

**COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DA OEI****LICITAÇÃO Nº 11195/2025- OEI/MEMP****RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS Nº 01**

O Secretário da Comissão de Avaliação da OEI, em atendimento ao subitem 2.1 do Edital da Licitação em epígrafe, informa aos interessados o pedido de esclarecimento solicitado por Licitante, bem como suas respectivas respostas.

**Questionamento** - Conforme o Edital e o Termo de Referência, esta licitação objetiva a contratação de serviços de desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento do Cartão do Empreendedor e do novo Portal do Empreendedor. Todavia, em vários trechos (p.ex., item 3.2 do TR, que menciona o Termo de Contribuição OEI–MEMP), são mencionadas atividades de estudos e políticas públicas. Diante da amplitude dos requisitos descritos na Seção 5.9 (que apresenta os cinco pilares fundamentais do ecossistema: Marketing Digital, Comércio Eletrônico, Open Finance e Open Banking, Atendimento Multicanal e Inteligência Analítica) e na Seção 6 (que aprofunda cada um desses pilares), bem como da Figura 1, gostaríamos de esclarecer se o presente Edital está voltado predominantemente à prestação de **consultoria especializada** (com análise, desenho de políticas públicas e assessoramento em soluções digitais) ou se trata essencialmente de um **desenvolvimento completo de solução** (engloba software, infraestrutura tecnológica, integrações e suporte contínuo). Nesse contexto, solicitamos que a OEI detalhe:

**Escopo de Fornecimento** - O que se espera em termos de entrega prática: elaboração de relatórios e recomendações (consultoria), desenvolvimento e implantação de plataformas (SaaS, aplicativos web) ou ambos?

**Resposta** - Ambos.

**Integração dos Cinco Pilares** - Até que ponto o fornecedor deverá implementar e operar cada pilar (ex.: marketing digital, marketplace de e-commerce, ferramentas de atendimento multicanal, módulos de Open Finance/Open Banking e inteligência analítica)

**Resposta** - O fornecedor será responsável pela implementação e operação de todos os pilares.

**Governança e Manutenção** - A contratada terá responsabilidade pela manutenção e evolução contínua do ecossistema (incluindo ajustes legais, integrações futuras e atualizações tecnológicas)?

**Resposta**- Sim.

**Gestão do Projeto** - Como a OEI prevê a interação com parceiros externos (ex.: bancos, operadoras logísticas) e quais requisitos mínimos de governança, SLA e cronograma serão exigidos?

**Resposta** - Caberá à contratada fazer a governança dos parceiros, cabendo à OEI validar cada um deles. Os parceiros e a governança serão definidos em tempo de projeto.

**Figura 1 e Arquitetura** - Como se dará a interoperabilidade entre esses módulos/pilares na prática (marketing digital, comércio eletrônico, etc.)? A responsabilidade pela orquestração e integração caberá totalmente à empresa contratada ou haverá ferramentas pré-existentes fornecidas pela OEI?

**Resposta** - A solução será 100% implantada e operacionalizada pela empresa contratada, em todos os seus pilares e componentes.

**Questionamento**- O Edital ou suas regras de habilitação indica que “o proponente deve ser do ramo específico do objeto do contrato”, devendo comprovar atividades correlatas em seu objeto social (desenvolvimento de software, consultoria em TI, implantação de plataformas digitais etc.). Como a contratação prevê atendimento direto a empreendedores, quais são os critérios mínimos para comprovar que o licitante já atendeu entidades ou projetos que envolvam assistência e suporte a empreendedores, demonstrando efetiva experiência nesse tipo de solução?

**Resposta** - A forma de comprovação está prevista no Subitem 16.2.1, quesito 2 (Q2) – Portfólio de realizações.

**Questionamento** – “Poderiam detalhar o escopo e as obrigações pactuadas nesse Termo de Contribuição OEI-MEMP? De que forma ele impacta ou orienta os serviços a serem prestados pela Contratada?

