
Editais 0309/2025-BrokerGeral | Esclarecimento 09- EMPLACA

De José Roberto Machado <jose-roberto.machado@serpro.gov.br>

Data Seg, 26/05/2025 09:48

Para Guto - Elio Basilio <guto.basilio@gmail.com>

Cc contato@emplaca.ai <contato@emplaca.ai>; Milena Rocha Leite <milena.rocha@serpro.gov.br>; SERPRO I Parceria Broker Geral <parceria-brokergeral@serpro.gov.br>; Eder Luis dos Santos Silva <eder.silva@serpro.gov.br>

Prezada interessada,

Seguem os esclarecimentos do SERPRO quanto aos questionamentos:

Questionamento 1:

No que tange o item 1.6 do anexo ANEXO III - PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO, a saber:

1.6 Verificação Antifraude no Checkout: O checkout deverá integrar mecanismos de análise antifraude para verificação de risco da transação mediante pré-autorização antes da captura.

A análise antifraude citada no item em questão é essencial para proteger empresas e consumidores contra golpes financeiros e transações fraudulentas, trazendo inúmeras vantagens como: prevenção de perdas financeiras, Proteção da reputação, Segurança de dados, Redução de chargebacks e Melhoria na experiência do cliente. Tal análise pode ser realizada de diversas maneiras, sendo por meio de uma simples verificação manual até uma análise mais profunda. Diante disso, afim de esclarecer o item em questão, de modo a proteger a parceria em questão, entendemos que a verificação deve incluir ao menos Análise Comportamental Avançada, Uso de Big Data, Alta Velocidade de Resposta, Score de Fraude Personalizado e Combinação de Tecnologia e Análise Humana própria: Além da inteligência artificial, a empresa conta com especialistas que revisam casos complexos, garantindo um equilíbrio entre segurança e taxa de aprovação. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento SERPRO:

O item 1.6 do Anexo III – Planilha de Qualificação Técnica – Requisitos Funcionais da Solução, que trata da *"Verificação Antifraude no Checkout"*, será avaliado conforme o critério funcional estabelecido no edital: *"mecanismos de análise antifraude para verificação de risco da transação mediante pré-autorização antes da captura"*.

Dessa forma, qualquer evidência que comprove o atendimento a essa funcionalidade poderá ser pontuada, desde que demonstre, de forma clara e objetiva, a aderência ao escopo do requisito. Isso inclui desde soluções mais simples até abordagens mais robustas, como as mencionadas na consulta — por exemplo, uso de big data, inteligência artificial, score personalizado e revisão humana —, desde que vinculadas à funcionalidade solicitada e devidamente comprovadas.

Contudo, vale ressaltar que algumas das abordagens mais avançadas citadas no questionamento estão incorporadas em outros itens da planilha de requisitos funcionais ou nos critérios de experiência técnico-operacional, que também serão considerados na avaliação global da proposta.

Questionamento 2:

No que tange o item 1.17 do anexo ANEXO III - PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO, a saber:

1.17 Canal de Suporte ao Usuário: A solução deverá oferecer canais digitais de atendimento ao usuário (chat, e-mail, formulário).

Ter um canal de suporte ao usuário é essencial para garantir uma experiência positiva e eficiente onde podemos destacar a Resolução rápida de problemas, Fidelização de clientes, Melhoria na reputação, Redução de custos, Aprimoramento contínuo entre outros. O item deixa claro a necessidade de tal funcionalidade porem não os especifica de maneira detalhada. Dessa forma, entendemos que o canal em questão deve possuir: Centralização de Canais, ao menos WhatsApp, Telegram, Web Chat, SMS, e-mail, Instagram e Facebook em uma única plataforma, garantindo um atendimento mais eficiente. Automação Inteligente: por meio do uso de chatbots para coletar informações, responder dúvidas frequentes e qualificar leads, permitindo que os atendentes foquem em interações mais complexas. Gerenciamento em Tempo Real: Por meio de monitoramento de conversas e interações instantaneamente, garantindo respostas rápidas e precisas. Indicadores de Eficiência: Acompanhamento de métricas como tempo médio de atendimento e taxa de conversão para otimizar operações e Campanhas Automatizadas: Permitindo o agendamento de mensagens e ações estratégicas para melhorar o engajamento dos clientes. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento SERPRO:

O item 1.17 do Anexo III não especifica os detalhes adicionais apresentados. Assim, será pontuado aquele que apresentar evidências de que sua solução possui canais digitais de atendimento ao usuário, conforme descrito no requisito (chat, e-mail, formulário). Outras funcionalidades citadas, embora relevantes, não são exigidas neste item e poderão ser avaliadas em outros pontos da planilha, se aplicável.

Questionamento 3:

No que tange o item 1.20 do anexo ANEXO III - PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO, a saber:

1.20 Avaliação de Risco em Transações: O sistema antifraude deverá avaliar automaticamente o nível de risco de cada transação financeira, atribuindo um status de risco para subsidiar a decisão de captura ou cancelamento do pagamento.

