

São Paulo, 16 de junho de 2026.

CONCORRÊNCIA Nº 14904/2026

ABERTURA: DIA 18 DE JUNHO DE 2026 – ÀS 10h00

OBJETO: "PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GATEWAY, SOLUÇÃO DE PAGAMENTO POR MEIO ELETRÔNICO DAS TRANSAÇÕES PRESENCIAIS E NÃO PRESENCIAIS DE CARTÕES DE DÉBITO, CARTÕES DE CRÉDITO, RECORRÊNCIA E, DE FORMA FACULTATIVA PIX NAS UNIDADES, EDITORA E HOTÉIS DO SENAC".

CARTA DE ESCLARECIMENTOS I

Encaminhamos abaixo os questionamentos e as respostas a todos os participantes:

1. Serão aceitos documentos com assinatura eletrônica? Em caso negativo, ou seja, sendo obrigatória a assinatura física, será necessário o reconhecimento de firma em cartório?

RESPOSTA: Serão aceitos documentos com assinatura eletrônica, desde que atendam à legislação vigente aplicável e assegurem a autenticidade, integridade e validade jurídica dos documentos apresentados.

2. Quem ficará responsável pela integração com o ambiente virtual da contratada?

RESPOSTA: A responsabilidade pelas integrações com os sistemas internos do Senac será da **Contratante (Senac)**, conforme previsto no Termo de Referência, podendo contar com o apoio técnico da Contratada, mediante disponibilização de APIs, documentação técnica e suporte necessário.

3. A responsabilidade das possíveis integrações com as vans, TEF Houses e gateways de pagamento é de responsabilidade da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

RESPOSTA: A responsabilidade pelas integrações será do **Senac**, conforme previsto no Termo de Referência, com apoio técnico da Contratada, quando necessário.

4. Conforme objeto do edital, a empresa contratada terá que prestar o serviço de aquisição, gateway, correto?

RESPOSTA: Está correto o entendimento. A Contratada deverá prestar serviços de **adquirência e gateway de pagamentos**, conforme especificações do Edital e Termo de Referência.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

5. O envio de arquivos padrão de mercado (EDI) atende integralmente à necessidade de conciliação do Senac?

RESPOSTA: O envio de arquivos em padrão de mercado (EDI) atende às necessidades do Senac, desde que contenha todas as informações necessárias para a conciliação financeira, conforme previsto no Termo de Referência.

6. Vale ressaltar que as bandeiras, na qualidade de Instituidoras de Arranjo de Pagamento, eventualmente alteram taxas de intercâmbio e tarifas de bandeira.

Essas variações são:

- Imprevisíveis
- Sem periodicidade
- Fora do controle da adquirente

Diante disso, questionamos:

Os senhores concordam e aceitam que a adquirente poderá realizar o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, em qualquer período da vigência, mediante aviso prévio de 30 dias, em caso de:

- Alteração de taxas de intercâmbio
- Mudanças regulatórias
- Alterações legais incidentes sobre as transações

RESPOSTA: Não se verifica cabimento de reequilíbrio econômico-financeiro na contratação em questão.

Isso porque o próprio edital e Termo de Referência estabeleceram que as **taxas ofertadas possuem natureza fixa durante toda a vigência contratual, sem previsão de reajuste ou repactuação**. Ademais, o critério de julgamento baseia-se exclusivamente na aplicação das taxas ofertadas sobre volumes estimados, e a execução contratual ocorre com base nessas mesmas taxas, sem exigência de detalhamento da composição (custos de intercâmbio, bandeiras etc.).

Nesse contexto, eventuais alterações nas taxas de intercâmbio, tarifas de bandeiras ou mudanças regulatórias — conforme suscitado no pedido de esclarecimentos — **configuram riscos inerentes à atividade econômica da contratada**, que devem ser considerados na formulação da proposta.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

Sob a ótica do Código Civil, trata-se de contrato com **alocação objetiva de riscos**, no qual não se evidencia hipótese de onerosidade excessiva extraordinária e imprevisível (arts. 317 e 478 do CC), especialmente porque:

- o edital expressamente afasta reajustes;
- o setor de adquirência naturalmente incorpora volatilidade regulatória e de mercado;
- tais variações são previsíveis como risco do negócio.

Assim, não se caracteriza desequilíbrio apto a justificar revisão contratual, devendo prevalecer o princípio do **pacta sunt servanda**, aliado à segurança jurídica do certame.

7. Questionar cláusula 13.3 –Importante ressaltar que, por regra de mercado, os cancelamentos realizados diretamente nas máquinas POS e TEF são possíveis apenas até 45 dias após a transação. Para os demais canais (ex.: cancelamento via sistema ou API) é possível atender o prazo de 200 dias. Contudo, excepcionalmente para a bandeira MasterCard na funcionalidade débito, permite-se o cancelamento apenas no prazo de até 120 dias. Esses prazos estão alinhados às práticas das bandeiras.

Questiona-se: esse é o entendimento dos senhores?

RESPOSTA: O prazo contratual para cancelamento permanece conforme estabelecido no Termo de Referência, de até **365 (trezentos e sessenta e cinco) dias** a contar da data da transação.

Entretanto, o Senac reconhece que a operacionalização dos cancelamentos deve observar as regras e limitações técnicas estabelecidas pelas bandeiras e pelos arranjos de pagamento, inclusive quanto aos prazos específicos por canal (POS, TEF, sistema ou API).