**Resposta** - O Termo de Contribuição OEI-MEMP discrimina obrigações pactuadas entre a OEI e o MEMP, não impactando os serviços a serem prestados pela contratada.

**Questionamento** – “O Edital menciona, em analogia, que o Cartão do Empreendedor funcionará como o Cartão do Bolsa Família. Deseja-se que haja **exatamente** as mesmas funcionalidades (ex.: identificação, liberação de benefícios etc.) ou trata-se apenas de uma referência conceitual?

**Resposta** - A analogia com o Cartão do Bolsa Família é apenas uma referência conceitual. As funcionalidades previstas para o Cartão do Empreendedor estão indicadas no Termo de Referência.

**Questionamento** - Quais ações ou benefícios concretos estarão vinculados ao Cartão do Empreendedor além do acesso ao Portal?

**Resposta** - Os serviços a serem disponibilizados estão especificados no Item 5.2 – O Cartão do Empreendedor.

**Questionamento** - Está explícita a necessidade de cibersegurança robusta. Quais normas ou frameworks de segurança (ISO 27001, OWASP, PCI-DSS etc.) serão mandatórios?

**Resposta** - Os serviços a serem disponibilizados estão especificados no Item 8.4 – Infraestrutura e desempenho, em especial em seu Subitem 8.4.2.

**Questionamento** - Haverá auditorias periódicas de segurança, testes de intrusão ou exigência de certificação prévia?

**Resposta** - Os serviços a serem disponibilizados estão especificados no Item 8.2 – Segurança,

privacidade e monitoramento, particularmente em seu Subitem 8.2.7. “A solução deverá possuir mecanismos de prevenção a intrusões, bem como asseguradores contra a captura de dados por códigos maliciosos”. Nesse contexto, é obrigação da contratada garantir que boas práticas de prevenção à intrusão sejam adotadas pela empresa e ofertadas como serviço para a contratante, não sendo necessário apresentar certificações específicas, além das previstas neste edital, entre elas as constantes no Subitem 8.4.2.

**Questionamento** - Elementos de Segurança Digital (item 5.1) - Não foram especificados claramente quais recursos de segurança digital o Cartão deverá incluir (p.ex., assinatura digital, QR Code dinâmico, hologramas digitais, biometria associada). Poderiam detalhar os principais elementos obrigatórios?

**Resposta** - Os recursos de segurança estão especificados no Item 5.3, dentre os quais, biometria facial e biometria de voz.

**Questionamento** - Selos de Conformidade (item 5.2) - Como serão atestados e gerenciados os selos que o Edital menciona (empresa confiável, segurança e conformidade, certificação e qualificação profissional)? Existirá uma base de dados oficial indicando se a empresa cumpre requisitos trabalhistas/fiscais para exibição do selo de confiabilidade?

**Resposta** - Os selos deverão ser gerenciados pela solução provida pelo fornecedor como serviço. O selo será emitido sempre que uma consulta ao cadastro do empreendedor for realizada na base do Portal do Empreendedor (ver Item 5.2). Não integra o escopo da contratante disponibilizar base de dados oficial para validação dos requisitos trabalhistas e fiscais, uma vez que é ampla a disponibilidade dessas consultas por serviços privados. Dessa forma, as consultas deverão ser realizadas como obrigação da contratada.

**Questionamento** - Validação do Representante Legal - Não está detalhado como será validado se o titular do Cartão tem poderes de representação. Será consultado o CNPJ na Receita Federal ou outras bases oficiais (Junta Comercial)? Algum documento adicional será exigido?

**Resposta** - A solução para a validação da representação poderá ser definida pela contratante, uma vez que é ampla a quantidade de serviços privados atualmente disponíveis que ofertam essa solução.

**Questionamento** - Validação Biométrica Facial e de Voz - Quais os requisitos mínimos para a validação de biometria facial e de voz? Serão usados bancos governamentais (Gov.br, Serpro) ou soluções privadas?