A Avaliação de Risco em Transações é fundamental para garantir segurança financeira e evitar fraudes. Ela permite que empresas identifiquem padrões suspeitos e tomem medidas preventivas antes que ocorram prejuízos. Tal avaliação pode ser realizada de diversas maneiras, sendo por meio de uma simples verificação manual até uma análise mais profunda. Diante disso, afim de esclarecer o item em questão, de modo a proteger a parceria em questão, entendemos que a verificação deve incluir ao menos Análise Comportamental Avançada, Uso de Big Data, Alta Velocidade de Resposta, Score de Fraude Personalizado e Combinação de Tecnologia e Análise Humana própria: Além da inteligência artificial, a empresa conta com especialistas que revisam casos complexos, garantindo um equilíbrio entre segurança e taxa de aprovação. Está correto o nosso entendimento?

Esclarecimento SERPRO:

O requisito 1.20 do Anexo III refere-se à avaliação automática do risco de transações, com atribuição de status para apoiar a decisão de captura ou cancelamento. Embora o item não especifique as abordagens citadas no questionamento, será considerada e pontuada qualquer evidência objetiva que comprove o atendimento à funcionalidade descrita. Tecnologias como inteligência artificial, análise comportamental e uso de big data, ainda que não exigidas diretamente neste requisito, podem ser valorizadas em outros critérios da avaliação técnica.

Questionamento 4:

No que tange o item 1.25 do anexo ANEXO III - PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO, a saber:

1.25Alertas de Conformidade: O sistema deverá emitir alertas automáticos em caso de desvios das normas e regras de segurança estabelecidas.

Os alertas de conformidade em plataformas como as do caso em tela são essenciais para garantir que todas as operações sigam normas regulatórias e padrões de segurança. Eles ajudam a prevenir irregularidades que podem comprometer a integridade das instituições financeiras. O item deixa claro a necessidade de tal exigência porem não detalha as formas de envio, podendo ser um simples email ou uma integração com um sistema de resposta automatizado. Dessa forma para garantir a conformidade da plataforma em questão entendemos que os alertas configurados para dever ser enviados minimamente por e-mail, PagerDuty ou webhooks, garantindo que as equipes de segurança sejam notificadas rapidamente. Está correto nosso entendimento?

Esclarecimento SERPRO:

Embora o item 1.25 do Anexo III estabeleça que o sistema deve emitir alertas automáticos em caso de desvios das normas e regras de segurança, ele não detalha os meios, formatos ou tecnologias específicas para o envio desses alertas. Dessa forma, interpretações que considerem tanto mecanismos mais simples, como e-mails, quanto mais avançados, como webhooks ou integrações com plataformas de resposta automatizada, são admissíveis para fins de pontuação, desde que comprovem, de forma clara e objetiva, o atendimento à funcionalidade descrita.

Atenciosamente,

José Roberto Machado
Analista da Divisão de Especificação de Parcerias de Negócio
Superintendência de Inteligência de Negócio
Diretoria de Negócios de Gestão Pública, Setoriais e Novos Negócios
+55 (11) 2173-1575



De: Guto - Elio Basilio <guto.basilio@gmail.com>

Enviado: quarta-feira, 21 de maio de 2025 20:47

Para: SERPRO | Parceria Broker Geral <parceria-brokergeral@serpro.gov.br>

Cc: contato@emplaca.ai <contato@emplaca.ai>

Assunto: [Edital-0309/2025] Solicitação de Esclarecimentos - EMPLACA.AI

Ao Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO Edital No 0309/2025

Ref.: EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA SELEÇÃO DE PARCEIRO PRIVADO PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

Com fundamento na prerrogativa conferida pela Lei no 13.303/2016 e conforme disposto no Edital no 0309/2025, a empresa Emplaca.AI LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o

no 43.340.268/0001-85, com sede na TR SIA TRECHO 1 LOTE 230, Sala 204, Guar, Brasília, Distrito Federal CEP 71200-010, vem, por meio de seu sócio, Elio Augusto Basilio, portador do CPF: 00400636158, residente e domiciliado na Rua 28 Norte, Lote 5, AP 1403, Res Matheus Muniz, Aguas Claras, Distrito Federal, CEP 71917-72, apresentar os seguintes questionamentos:

QUESTIONAMENTO 1

No que tange o item 1.6 do anexo ANEXO III - PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO, a saber:

1.6 Verificação Antifraude no Checkout: O checkout deverá integrar mecanismos de análise antifraude para verificação de risco da transação mediante préautorização antes da captura.