Dessa forma, os prazos informados no questionamento deverão ser observados na execução do serviço, sendo necessário que eventuais restrições sejam previamente comunicadas ao Senac.

8. A contratação de quaisquer serviços adicionais implicará a cobrança de taxas, tarifas ou valores específicos a serem previamente definidos entre as partes e formalmente estabelecidos em termo aditivo, não estando tais custos incluídos na remuneração originalmente pactuada. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: Está correto o entendimento. Serviços adicionais poderão ser cobrados mediante prévia negociação entre as partes e formalização por meio de termo aditivo.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

9. Penalidades – Prezados, considerando o disposto no item 17.2.3.1 do Edital/Termo de Referência, entendemos que a previsão de multa de até 60% sobre o valor total das transações do período de referência pode ser interpretada como excessiva, à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e da disciplina da cláusula penal prevista no Código Civil. Diante disso, solicita-se esclarecer se o Senac admite a revisão do referido percentual, de modo que a penalidade aplicável fique limitada a 30%, patamar que se mostra mais aderente ao equilíbrio contratual e à finalidade coercitiva da sanção, sem configurar onerosidade excessiva. Solicita-se, assim, confirmar se pode ser considerado o percentual máximo de 30% para a hipótese em questão.

RESPOSTA: Não procede a argumentação sobre eventual excessividade das penalidades.

O edital adota sistemática de penalização vinculada a **níveis mínimos de serviço (SLA)**, com aplicação progressiva conforme a **gravidade, duração e reincidência da indisponibilidade**. Importante destacar que:

I) a base de cálculo das multas é o **valor das transações em determinado período afetado**, e não o valor global do contrato;

II) há gradação proporcional (de ausência de penalidade até limites mais elevados apenas em hipóteses críticas e reiteradas);

III) o modelo está diretamente atrelado à essencialidade do serviço (meio de pagamento), que exige alta disponibilidade (SLA $\geq$ 99,5%).

À luz do Código Civil (art. 412), a cláusula penal não pode exceder o valor da obrigação principal — o que, neste caso, não ocorre, uma vez que a penalidade incide sobre períodos específicos de transações, e não sobre a totalidade contratual.

Além disso, a estrutura adotada atende aos princípios da **razoabilidade e proporcionalidade**, funcionando como mecanismo legítimo de indução ao cumprimento adequado das obrigações, especialmente diante da criticidade operacional envolvida.

Portanto, não se verifica abusividade que justifique revisão do teto de penalidade.

10. A modalidade de transação recorrência está disponível apenas para pagamento online, esse é o entendimento dos senhores?

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

11. Sigilo: É correto o entendimento de que a vedação de revelação de informações não será aplicável quando houver obrigação de divulgação imposta ao Contratado para o cumprimento de obrigações regulatórias, normativas, legais e judiciais ou de qualquer autoridade competente e/ou auditoria? aa. Nesta hipótese, o Contratado ficará livre de informar ao Senac o dever de cumprir tal obrigação, dado o prazo regulatório de cumprimento das obrigações normativas, regulatórias, legais e/ou auditoria e não estará sujeito a eventuais penalidades previstas no Contrato e/ou Edital?

RESPOSTA: As obrigações e condições de sigilo e confidencialidade estão previstas na Cláusula 15 do Termo Geral de Contratação do Senac São Paulo (TGC), que faz parte do Edital, nos termos do item 1.2, que devem ser seguidas pela empresa que vier a ser contratada.

12. Chargeback: Todo chargeback é de responsabilidade da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

RESPOSTA: Os chargebacks decorrentes de contestação por cliente são, em regra, de responsabilidade do estabelecimento (Contratante), conforme regras das bandeiras.

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

RESPOSTA: Caberá ao Senac fornecer os documentos necessários para a defesa dentro dos prazos estabelecidos.

14. 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?

RESPOSTA: Seguirão as regras das bandeiras, sendo de responsabilidade do Senac quando relacionadas à sua operação.

A Contratada permanece responsável pelo adequado processamento das transações e cumprimento das regras do arranjo de pagamento, especialmente nos casos sob sua gestão operacional.

❖ 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.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

15. Retentativa: Considerando: i) Que as Bandeiras VISA, MASTER, 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 ("retentativas"). ii) No mercado de arranjo de pagamentos a responsabilidade de seguir as regras de retentativas é da Contratante.

Questiona-se:

a) É correto o entendimento que a presente contratação se vincula às regras específicas dos mercados de arranjo de pagamentos e caberá ao Senac seguir as normas de retentativas expedidas pelas bandeiras, sob pena de multa?

RESPOSTA: Sim. A contratação está sujeita às regras dos arranjos de pagamento e das bandeiras, devendo o Senac observar as normas aplicáveis às retentativas, conforme as diretrizes técnicas da Contratada.

b) É correto o entendimento que a presente contratação se vincula às regras específicas dos mercados de arranjo de pagamentos e eventual multa por parte das bandeiras devido altos índices de retentativas será de responsabilidade de pagamento da Contratante?

RESPOSTA: Sim. Eventuais penalidades aplicadas pelas bandeiras em decorrência do descumprimento dessas regras serão de responsabilidade do Senac, desde que observadas as orientações e parametrizações fornecidas pela Contratada.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
Tel.: 11 3236 2101
gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br