**Resposta** - A solução deve ser integrada com a Solução Gov.br, conforme previsto nos Itens 5.4 e 8.2.3. Adicionalmente, a contratada deverá buscar soluções privadas para atender as funcionalidades previstas no edital que não sejam contempladas pela Solução Gov.br.

**Questionamento** - Em caso de falha na biometria, haverá processo alternativo de verificação?

**Resposta** - Sim, a contratada deverá prover soluções alternativas privadas para que, havendo falha na biometria, o empreendedor possa ser cadastrado.

**Questionamento** - Emissão via Gov.br (item 5.4) - A emissão do Cartão do Empreendedor

ocorrerá exclusivamente por meio de validação Gov.br? Em caso afirmativo, o usuário precisará ter um nível de confiabilidade específico (Bronze, Prata, Ouro)?

**Resposta** - A emissão do Cartão do Empreendedor poderá ocorrer adicionalmente por meio da utilização de tecnologias de validação biométrica privadas. Os critérios para validação por meio de tecnologias privadas, em tempo de projeto, devem ser apresentados pela contratada e aprovados pela contratante.

**Questionamento** - Integração com o Portal Atual - Falta fornecer uma listagem dos serviços hoje disponíveis em <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>. Quais APIs ou processos de integração deverão ser previstos no novo Portal (item 4.1 do TR)?

**Resposta** - No Item 4.1, o termo Integração foi utilizado em sentido amplo para identificar a necessidade da conjugação com as funcionalidades atualmente disponíveis no portal vigente, não se referindo ao termo técnico utilizado para tratar de integrações de dados em tecnologia da informação. Atualmente, o Portal do Empreendedor não dispõe de APIs ou outro tipo de integração de dados, havendo apenas uma experiência conectada entre o Portal do Empreendedor e outros portais de interesse dos usuários, como o Portal de Serviços do Governo Federal e o Portal de Educação do Sebrae. Essa experiência integrada entre portais deverá ser mantida no Novo Portal do Empreendedor.

**Questionamento** - Novas Tecnologias e Componentes (item 5.5) - O Edital menciona que o Portal deve ser expansível e aceitar novos serviços e componentes. Haverá um processo oficial de homologação de tais tecnologias (p. ex., para evitar riscos de compatibilidade ou segurança)?

**Resposta** - Nesse trecho, o termo serviços foi utilizado em sentido amplo para identificar serviços públicos, não se referindo ao termo técnico utilizado em tecnologia da informação. De qualquer forma, sempre que um novo serviço de tecnologia da informação for ser integrado na solução, deverá ser feita a homologação da nova tecnologia com a participação da contratada.

**Questionamento** - Limitação de Campanhas - Haverá um limite para a quantidade de campanhas promocionais ou automações de marketing que cada empreendedor poderá realizar? Esse limite será definido por faixas de utilização, planos ou outros critérios?

**Resposta** - Não deve haver limite para as campanhas, que deverão ser custeadas pelos próprios empreendedores.

**Questionamento** - Canais Parceiros do Marketplace de Ofertas - O Edital menciona “parcerias em múltiplos segmentos”. Poderia a OEI detalhar quais são (ou poderão ser) esses canais parceiros onde os empreendedores divulgarão seus produtos?

**Resposta** - O Termo “parcerias em múltiplos segmentos” detalha que as recompensas a serem escolhidas pelo empreendedor deverão ter origem em diferentes segmentos de mercado, por exemplo, cultura, educação, varejo, alimentação, entre outros. De forma mais detalhada, a recompensa trata de um “presente” oferecido ao cliente caso ele faça uma compra no fornecedor, no formato compre um produto X (produto comercializado pelo empreendedor) e ganhe um produto Y (recompensa).

**Questionamento** - Acesso Público ou Restrito - As lojas virtuais do marketplace estarão abertas

ao público externo (consumidores em geral) ou somente aos usuários cadastrados no ecossistema?

**Resposta** - Sim, devem estar abertas ao público externo.

**Questionamento** - Em caso de abertura ao público em geral, como funcionará a classificação etária de produtos/serviços?

