

---

**Editais 0309/2025-BrokerGeral | Esclarecimento 08- OCD AUDITORIA**

---

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

**Data** Seg, 26/05/2025 09:44

**Para** Sergio Lucio de Andrade <luciodeandradesergio@gmail.com>

**Cc** SERPRO I Parceria Broker Geral <parceria-brokergeral@serpro.gov.br>; Milena Rocha Leite <milena.rocha@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:**

Em relação ao item 3.6: “Controle de Acesso e Autenticação: Oferecer controle de acesso por níveis/perfis de usuário na plataforma, garantindo que cada usuário (operador, administrador do ente público, etc.) acesse apenas as funcionalidades e dados pertinentes ao seu perfil.” Ressaltamos que acessos não autorizados Impedem que invasores entrem em sistemas apenas com uma senha roubada. O item em questão deixa claro a importância de tal exigência contudo não esmiuça os mecanismos de proteção para tal autenticação. Dessa forma, entendemos que a plataforma de administração deverá prover minimamente autenticação com múltiplos fatores de autenticação. Está correto nosso entendimento?

**Esclarecimento SERPRO:**

Embora o item 3.6 não detalhe mecanismos específicos como autenticação multifator (MFA), ele exige que a solução possua controle de acesso segmentado por perfis, o que representa a funcionalidade essencial do requisito. A adoção de MFA está alinhada às boas práticas de segurança, mas não é uma exigência deste item. Assim, será considerada apta qualquer evidência objetiva que comprove a funcionalidade exigida.

**Questionamento 2:**

Em relação ao item 4.6 “O software deve ser projetado seguindo as melhores práticas de acessibilidade e usabilidade, garantindo que todos os usuários, incluindo pessoas com deficiência, possam navegar e utilizar o sistema sem barreiras. Isso envolve a conformidade com as diretrizes de acessibilidade da web (WCAG) e a realização de testes de usabilidade para assegurar uma experiência de usuário positiva.” As melhores práticas de acessibilidade e usabilidade são fundamentais para garantir que produtos e serviços sejam intuitivos e inclusivos para todos os usuários. Tal importância ficou clara da redação do item, contudo não detalhou tais práticas. Fora o mencionado, entendemos que fora o citado a solução deve possuir minimamente tela monocromática para daltônicos. Essa é uma configuração que exibe imagens e textos em tons de cinza, eliminando a necessidade de distinguir cores. Essa abordagem pode ser útil para pessoas com daltonismo acromático, que têm dificuldade em perceber qualquer cor além do preto, branco e cinza. Está correto nosso entendimento?

### **Esclarecimento SERPRO:**

A avaliação será realizada com base nas evidências objetivas que comprovem o atendimento à funcionalidade descrita no requisito, sem antecipar juízos sobre exemplos específicos. Caso a funcionalidade mencionada — como o uso de telas monocromáticas — esteja adequadamente demonstrada e se enquadre nos critérios estabelecidos, será considerada no momento da análise técnica.

### **Questionamento 3:**

Em relação ao item 4.7 “A solução deve ser capaz de ser entregue aos clientes contratantes com uma identidade visual previamente customizada para se adequar à marca e às diretrizes visuais específicas do cliente. Isso envolve a adaptação de elementos como logotipos e brasões.” Ter um produto customizado é uma estratégia poderosa para a parceria, entre os benefícios podemos citar: Redução de custos, Agilidade no lançamento, Personalização, Escalabilidade entre outros, não podendo tal replicação não pode ser confundida com a criação de um outros ambiente apartados manualmente. O item deixa claro essa importância porem não esclarece como se daria tal operação. Diante disso entendemos que a adequação em questão deve prever a geração automática das diretrizes visuais, permitindo que seja informado apenas a logo, breve descrição e cores primarias e secundarias para geração do “White label”. Está correto nosso entendimento?

### **Esclarecimento SERPRO:**

O requisito 4.7 trata da capacidade da solução em permitir a personalização da identidade visual conforme as diretrizes específicas de cada cliente contratante, como logotipos, brasões e cores institucionais. No entanto, o item não trata de aspectos relacionados à arquitetura da solução nem específica como essa customização deverá ocorrer tecnicamente.

### **Questionamento 4:**

Em relação ao item 5.3 “Deverá possuir capacidade de tolerância a falhas, permitindo a continuidade do acesso dos usuários às funcionalidades mesmo em caso de falha de um servidor.” A tolerância a falhas em ambientes computacionais é essencial para garantir a continuidade dos serviços e minimizar impactos causados por falhas inesperadas trazendo benefícios como: Alta disponibilidade, Redução de perdas financeiras, Segurança e confiabilidade, Recuperação rápida e Melhoria na experiência do usuário. O item deixa claro tal importância mas não explica como se dará tal tolerância a falha, diante disso entendemos que a solução deve ser executada com a possibilidade de Recuperação de Desastres, com recovery em outro datacenter em ao menos 2 horas. Está correto o nosso entendimento?

