
RE: [Edital-0309-2025] Diligência 10 - SONDA

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

Data Sex, 01/08/2025 15:34

Para Rubens da Rocha Miranda <rubens.rocham@sonda.com>

Cc Eder Luis dos Santos Silva <eder.silva@serpro.gov.br>; Milena Rocha Leite <milena.rocha@serpro.gov.br>; SERPRO I Parceria Broker Geral <parceria-brokergeral@serpro.gov.br>; Mauro Jose de Mattos Buccos Junior <mauro.buccos@sonda.com>; Amanda Mariane Hayakawa <amanda.mariane@sonda.com>; Andre Urbano Junior <andre.urbano@sonda.com>; Roberto Goncalves Junior <roberto.goncalves@ctis.com.br>; Igor Jose Ribeiro de Andrade <igor.andrade@sonda.com>; Israel Christof <israel.christof@sonda.com>; Rafael Munhoz Cardoso <rafael.munhoz@sonda.com>; Ana Paula Bezerra Monteiro <ANA.PAULAB@CTIS.COM.BR>; Claudio Eduardo Balbino Costa <claudio.balbino@sonda.com>

Prezada interessada,

Referente ao Chamamento Público Nº 0309/2025, o SERPRO informa que, em decorrência do pedido, analisado e acolhido parcialmente, decidiu pela prorrogação do prazo para resposta da Diligência 10 até 07/08/2025.

Ressaltamos que, outro pedido de Diligência será encaminhado oportunamente, quanto a Planilha ANEXO V - PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA - REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE.

Portanto, a extensão de novos prazos comprometeria o cronograma previsto pelo SERPRO e geraria risco ao aproveitamento da oportunidade de negócio.

Dessa forma, contamos com o empenho para que as respostas, na medida do possível, sejam encaminhadas sempre nas datas estabelecidas previamente.

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: Rubens da Rocha Miranda <rubens.rocham@sonda.com>

Enviado: terça-feira, 29 de julho de 2025 16:24

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

Cc: Eder Luis dos Santos Silva <eder.silva@serpro.gov.br>; Milena Rocha Leite <milena.rocha@serpro.gov.br>; SERPRO I Parceria Broker Geral <parceria-brokergeral@serpro.gov.br>; Mauro Jose de Mattos Buccos Junior <mauro.buccos@sonda.com>; Amanda Mariane Hayakawa <amanda.mariane@sonda.com>; Andre Urbano Junior <andre.urbano@sonda.com>; Roberto Goncalves Junior <roberto.goncalves@ctis.com.br>; Igor Jose Ribeiro de Andrade <igor.andrade@sonda.com>; Israel Christof <israel.christof@sonda.com>; Rafael Munhoz

Cardoso <rafael.munhoz@sonda.com>; Ana Paula Bezerra Monteiro <ANA.PAULAB@CTIS.COM.BR>; Claudio Eduardo Balbino Costa <claudio.balbino@sonda.com>

Assunto: RE: [Edital-0309-2025] Diligência 10 - SONDA

Prezados, boa tarde.

Em referência à diligência recebida, com prazo de resposta estabelecido para o dia 04/08, vimos, respeitosamente, solicitar a prorrogação do referido prazo para o dia **08/08**.

Essa solicitação se justifica pela quantidade de itens envolvidos, os quais demandam análise criteriosa e a devida elaboração das respostas, a fim de garantir a completude e precisão das informações a serem prestadas.

Cientes da relevância do cumprimento do prazo, contamos com a habitual compreensão e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Cordialmente,



Rubens da Rocha Miranda
Especialista em Propostas de Negócios 3
CO/N/NE/SP
Gerlic Setor Público Brasil • Brasília/DF • Brasil
www.sonda.com



Comprometidos con el medio ambiente. No imprima este correo si no es necesario.

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

Enviado: terça-feira, 29 de julho de 2025 11:50

Para: Marcio Flavio Duarte Lopes <marcio.flavio@sonda.com>

Cc: Rubens da Rocha Miranda <rubens.rocham@sonda.com>; Eder Luis dos Santos Silva <eder.silva@serpro.gov.br>; Milena Rocha Leite <milena.rocha@serpro.gov.br>; SERPRO I Parceria Broker Geral <parceria-brokergeral@serpro.gov.br>; Mauro Jose de Mattos Buccos Junior <mauro.buccos@sonda.com>; Wilson Wagner Rosa Pereira <wagner.pereira@ctis.com.br>; Amanda Mariane Hayakawa <amanda.mariane@sonda.com>; Andre Urbano Junior <andre.urbano@sonda.com>; Roberto Goncalves Junior <roberto.goncalves@ctis.com.br>; Igor Jose Ribeiro de Andrade <igor.andrade@sonda.com>; Israel Christof <israel.christof@sonda.com>; Rafael Munhoz Cardoso <rafael.munhoz@sonda.com>; Ana Paula Bezerra Monteiro <ANA.PAULAB@CTIS.COM.BR>