**Resposta** - A plataforma deverá prover solução de curadoria, para evitar que conteúdos inapropriados sejam oferecidos por qualquer empreendedor. As restrições a serem aplicadas serão definidas em tempo de projeto.

**Questionamento** - Mecanismos de Segurança e Compliance - Quais soluções concretas se espera da Contratada para rastrear e bloquear vendas de produtos ilegais ou inadequados? Será exigido um sistema de moderação com IA e equipes humanas?

**Resposta** - Será exigida uma solução de curadoria para moderação dos conteúdos, podendo utilizar inteligência artificial, mas também deverá permitir que haja a validação humana se necessário, como nos casos de denúncias.

**Questionamento** - Integração com Procon, Anvisa, Inmetro e Segurança Pública (item 6.2.9) - Existirão Web Services ou APIs para comunicar infrações? A Contratada deverá realizar integrações técnicas ou apenas viabilizar relatórios?

**Resposta** - As validações especificadas no Item 6.2.9 serão definidas em tempo de projeto.

**Questionamento** - Mensuração de Conformidade (item 6.2.10) - Como a OEI deseja que seja feita a aferição de conformidade dos lojistas (histórico de infrações, reclamações, pontuação etc.)?

**Resposta** - A solução deverá adotar boas práticas amplamente disponibilizadas e adotadas em soluções de comércio eletrônico, como as mencionadas na pergunta.

**Questionamento** - Controle de Vendas e Faturamento - Como se dará a emissão de notas fiscais (NF-e) e o registro de faturamento?

**Resposta** - A emissão das notas fiscais poderá ser realizada diretamente na solução ou por meio de consumo de serviços privados amplamente disponíveis no mercado para esse objetivo. Esse será um serviço opcional e caso o empreendedor resolva utilizar esse serviço, ele deverá arcar com as despesas relacionadas com a emissão. O registro de faturamento deverá ser parte do Módulo de Gestão de Produtos, Estoques e Pedidos, como especificado no Item 6.2.1.

**Questionamento** - Haverá integração com sistemas contábeis ou possibilidade de exportação de dados?

**Resposta** - Não está prevista a integração com sistemas contábeis, mas sim a exportação de dados, em especial para atendimento ao Item 6.5 – Inteligência Analítica.

**Questionamento** - Haverá integração do portal com sistema ERP específico?

**Resposta** - Não está prevista a integração com Sistemas ERP.

**Questionamento** - Redução de Burocracia para Concessão de Crédito (item 6.3.1) - Etapas-Chave no Fluxo de Solicitação - Quais processos devem ser simplificados ou automatizados (por exemplo, cadastro, análise de risco, assinatura de contrato etc.) para reduzir a burocracia na concessão de crédito?

**Resposta** - A solução deverá coletar os dados do empreendedor e da empresa, necessários para fins de tomada de decisão das instituições de crédito. As análises de cadastro, risco e procedimentos operacionais de contratação serão realizadas diretamente pelas operadoras do sistema financeiro, fora da solução. Os demais requisitos estabelecidos no Item 6.3 também deverão ser atendidos.

**Questionamento** - Haverá formulários e requisitos específicos (documentos, comprovações) que o empreendedor deverá preencher no Portal, ou a ideia é integrar diretamente com sistemas bancários e instituições financeiras (ex.: APIs de crédito)?

**Resposta** - Haverá formulários específicos por tipo de serviço a ser utilizado pelo empreendedor. Os dados desses formulários serão enviados por integração de dados aos parceiros do sistema financeiro credenciados na plataforma, que retornarão a oferta que eles disponibilizarão ao empreendedor.

**Questionamento** - Integração Prévia com Bancos Credenciados - Já existem bancos ou fintechs parceiros selecionados para oferecer linhas de crédito via Portal? Em caso afirmativo, quais são os requisitos ou padrões de integração (protocolos, formatos de dados)?

**Resposta** - Não. Essa atividade deverá ser executada pela implementadora em tempo de projeto, a partir da supervisão e aprovação pela contratante, dos parceiros a serem prospectados e credenciados.