A análise antifraude citada no item em questão é essencial para proteger empresas e consumidores contra golpes financeiros e transações fraudulentas, trazendo inúmeras vantagens como: prevenção de perdas financeiras, Proteção da reputação, Segurança de dados, Redução de chargebacks e Melhoria na experiência do cliente. Tal análise pode ser realizada de diversas maneiras, sendo por meio de uma simples verificação manual até uma análise mais profunda. Diante disso, afim de esclarecer o item em questão, de modo a proteger a parceria em questão, entendemos que a verificação deve incluir ao menos Análise Comportamental Avançada, Uso de Big Data, Alta Velocidade de Resposta, Score de Fraude Personalizado e Combinação de Tecnologia e Análise Humana própria: Além da inteligência artificial, a empresa conta com especialistas que revisam casos complexos, garantindo um equilíbrio entre segurança e taxa de aprovação. Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 2

No que tange o item 1.17 do anexo ANEXO III - PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO, a saber:

1.17 Canal de Suporte ao Usuário: A solução deverá oferecer canais digitais de atendimento ao usuário (chat, e-mail, formulário).

Ter um canal de suporte ao usuário é essencial para garantir uma experiência positiva e eficiente onde podemos destacar a Resolução rápida de problemas, Fidelização de clientes, Melhoria na reputação, Redução de custos, Aprimoramento contínuo entre outros. O item deixa claro a necessidade de tal funcionalidade porem não os especifica de maneira detalhada. Dessa forma, entendemos que o canal em questão deve possuir: Centralização de Canais, ao menos WhatsApp, Telegram, Web Chat, SMS, e-mail, Instagram e Facebook em uma única plataforma, garantindo um atendimento mais eficiente. Automação Inteligente: por meio do uso de chatbots para coletar informações, responder dúvidas frequentes e qualificar leads, permitindo que os atendentes foquem em interações mais complexas. Gerenciamento em Tempo Real: Por meio de monitoramento de conversas e interações instantaneamente, garantindo respostas rápidas e precisas. Indicadores de Eficiência: Acompanhamento de métricas como tempo médio de atendimento e taxa de conversão para otimizar operações e Campanhas Automatizadas: Permitindo o agendamento de mensagens e ações estratégicas para melhorar o engajamento dos clientes. Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 3

No que tange o item 1.20 do anexo ANEXO III - PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO, a saber:

1.20 Avaliação de Risco em Transações: O sistema antifraude deverá avaliar automaticamente o nível de risco de cada transação financeira, atribuindo um status de risco para subsidiar a decisão de captura ou cancelamento do pagamento.

A Avaliação de Risco em Transações é fundamental para garantir segurança financeira e evitar fraudes. Ela permite que empresas identifiquem padrões suspeitos e tomem medidas preventivas antes que ocorram prejuízos. Tal avaliação pode ser realizada de diversas maneiras, sendo por meio de uma simples verificação manual até uma análise mais profunda. Diante disso, afim de esclarecer o item em questão, de modo a proteger a parceria em questão, entendemos que a verificação deve incluir ao menos Análise Comportamental Avançada, Uso de Big Data, Alta Velocidade de Resposta, Score de Fraude Personalizado e Combinação de Tecnologia e Análise Humana própria: Além da inteligência artificial, a empresa conta com especialistas que revisam casos complexos, garantindo um equilíbrio entre segurança e taxa de aprovação. Está correto o nosso entendimento?

QUESTIONAMENTO 4

No que tange o item 1.25 do anexo ANEXO III - PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO, a saber:

1.25 Alertas de Conformidade: O sistema deverá emitir alertas automáticos em caso de desvios das normas e regras de segurança estabelecidas.

Os alertas de conformidade em plataformas como as do caso em tela são essenciais para garantir que todas as operações sigam normas regulatórias e padrões de segurança. Eles ajudam a prevenir irregularidades que podem comprometer a

integridade das instituições financeiras. O item deixa claro a necessidade de tal exigência porém não detalha as formas de envio, podendo ser um simples email ou uma integração com um sistema de resposta automatizado. Dessa forma para garantir a conformidade da plataforma em questão entendemos que os alertas configurados para dever ser enviados minimamente por e-mail, PagerDuty ou webhooks, garantindo que as equipes de segurança sejam notificadas rapidamente. Está correto nosso entendimento?



Elio Augusto

Diretor de T.I

 gutobasilio

 guto.basilio

 guto.basilio@gmail.com



--

Guto - Elio Augusto Basilio

Cel.: +55 61 9 8418-7484

Email.: guto.basilio@gmail.com

"Essa mensagem do SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO), empresa pública federal regida pelo disposto na Lei Federal nº 5.615, é enviada exclusivamente ao destinatário informado e pode conter dados pessoais, protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), assim como informações confidenciais, protegidas por sigilo profissional. O SERPRO ressalta seu comprometimento em assegurar a segurança e a proteção das informações contidas neste e-mail e informa que a sua utilização desautorizada é ilegal e sujeita o infrator às penas da lei. Se você o recebeu indevidamente, queira, por gentileza, reenviá-lo ao emitente, esclarecendo o equívoco." "This message from SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO) - a government company established under Brazilian law (5.615/70) - is directed exclusively to its addressee and may contain personal data protected by the General Data Protection Law (13.709/2018) as well as confidential data, protected under professional secrecy rules. SERPRO highlights its commitment to ensuring the security and protection of the information contained in this email and its unauthorized use is illegal and may subject the transgressor to the law's penalties. If you're not the addressee, please send it back, elucidating the failure."