### **Esclarecimento SERPRO:**

O item 5.3 exige que a solução possua capacidade de tolerância a falhas, assegurando a continuidade do acesso às funcionalidades mesmo diante da falha de um servidor. O requisito, no entanto, não estabelece parâmetros técnicos específicos quanto a tempo de recuperação, arquitetura de contingência ou práticas de Disaster Recovery (DR). Assim, qualquer evidência objetiva apresentada pela empresa que comprove a aderência à funcionalidade descrita será considerada válida, independentemente da abordagem adotada.

### **Questionamento 5:**

Em relação ao item 5.6 “A solução deve ser auto-escalável, ou seja, deve possuir a capacidade de se ajustar dinamicamente à demanda de carga de trabalho. Isso implica que o sistema seja capaz de aumentar ou reduzir seus recursos automaticamente, conforme necessário, para manter um

desempenho consistente e eficaz, mesmo diante de variações abruptas no tráfego ou no uso da aplicação. A escalabilidade automática é crucial para garantir uma experiência de usuário sem interrupções, otimizando custos e mantendo a eficiência operacional do ambiente.” O produto deve ser disponibilizado com balanceamento de carga com no mínimo 3 máquinas e ser escalável de forma horizontal, esta correto nosso entendimento ?

**Esclarecimento SERPRO:**

O requisito 5.6 estabelece que a solução deve ser autoescalável, ou seja, capaz de ajustar dinamicamente seus recursos conforme a variação de demanda, sem interrupções no desempenho. O requisito, no entanto, não estabelece parâmetros técnicos mínimos como número de máquinas ou tipo de escalabilidade (horizontal ou vertical). Assim, qualquer evidência objetiva apresentada pela empresa que comprove a aderência à funcionalidade descrita será considerada válida, independentemente da abordagem adotada.

**Questionamento 6:**

Em relação ao item 7 “Experiência comprovada na implementação e operação da solução na realização de pagamentos diretos a beneficiários de programas sociais ou transferências públicas.” Entendemos que a comprovação do item no que tange a “transferências públicas” compreende a transferência de recurso financeiro oriundo da plataforma à entes públicos. Está correto nosso entendimento?

**Esclarecimento SERPRO:**

O requisito admite diferentes formas de comprovação, desde que vinculadas à operacionalização de pagamentos com destinação pública. O termo “transferências públicas” abrange tanto o pagamento *a partir* de recursos públicos — como ocorre nos programas sociais voltados a pessoas físicas — quanto *para* órgãos ou entidades públicas, desde que configurada a natureza pública da transferência. Assim, o requisito será pontuado com base em comprovações objetivas de que a solução foi utilizada em contextos envolvendo recursos públicos, seja para beneficiários finais (pessoas físicas) ou para entes governamentais.

**Questionamento 7:**

Em relação ao item 8 “ 8 Experiência comprovada na implementação e operação da solução com múltiplas moedas ou em cenários internacionais, com suporte a câmbio, integração com instituições financeiras estrangeiras ou facilitação de transações cross-border.” Entendemos que soluções que tenham experiência na operação de múltiplas moedas com suporte a câmbio por meio de utilização de soluções de terceiros para facilitação de transações cross-border são suficientes para atendimento do item. Está correto nosso entendimento?

**Esclarecimento SERPRO:**

Em relação ao item esclarece-se que o requisito exige a demonstração de que a solução proposta foi efetivamente implementada e operada em um ou mais dos contextos descritos. Ainda que a jornada envolva componentes de terceiros – como integrações com serviços de câmbio ou instituições financeiras estrangeiras – é necessário que a solução proposta tenha sido parte integrante da operação e esteja comprovadamente envolvida nas funcionalidades de múltiplas moedas, câmbio ou transações internacionais. A pontuação dependerá da comprovação objetiva de que a solução proposta foi utilizada no cenário apresentado, e não apenas da experiência isolada de parceiros externos.

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:** Sergio Lucio de Andrade <luciodeandradesergio@gmail.com>  
**Enviado:** quarta-feira, 21 de maio de 2025 19:40  
**Para:** SERPRO | Parceria Broker Geral <parceria-brokergeral@serpro.gov.br>  
**Cc:** Sergio Lucio de Andrade <luciodeandradesergio@gmail.com>  
**Assunto:** [Edital-0309/2025] Solicitação de Esclarecimentos

Ao

SERPRO

Ref.: EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA SELEÇÃO DE PARCEIRO PRIVADO  
PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO - Edital No 0309/2025

Conforme disposto no Edital no 0309/2025, a **OCD AUDITORIA E CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA**, inscrita no CNPJ/MF no 40.968.964/0001-42, com sede na ST SAUS QUADRA 04 BLOCO A SALAS 733, 734, 735 E 736, Asa Sul, Brasília,, Distrito Federal CEP 70070-938, vem, por meio de seu sócio, Sergio Lucio Silva Andrade, portador do CPF: 400.800.136-00, residente e domiciliado em SHIS QI 15 conjunto 9 casa 7, CEP 71635-290. apresentar os seguintes pedidos de esclarecimento:

#### **Esclarecimento 1**

Em relação ao item 3.6: “Controle de Acesso e Autenticação: Oferecer controle de acesso por níveis/perfis de usuário na plataforma, garantindo que cada usuário (operador, administrador do ente público, etc.) acesse apenas as funcionalidades e dados pertinentes ao seu perfil.” Ressaltamos que acessos não autorizados Impedem que invasores entrem em sistemas apenas com uma senha roubada. O item em questão deixa claro a importância de tal exigência contudo não esmiuça os mecanismos de proteção para tal autenticação. Dessa forma, entendemos que a plataforma de administração deverá prover minimamente autenticação com múltiplos fatores de autenticação. Está correto nosso entendimento?