**Questionamento** - A Contratada terá a responsabilidade de desenvolver (ou auxiliar no desenvolvimento de) novas integrações com bancos adicionais que queiram aderir posteriormente?

**Resposta** - A contratada deverá estabelecer padrão de integração para cada tipo de serviço financeiro, de modo a permitir que novos parceiros sejam incorporados com o mínimo de esforço. As despesas relacionadas à integração de um novo parceiro serão custeadas pelo parceiro.

**Questionamento** - Critérios de Elegibilidade - O Edital prevê algum conjunto mínimo de parâmetros ou critérios de elegibilidade (tempo de existência da empresa, faturamento, histórico de adimplência) para que o empreendedor possa solicitar crédito? Se sim, esses critérios são fornecidos pela OEI ou pelo Ministério do Empreendedorismo, ou ficará a cargo das instituições financeiras parceiras?

**Resposta** - Os critérios de elegibilidade serão definidos pelo próprio parceiro, cabendo à solução apenas enviar os dados definidos como necessário para que ele realize esse tipo de avaliação por conta própria. As padronizações dos dados necessários, por tipo de serviço, serão definidas em tempo de projeto. A definição dos papéis e responsabilidades para implantação da política pública ocorrerá em tempo de projeto, conforme explicitado no Item 10 - Gestão do projeto e 11.7 – Plano Estratégico de implantação.

**Questionamento** - Automação de Decisão e UX - O Portal oferecerá uma jornada automatizada de concessão de crédito (aprovação imediata, uso de algoritmos de scoring) ou prevê etapas manuais de revisão por parte dos bancos?

**Resposta** - A solução prevê etapas que serão realizadas pelos operadores do sistema financeiro diretamente em sua plataforma. A ferramenta deverá priorizar a coleta de informações em formato que possibilitem a automação de análises. A automatização ou não de etapas sob responsabilidade dos parceiros não integra o escopo do edital.

**Questionamento** - Como será garantida uma experiência simplificada para o empreendedor (ex.: preenchimento único de dados, acompanhamento do status do pedido, recebimento de notificações)?

**Resposta** - Os formulários serão padronizados, assim como a devolução das propostas e a formalização do aceite da proposta.

**Questionamento** - Integração com o Gov.br e Cartão do Empreendedor - A identificação do empreendedor para fins de solicitação de crédito utilizará o Cartão do Empreendedor e as credenciais Gov.br como base de segurança?

**Resposta** - A transação de solicitação do crédito deverá ser efetivada por meio de validação de biometria de voz ou face em tempo real.

**Questionamento** - Em caso de divergências cadastrais, qual será a política ou o processo de reconciliação de dados?

**Resposta** - Caso não haja confirmação dos dados necessários para efetivação dos serviços de *open finance*, os mesmos não serão disponibilizados ao empreendedor.

**Questionamento** - Regras de Negócio para Capital de Giro e Investimentos (item 6.3.2) - Motor de Regras Específico - O Termo de Referência exige a criação ou adoção de um “motor de regras” (rules engine) para análise de propostas de crédito e investimentos, ou basta apresentar integrações pontuais com APIs bancárias já existentes? Em caso afirmativo, como se espera que esse motor de regras seja estruturado (ex.: pontuação de risco, limites de crédito, taxas de juros diferenciadas)?

**Resposta** - Está prevista a disponibilização de solução para validação se todos os dados necessários para análise das propostas estão presentes e corretos, por meio de API. O motor de regras deve ser estruturado, preferencialmente, voltado para taxas de juros diferenciadas.

**Questionamento** - Convênios e Acordos com Terceiros - Já existem convênios fechados com instituições financeiras para oferecer capital de giro ou linhas de investimento? Se não, Contratada deve auxiliar a OEI/MEMP a firmar essas parcerias?

**Resposta** - Não. A contratada deverá viabilizar os convênios e as parcerias.

•

**Questionamento** - Quais seriam as responsabilidades contratuais para manutenção, atualização e expansão desses convênios ao longo do tempo?

