“Para fins de estimativa e de limitação de preços na contratação, considera-se como taxa máxima global a soma das taxas unitárias indicadas na tabela, resultando em 11,90%.”**

**Dessa forma, solicitamos esclarecer:**

**Qual será a metodologia efetivamente adotada para composição do preço global e avaliação da exequibilidade das propostas?**

O valor de taxa total estimada de 18,35% e Média da Taxa Estimada de 2,62%.

- **Qual percentual deverá ser considerado como teto global para fins de julgamento, 18,35% ou 11,90%?**

O valor de taxa total estimada de 18,35% e Média da Taxa Estimada de 2,62%.

- **Considerando que a remuneração ocorrerá por modalidade de pagamento, qual o racional utilizado para composição da taxa média estimada de 2,62%?”**

Em resposta ao questionamento, esclarece-se que a taxa média estimada de 2,62% foi obtida a partir das taxas de remuneração estimadas para as diferentes modalidades de pagamento previstas na contratação, considerando-se, para fins de composição da estimativa, a representatividade projetada de cada modalidade no volume global de transações.

Assim, a taxa média estimada não corresponde a uma taxa única de remuneração aplicável indistintamente a todas as operações, mas constitui parâmetro médio resultante da metodologia utilizada pela Administração para estimar o custo global da contratação, considerando as diferentes modalidades de pagamento e seus respectivos percentuais de incidência.

A remuneração efetiva da contratada, portanto, observará as taxas correspondentes a cada modalidade de pagamento, conforme estabelecido no Edital, no Termo de Referência e demais documentos que integram a contratação.

## **12. Operações sem split**

“Ao analisarmos o edital, verificamos que a Cláusula Primeira – Objeto, item 14.1, não menciona expressamente a funcionalidade de split de pagamento. Por outro lado, o item 14.2

apresenta regras e tabela de MDR relacionadas às operações com split, sem, contudo, apresentar o tratamento aplicável às operações realizadas sem essa funcionalidade.

**Respostas:**

Dessa forma, solicitamos esclarecer:

➤ **Podemos entender que o objeto da contratação contempla tanto operações com split quanto sem split de pagamento, sendo necessária a adequação da redação do item 14.1 para refletir essa condição? “**

Não, a operação será de split de pagamento

➤ **Quais taxas de MDR deverão ser consideradas para as operações realizadas sem split, uma vez que o edital apresenta apenas as condições associadas às operações com split?**

A operação será com split de pagamento.

## **13. Prorrogação**

“A minuta contratual prevê vigência de 12 (doze) meses, com encerramento automático ao final desse período. Nesse sentido, solicitamos esclarecer se o contrato poderá ser prorrogado, por vontade das partes, por iguais período até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme previsto na Lei de Licitação.

Esses esclarecimentos são necessários para garantir isonomia entre os licitantes e permitir a adequada composição da proposta econômica.”

**Respostas:**

Em atenção ao pedido de esclarecimento, informamos que a vigência contratual observará rigorosamente as disposições estabelecidas no Edital, no Termo de Referência e na Minuta do Contrato.

A contratação terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada sucessivamente, desde que presentes os requisitos previstos na Lei nº 14.133/2021, mediante justificativa da Administração, demonstração da vantajosidade da prorrogação, manutenção das condições de habilitação da contratada e disponibilidade orçamentária.

Por se tratar de serviço de natureza continuada, a prorrogação poderá ocorrer por iguais e sucessivos períodos, observado o limite máximo previsto na legislação aplicável, atualmente de 60 (sessenta) meses, desde que atendidos os pressupostos legais e o interesse da Administração.

Ressalta-se que eventual prorrogação não constitui direito subjetivo da contratada, dependendo de manifestação expressa da Administração, que avaliará, em cada período

contratual, a conveniência, a oportunidade e a vantajosidade da manutenção da contratação, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Assim, o entendimento está correto quanto à possibilidade de prorrogação contratual, observados os requisitos legais e as condições estabelecidas no instrumento convocatório e na legislação vigente.

Atenciosamente,  
Jorge Gustavo Lucena  
Pregoeiro