Assunto: [Edital-0309-2025] Diligência 10 - SONDA

Prezada Interessada,

Dando continuidade ao procedimento de julgamento e conforme previsto no Edital de Chamamento Público 0309/2025, considerando a necessidade de esclarecimento das evidências apresentadas para qualificação técnica, solicitamos o encaminhamento de informações adicionais, até **04/08/2025**, quanto à documentação apresentada para atendimento aos itens do Edital, a seguir:

| Item | Descrição dos Requisitos | Parecer Técnico |
|------------------|---|--|
| 1.8 Anexo III | Gestão de Chargebacks: A solução deverá permitir o registro, acompanhamento e tratamento de | Evidenciado o tratamento de operações de chargeback com integração às adquirentes via imagem "solicitação chargeback com |

| | | |
|-------------------|---|---|
| | operações de chargeback, com integração às adquirentes. | a adquirente.png" indicando mensagens xml englobando a solicitação do cancelamento, a comunicação a adquirente e o retorno de execução com sucesso pela mesma. Embora não devidamente evidenciado, havendo a execução, supõem-se o registro da solicitação. Não evidenciado o devido acompanhamento. |
| 1.9 Anexo III | Detecção de Divergências: Deverá identificar automaticamente divergências entre valores esperados e valores liquidados, com emissão de alertas. | O documento indicado como evidência é amplo e o item 7.1.9. Arrecadação indicado como evidência cita especificamente "baixa das contas faturadas pelo Sistema, gerando informações para as camadas gerencial, financeira e contábil. Possui inúmeros relatórios para o acompanhamento de todos os processos envolvidos". Também cita em "Convênio e Arrecadação" o "Encontro de Contas". Embora demonstre funcionalidades abrangentes, não foi demonstrado evidência de identificação automática de divergências entre valores esperados e valores liquidados. Também não foi evidenciado a emissão de alertas. |
| 1.12 Anexo III | Demonstrativo de Parcelamento: Deverá gerar resumo detalhado com valores, prazos e parcelas contratadas. | Não foi evidenciado a existência de funcionalidade específica que atenda aos requisitos de Demonstrativo de Parcelamento. |
| 1.13 Anexo III | Integração com Checkout e Conciliação: As informações do parcelamento deverão estar integradas aos demais processos. | A evidência apresentada indica um sistema de arrecadação completo, com integração de pagamento e conciliação, principalmente para boletos, débito, cartões e PIX, mas não detalha de forma específica a integração das informações do parcelamento do checkout com conciliação. Falta clareza sobre o trânsito automático e rastreamento dos dados de parcelamento em todos os processos internos. Seria interessante que fosse demonstrado, de preferência, por fluxogramas ou prints dos módulos, como as parcelas são tratadas entre os sistemas e conciliadas automaticamente. |
| 1.14 Anexo III | Fluxo de Aprovação de Estornos: Deverá implementar workflow para aprovação com trilha de auditoria. | A evidência fornecida não detalha explicitamente o fluxo de aprovação de estornos nem demonstra a |

| | | |
|-------------------|--|---|
| | | presença de workflow estruturado com trilha de auditoria. Recomenda-se a apresentação de documentação complementar, como fluxogramas, prints de tela ou descrições dos módulos, que comprovem de forma clara a implementação e rastreabilidade do processo conforme o requisito. |
| 1.15 Anexo III | Execução de Estorno Integrada: O sistema deverá estar integrado às adquirentes para execução automática do estorno. | A evidência apresentada demonstra parcialmente o atendimento ao requisito, pois comprova a existência de integração técnica para o comando de estorno, mas não detalha todo o ciclo automático conforme exigido, tampouco cobre a totalidade das situações previstas para execução integrada de estornos. Sugerimos encaminhar a comprovação, apresentando a arquitetura completa do fluxo integrado e exemplos claros de operação ponta a ponta em ambiente real |
| 1.21 Anexo III | Monitoramento de Transações em Tempo Real: Deverá ser implementada a análise contínua das transações durante o processo de validação antifraude, com o objetivo de identificar padrões suspeitos, como transações repetitivas ou que destoem do perfil usual do usuário. | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 1.22 Anexo III | Relatórios de Conformidade e Incidentes: O sistema deverá gerar relatórios detalhados sobre fraudes detectadas, transações bloqueadas e ações corretivas, permitindo a auditoria e o acompanhamento pelos órgãos responsáveis. | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 1.24 Anexo III | Relatórios de Auditoria Personalizáveis: Deverá permitir a geração de relatórios de auditoria com filtros por usuário, data e operação. | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 1.27 Anexo III | Monitoramento de Interfaces de Integração: O sistema deverá incluir ferramentas para monitorar o desempenho das integrações, identificando falhas ou problemas de conectividade em tempo real, com alertas automáticos para resolução rápida. | As evidências apresentadas ofertam uma explanação sobre o monitoramento genérica, focando na arquitetura e em dashboards, mas não detalha explicitamente o monitoramento de interfaces de integração. Faltam evidências claras sobre a identificação de falhas de conectividade em tempo real e, crucialmente, a existência de alertas automáticos para resolução rápida, |