#### **Esclarecimento 2**

Em relação ao item 4.6 “O software deve ser projetado seguindo as melhores práticas de acessibilidade e usabilidade, garantindo que todos os usuários, incluindo pessoas com deficiência, possam navegar e utilizar o sistema sem barreiras. Isso envolve a conformidade com as diretrizes de acessibilidade da web (WCAG) e a realização de testes de usabilidade para assegurar uma experiência de usuário positiva.” As melhores práticas de acessibilidade e usabilidade são fundamentais para garantir que produtos e serviços sejam intuitivos e inclusivos para todos os usuários. Tal importância ficou clara da secreção do item, contudo não detalhou tais práticas. Fora o mencionado, entendemos que fora o citado a solução deve possuir minimamente tela monocromática para daltônicos. Essa é uma configuração que exibe imagens e textos em tons de cinza, eliminando a necessidade de distinguir cores. Essa abordagem pode ser útil para pessoas com daltonismo acromático, que têm dificuldade em perceber qualquer cor além do preto, branco e cinza. Está correto nosso entendimento?

### **Esclarecimento 3**

*Em relação ao item 4.7 “A solução deve ser capaz de ser entregue aos clientes contratantes com uma identidade visual previamente customizada para se adequar à marca e às diretrizes visuais específicas do cliente. Isso envolve a adaptação de elementos como logotipos e brasões.” Ter um produto customizado é uma estratégia poderosa para a parceria, entre os benefícios podemos citar: Redução de custos, Agilidade no lançamento, Personalização, Escalabilidade entre outros, não podendo tal replicação não pode ser confundida com a criação de um outros ambiente apartados manualmente. O item deixa claro essa importância porem não esclarece como se daria tal operação. Diante disso entendemos que a adequação em questão deve prever a geração automática das diretrizes visuais, permitindo que seja informado apenas a logo, breve descrição e cores primarias e secundarias para geração do “White label”. Está correto nosso entendimento?*

### **Esclarecimento 4**

*Em relação ao item 5.3 “Deverá possuir capacidade de tolerância a falhas, permitindo a continuidade do acesso dos usuários às funcionalidades mesmo em caso de falha de um servidor.” A tolerância a falhas em ambientes computacionais é essencial para garantir a continuidade dos serviços e minimizar impactos causados por falhas inesperadas trazendo benefícios como: Alta disponibilidade, Redução de perdas financeiras, Segurança e confiabilidade, Recuperação rápida e Melhoria na experiência do usuário. O item deixa claro tal importância mas não explica como se dará tal tolerância a falha, diante disso entendemos que a solução deve ser executada com a possibilidade de Recuperação de Desastres, com recovery em outro datacenter em ao menos 2 horas. Está correto o nosso entendimento?*

### **Esclarecimento 5**

*Em relação ao item 5.6 “A solução deve ser auto-escalável, ou seja, deve possuir a capacidade de se ajustar dinamicamente à demanda de carga de trabalho. Isso implica que o sistema seja capaz de aumentar ou reduzir seus recursos automaticamente, conforme necessário, para manter um desempenho consistente e eficaz, mesmo diante de variações abruptas no tráfego ou no uso da aplicação. A escalabilidade automática é crucial para garantir uma experiência de usuário sem interrupções, otimizando custos e mantendo a eficiência operacional do ambiente.” O produto deve ser disponibilizado com balanceamento de carga com no mínimo 3 maquinas e ser escalável de forma horizontal, esta correto nosso entendimento ?*

### **Esclarecimento 6**

*Em relação ao item 7 “Experiência comprovada na implementação e operação da solução na realização de pagamentos diretos a beneficiários de programas sociais ou transferências públicas.” Entendemos que a comprovação do item no que tange a “transferências publicas” compreende a transferência de recurso financeiro oriundo da plataforma à entes públicos. Está correto nosso entendimento?*

### **Esclarecimento 7**

*Em relação ao item 8 “ 8 Experiência comprovada na implementação e operação da solução com múltiplas moedas ou em cenários internacionais, com suporte a câmbio, integração com instituições financeiras estrangeiras ou facilitação de transações cross-border.” Entendemos que soluções que tenham experiencia na operação de múltiplas moedas com suporte a cambio por meio de utilização de soluções de terceiros para facilitação de transações cross-border são suficientes para atendimento do item. Está correto nosso entendimento?*

Att,

OCD Auditoria ,

ST SAUS QUADRA 04 BLOCO A SALAS 733, 734, 735 E 736

Telefone: (61) 9910-1251

"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."