



À Comissão de Licitação da SETEC – Serviços Técnicos Gerais

Ref.: Pedido de esclarecimentos – LICITAÇÃO CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2020 – PROCESSO sei Nº 202000000117-81

A **CIELO S.A.**, 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, serve-se do presente para apresentar seu pedido de esclarecimento acerca de alguns pontos obscuros/controversos do **CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2020** realizado pelo **SERVIÇOS TÉCNICOS GERAIS – SETEC (Autarquia da Prefeitura Municipal de Campinas)**, os quais seguem abaixo enumerados:

Edital:

Data de vigência do edital:

Necessário alterar a data de vigência do Edital, uma vez que o presente se encontra vencido (19 de março de 2020 à 26 de março de 2020). O ideal é que o Edital não apresente data específica de encerramento para o credenciamento. Uma vez que a jurisprudência entende que o credenciamento deve se manter aberto para que, a qualquer tempo, o particular interessado se apresente e entregue a documentação para se credenciar, por óbvio, enquanto a Administração mantiver interesse na contratação do serviço. (Tribunal de Contas da União no Processo n.º TC 016.522/95-8).

Será em breve publicado novo edital com nova data e atualizações pertinentes.

1.1. “Contratação de empresa do segmento financeiro, especializada em processamento de operações e dos respectivos pagamentos de arrecadações das receitas da Autarquia, inclusive parcelamento de débitos existentes com a Autarquia, por meio de cartões de crédito sem qualquer ônus para a Administração Pública, com capacidade técnica e financeira para implantar tecnologias que se integre aos sistemas de cobrança da SETEC, para atuar intermediando as transações entre o “usuário” e a Autarquia, efetuando a liquidação dos valores entre as partes, baseado na legislação em vigor e no processo de modernização dos meios de pagamentos disponibilizados pelo Sistema de Pagamentos Brasileiro – SPB e Circular N.º 3.815/2016, instituído e fiscalizado pelo Banco Central do Brasil - BACEN.”

Como será feito o pagamento as credenciadoras? A taxa será repassada ao portador do cartão?

Em caso positivo, este repasse deve ser feito pelo próprio órgão. Ou seja, A SETEC cobrará os custos incidentes sobre o pagamento, por meio do cartão de crédito, do usuário que optar em utilizar esse meio de pagamento para quitação de seus débitos. Ao passo que, a credenciadora arrecadará o valor integral e repassará apenas o valor pertencente à SETEC, descontando a taxa do serviço prestado pela credenciadora.

Este é o entendimento dos Senhores?

A taxa será repassada ao portador do cartão e a credenciadora repassará apenas o valor pertencente à SETEC, descontando a taxa do serviço prestado por ela.



2.2. “A solução tecnológica deverá facilitar a rotina do contribuinte, posto que a solicitação de pagamento e parcelamento de débitos poderá ser realizada inclusive por plataformas de dispositivos de comunicação móveis (smartphones e tablets), através do uso de maquinetas, bem como pela internet e nos balcões de atendimento presenciais e semipresenciais, dentro e fora do ambiente físico das instalações da Autarquia, agregando comodidade, facilidade, rapidez no processamento, segurança nas transações e ainda a segurança física do próprio contribuinte, eis que poderá realizar a operação em ambiente completamente virtual, caso deseje, sem manipulação de quaisquer valores em espécie, não o expondo a desnecessários riscos.”

O que os Senhores querem dizer fora das instalações da autarquia? As transações devem ocorrer sempre no local onde o estabelecimento (“EC”) está cadastrado. Para que a maquininha seja deslocada e utilizada em outros locais, o portador deve possuir autorização específica.

O texto será adequado e excluída a citação sobre instalações fora da autarquia.