| | | |
|-------------------|---|---|
| | | conforme o requisito. Seria interessante a elaboração de informações com comprovação específica desses pontos. |
| 1.30 Anexo III | Análise Preditiva: Deverá incluir recurso de análise preditiva com base em dados históricos e comportamentais. | Embora tenha sido declarado a capacidade de entrega, não foi evidenciado a Análise Preditiva que se diz ter. |
| 1.35 Anexo III | Integração com PIX: Suportar totalmente o Pix, inclusive geração de QR Codes dinâmicos e estáticos, copia-e-cola, e processamento instantâneo de pagamentos via Pix. | A imagem enviada evidência uma operação de pagamento via Pix. O requisito refere-se a entrega de várias funcionalidades ligadas a operações com Pix. Torna-se necessário evidenciar as operações que atendam a essa gama de funcionalidades. |
| 1.37 Anexo III | Integração com ERPs: Disponibilizar conectores ou APIs para integrar com sistemas ERP/financeiros do ente público, permitindo que dados de pagamentos (receitas, faturamento) sejam automaticamente registrados no ERP sem intervenção manual. | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 3.1 Anexo III | Dados sigilosos em repouso devem ser armazenados cifrados com algoritmos robustos, e todas as comunicações de rede devem usar protocolos seguros (TLS 1.2 ou superior) | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 3.8 Anexo III | O sistema de login deverá ser protegido contra-ataques de força bruta por meio da implementação de um recurso de captcha. Isso ajudará a prevenir tentativas automatizadas de login por parte de agentes mal-intencionados, exigindo que os usuários concluam um desafio ou verificação adicional para confirmar sua autenticidade. | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 3.9 Anexo III | Isolamento e Segregação: a solução deverá ser multi-tenant (atenda múltiplos clientes), assegurando isolamento completo dos dados e configurações de cada ente público, evitando qualquer vazamento ou acesso indevido entre organizações distintas | Não foi evidenciado o uso de arquitetura de software onde uma única instância de um aplicativo atenda a múltiplos clientes (locatários), compartilhando a mesma infraestrutura. Espera-se que cada locatário tenha seus dados e configurações isolados logicamente, mas compartilhem recursos de hardware e software. |
| 3.11 Anexo III | Conformidade com PCI DSS: A solução deverá estar em conformidade com os padrões do PCI DSS, mediante apresentação de certificação, garantindo que transações com dados de cartões sejam processadas em | A evidência disponibilizada certifica uma empresa de nome Multilink Tecnologia Ltda., que não sabemos se pertence ou é associada à Participante, e como se dá essa |

| | | |
|-------------------|---|---|
| | ambiente seguro e protegido contra acessos não autorizados. | representação. Solicitamos esclarecimento. |
| 4.1 Anexo III | Informações gerais da plataforma, versões, licenças aplicadas, quantidades de usuários, mensagens, espaço de armazenamento ocupado. | Participante descreveu que a plataforma de suporte da solução necessita ter ideia da volumetria, mas não apresentou evidências que demonstrem claramente o requisito como atendido. |
| 4.2 Anexo III | Permitir alertas automáticos para esgotamento de licenças ou armazenamento. | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 4.3 Anexo III | Permitir a visualização de todas as aplicações atualmente autenticadas no sistema pelo administrador. | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 4.5 Anexo III | A solução deve incluir um módulo de gerenciamento de consentimento dos titulares de dados. | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 4.8 Anexo III | Permitir a visualização dos logs do sistema pelo administrador. | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 4.10 Anexo III | Possuir suporte a transferência de arquivos via FTP, sFTP e SOAP | Foi declarado o atendimento, mas não foi indicado qualquer evidência. |
| 5.2 Anexo III | A solução deve possuir biblioteca de API's de forma nativa que permita a integração com sistemas legados desenvolvidos no mínimo em JAVA/J2EE, Node JS, DOT.NET e PYTHON. | Dentre os documentos fornecidos como evidências, não há explicitamente definição de possíveis interfaces com sistemas legados, utilizando as linguagens informadas no requisito. Necessitamos de comprovação deste atendimento. |

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



“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."