3.8.2. “A empresa deverá apresentar comprovação de vínculo com instituição credenciadora de crédito, instituições essas supervisionadas pelo Banco Central do Brasil, e declaração de que está apta a processar pagamentos, inclusive parcelados, mediante uso de cartões de crédito normalmente aceitos no mercado, sem restrição de bandeiras, apresentando também ao interessado os planos de pagamento dos débitos em aberto, possibilitando ao titular do cartão conhecer previamente os custos adicionais de cada forma de pagamento e decidir pela opção que melhor atenda às suas necessidades”

Esta obrigação de apresentar e explicar a diferença de valores em razão da forma de pagamento compete ao próprio órgão. Isso porque, esta apresentação deve permitir, de forma imparcial, que o portador do cartão tenha acesso as informações das diferenças dos valores de cada uma das credenciadas.

Os Senhores possuem este entendimento?

Sim, este é o nosso entendimento também.

3.8.7. “As empresas para processar as operações e os respectivos pagamentos de débitos juntos a Autarquia por meio de cartão de crédito, poderão exercer as suas atividades da seguinte forma:”

3.8.6.1 “Fora do ambiente em que ocorre o atendimento ao público, em balcão, internet e aplicativo para Smartphone; ou dentro do ambiente em que ocorre o atendimento ao público por meio de balcão, maquineta, internet, e aplicativo para Smartphone, observando as condições pré-definidas pelo órgão.”

As credenciadoras não disponibilizam funcionários com o fim de permanecer no local. Estes apenas serão enviados ao estabelecimento com o fim de realiza instalação, manutenção e desinstalação dos equipamentos.

Os senhores possuem este conhecimento?

Sim, este é o nosso entendimento também.



3.8.9. “O repasse financeiro à SETEC, do valor integral arrecadado por meio do cartão de crédito relacionado a débitos com a Autarquia, deverá ser feito pela empresa contratada, no prazo máximo de D+2, a contar da data em que o banco emissor do cartão/bandeira realizar a autorização da transação.”

Importante ressaltar que não é possível repassar o valor integral arrecadado, uma vez que as credenciadoras precisam descontar os custos incidentes sobre o pagamento, por meio do cartão de crédito. Os senhores possuem este conhecimento?

Diante do exposto, esta redação deve ser alterada para melhor explicar a forma de repasse.

De acordo, a redação será melhorada no edital a ser publicado em breve.

4.2. “Os empregados disponibilizados pela empresa contratada para atendimento aos clientes deverão utilizar uniformes e estar devidamente identificados com crachá.”

As credenciadoras não disponibilizam funcionários com o fim de permanecer no local. Estes apenas serão enviados ao estabelecimento com o fim de realiza instalação, manutenção e desinstalação dos equipamentos.

Os senhores possuem este conhecimento?

Sim, este é o nosso entendimento também.

6.1. “A contratação, objeto do presente edital, e seus anexos, ocorrerão sem qualquer ônus para a Autarquia, ficando a cargo da contratada todos os custos envolvidos. A empresa contratada poderá cobrar os custos incidentes sobre o pagamento, por meio do cartão de crédito, do usuário que optar em utilizar esse meio de pagamento para quitação de seus débitos.”

Conforme já explicado anteriormente, as credenciadoras não deveriam cobrar as taxas do portador do cartão, uma vez que não possui relação com este. Este repasse deve ser feito pelo próprio órgão. Sendo assim, entendemos que a presente redação deve ser alterada.

Como sugestão indicamos a seguinte redação: "A contratação, objeto do presente edital, e seus anexos, ocorrerão sem qualquer ônus para a Autarquia. A CONTRATANTE cobrará os custos incidentes sobre o pagamento, por meio do cartão de crédito, do usuário que optar em utilizar esse meio de pagamento para quitação de seus débitos, conforme autorizado pela Lei Municipal de Campinas nº 4369/1974 ("Lei de Criação da SETEC").

Entendemos que não há o vínculo direto entre a contratada e o usuário uma vez que, tão somente a adquirente passa a ter o direito de transacionar os valores, fazendo jus ao recebimento da taxa pré-determinada para este meio de recebimento. Não haverá qualquer ônus para a Administração Pública, sendo que, os valores referentes aos custos incidentes sobre os pagamentos realizados com cartão de crédito serão destinados à Credenciada.



7. “OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA”

7.2. “Prestar contas da gestão do serviço autarquia e aos usuários, nos termos definidos no contrato;”

Este texto não ficou claro. Os senhores poderiam nos explicar em outras palavras o que querem dizer com este item, por gentileza? Quem seriam os usuários? Como exatamente estas constas devem ser prestadas?

O texto será melhorado e atualizado no novo edital de credenciamento excluindo os dizeres “usuários”

7.8. “Afixar em locais visíveis e disponibilizar através de sítio eletrônico na internet, os encargos nos parcelamentos em até 12 (doze) vezes, expondo de forma clara, os custos dos encargos ao cliente.” e 7.9. “Disponibilizar em sítio eletrônico na internet, todos os planos de pagamento dos débitos em aberto e a vencer, possibilitando ao usuário, do cartão, conhecer previamente o valor das parcelas com os custos adicionais de cada forma de pagamento e decidir pela opção que melhor atenda às suas necessidades;”

Conforme dito e explicado anteriormente, estas obrigações devem ser da Contratante, pelos motivos já expostos.

De acordo, o texto será melhorado e atualizado no novo edital de credenciamento.

7.10. “Disponibilizar empregados para atendimento aos clientes devidamente uniformizados e devidamente identificados com crachá.”

Conforme dito anteriormente as credenciadoras não disponibilizam funcionários com o fim de permanecer no local. Estes apenas serão enviados ao estabelecimento com o fim de realiza instalação, manutenção e desinstalação dos equipamentos. Os senhores possuem este conhecimento?

Sim, este é o nosso entendimento também.

7.13. “Atender todas as determinações da Autarquia e legislação vigente;”

As Credenciadas ficam obrigadas a atender todas as determinações, desde que estejam previstas em contratos, edital ou documentos correlatos e leis. Os Senhores estão de acordo?

Sim, este é o nosso entendimento também.

7.21. “O repasse integral e à vista dos valores arrecadados por meio de cartão de crédito relacionados aos débitos com a SETEC, será efetivado pela empresa contratada junto à Autarquia, no prazo máximo de D+02 (dois) dias a contar da data em que o banco emissor do cartão/bandeira autorizar a realização da transação;”

Conforme dito anteriormente não é possível repassar o valor integral arrecadado, uma vez que as credenciadoras precisam descontar os custos incidentes sobre o pagamento por meio do cartão de crédito. Os senhores possuem este conhecimento? Diante do exposto, esta redação deve ser alterada para melhor explicar a forma de repasse.

De acordo, a redação será melhorada no edital a ser publicado em breve.



10.1. “O credenciamento de empresa é intransferível e dar-se-á no período de 19 de março de 2020 a 26 de março de 2020, das 09:00 às 16:30 horas na SETEC, localizada na sede do Município, na Praça Voluntários de 32, s/n, devendo os interessados apresentarem os documentos necessários.”

Necessário alterar a data de vigência do Edital, uma vez que o presente se encontra vencido (19 de março de 2020 à 26 de março de 2020). O ideal é que o Edital não apresente data específica de encerramento para o credenciamento. Uma vez que a jurisprudência entende que o credenciamento deve se manter aberto para que, a qualquer tempo, o particular interessado se apresente e entregue a documentação para se credenciar, por óbvio, enquanto a Administração mantiver interesse na contratação do serviço. (Tribunal de Contas da União no Processo n.º TC 016.522/95-8).

Será em breve publicado novo edital com nova data e atualizações pertinentes.

10.6.4 Que tenham como sócio, gerente ou responsável técnico servidor/dirigente ou algum parente seu na linha reta ou colateral até o segundo grau, vinculado à SETEC;

A Cielo trata-se de uma sociedade anônima, não possuindo sócios. Ademais, em razão da quantidade de funcionários, também não é possível realizar o mapeamento em relação a todos os seus funcionários. Realmente esta fiscalização se faz necessária?

O texto será adequado para melhor entendimento no novo edital.

12.6.1 “RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA: (...) V – Comprovação de regularidade com as disposições do Sistema Financeiro Brasileiro.”

Como devem ser feitas estas comprovações? Através de quais documentos e por meio de quais sites/órgãos as credenciadas conseguem obtê-los?

Certidão negativa do Bacen supre esse pedido.

12.6.4 RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA: (...) III – Declarar que tem condições de disponibilizar para o pagador, imediatamente após a quitação, o ticket da operação com o cartão debito ou credito os comprovantes de pagamento fornecidos pela instituição arrecadadora, podendo essa disponibilização ocorrer por meio eletrônico (Whatsap ou SMS).”

A Cielo não consegue enviar estas informações através de Whatsap ou SMS. Esta exigência realmente se faz necessária?

O texto será adequado para melhor entendimento no novo edital.

13.1 No presente credenciamento não haverá apresentação de propostas, pois o objetivo da Administração é obter o serviço sem custos para à SETEC, ou seja, não havendo competição, então, quanto a preços, sendo credenciados todos os participantes que atendam aos requisitos do presente Memorial Descritivo quanto a sua viabilidade de contratação. Assim, as empresas participantes deverão tão somente firmar declaração de concordância com a inexistência de custos para a prestação dos serviços.”



Verifica-se, através de evidências que, as empresas credenciadas à SETEC cobram taxas pela prestação de serviço. Contudo estas são cobradas do portador do cartão. Sendo assim esta redação deve ser alterada, conforme já exposto em itens anteriores.

O texto será atualizado, será repassada a taxa ao portador do cartão.

18.7 “A SETEC disponibilizará espaço físico, para viabilizar a implantação da cobrança em POS, sendo certo que devido a eventuais limitações físicas, a SETEC escolherá dentre as empresas credenciadas, aquela que julgar ter as melhores condições para atendimento contribuintes, ficando disponibilizados às demais apenas os canais remotos.”

Quais serão os critérios de julgamento utilizados pela SETEC neste caso? Importante definir no edital para que fique claro a todas as credenciadas por quais motivos aquela empresa em específico foi escolhida. Possibilitando, desta forma, maior transparência entre as partes e menor possibilidade de favorecimento para qualquer licitante.

Como serão apresentadas as empresas credenciadas?

Qual será o critério utilizado para a ordem de apresentação aos portadores do cartão?

Esse trecho será excluído no novo edital por não atender as necessidades da Autarquia.

Dúvidas Gerais:

1. **Assinaturas:** A Procuração, a proposta e os demais documentos que precisarão ser assinados pelos representantes legais das Licitantes poderão ser realizadas de forma eletrônica, como por exemplo utilizando-se a ferramenta DocuSign? Em caso negativo, ou seja, sendo obrigatória a assinatura física, será necessário o reconhecimento de firma em cartório?

Pode ser assinatura digital.

2. **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?**

❖ **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.

O arranjo de pagamentos de cartões prevê multas para o não atendimento das regras de Retentativas, a responsabilidade do pagamento é da contratante, esse é o entendimento?

Abrangeremos esse aspecto no novo Edital para melhor entendimento.



Retentativas: As Bandeiras Master, Visa, ELO e Hiper ajustaram suas regras para limitar a quantidade de tentativas de autorização para uma transação negada. As mudanças preveem a cobrança de tarifas para excesso de tentativas.

Estão de acordo com a imputação destas?

Abrangeremos esse aspecto no novo Edital para melhor entendimento.

O que é Retentativa – é a tentativa de obter uma autorização para uma transação que recebeu um código de resposta de autorização negado.

Com o objetivo de melhorar a experiência do consumidor final e melhorar o índice de aprovação de transações, as bandeiras Visa e Mastercard publicaram suas regras que limitam a quantidade de tentativa de transação negada e estabelece cobrança de tarifas para excesso de Retentativas.

Sem mais para o momento, aguardamos as respectivas respostas aos nossos questionamentos.

Aproveitamos o ensejo, para renovar nossos votos de estimas e considerações.

Atenciosamente,

CIELO S.A