**Resposta** - Garantir o consumo de APIs e suas atualizações.

**Questionamento** - Rotinas de Escoragem de Terceiros - A Contratada terá liberdade de escolher soluções de escoragem de crédito (ex.: bureaus, IA de terceiros) ou deve seguir um modelo de análise definido pela OEI?

**Resposta** - A contratada poderá escolher soluções de escoragem de crédito e estas deverão ser aprovadas pela OEI em tempo de projeto.

**Questionamento** - Como será feito o tratamento de dados do empreendedor (LGPD) em casos de compartilhamento com bureaus externos ou algoritmos de escoragem?

**Resposta** - O tratamento de dados deverá ser feito conforme previsto na legislação brasileira de regência.

**Questionamento** - Subsídios e Incentivos - Haverá algum subsídio governamental a determinadas linhas de crédito (taxas menores, prazos maiores) gerenciadas via Portal?

**Resposta** - O Portal deve prever a possibilidade de taxas menores e prazos maiores, por exemplo, mas não há previsão, no momento, de subsídio governamental.

**Questionamento** - A Contratada deve prever regras de priorização (ex.: regiões menos desenvolvidas, setores estratégicos) ou esse processo será definido pela OEI e/ou Ministério do Empreendedorismo?

**Resposta** - A definição ficará a cargo do MEMP.

**Questionamento** - Planejamento de Fluxo de Caixa (item 6.3.5) -Funcionalidades Mínimas - Quais recursos de planejamento financeiro devem estar disponíveis: projeções de receitas e despesas, alertas de saldo negativo, gráficos de tendências, emissão de relatórios, etc.?

**Resposta** - Dashboard com informações financeiras e projeção de fluxo de caixa.

**Questionamento** - Será requerido um módulo de contabilidade integrada (com reconciliação bancária, categorização de gastos) ou apenas funções básicas de acompanhamento de fluxo?

**Resposta** - Apenas funções básicas.

**Questionamento** - Interface e Usabilidade - O sistema de fluxo de caixa será acessível via dashboard no Portal do Empreendedor, com design responsivo e possibilidade de exportar dados em PDF/Excel?

Sim.

**Questionamento** - Haverá templates prontos para micro e pequenas empresas ou cada usuário poderá customizar suas categorias de receitas/despesas?

**Resposta** - Templates prontos.

**Questionamento** - O empreendedor poderá editar o perfil de usuário, adequar cores, logos, menus, layout etc. sem conhecimento de programação?

**Resposta** - Sim.



**Questionamento** - Haverá templates pré-definidos?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - O empreendedor poderá criar galeria de produtos e serviços?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - Integração com Open Banking - Para atualizar o fluxo de caixa em tempo real, planeja-se integração com contas bancárias do empreendedor via Open Banking, permitindo a importação automática de transações?

**Resposta** - Sim, a ser validado em tempo de projeto.

**Questionamento** - Quais padrões de segurança e consentimento serão exigidos (ex.: LGPD, autenticação de dois fatores) para acessar dados bancários?

**Resposta** - Dupla autenticação, validando a identidade confirmada inicialmente.

**Questionamento** - Alertas e Notificações - Haverá sistema de notificação automática (via e-mail, SMS, push etc.) quando houver risco de saldo negativo, vencimento de contas ou metas financeiras não atingidas?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - Esses alertas poderão ser configurados pelo empreendedor (limiares, periodicidade)?

**Resposta** - Não.

**Questionamento** - Relatórios Fiscais e Contábeis - Será gerado algum tipo de relatório com validação contábil ou compliance tributário (NF-e, SPED, etc.), ou o fluxo de caixa terá foco apenas em gestão administrativa simples?

**Resposta** - **Gestão administrativa simples.**

**Questionamento** - Haverá possibilidade de integração ou exportação de dados para softwares contábeis de terceiros?

**Resposta** - Sim, a ser definida em tempo de projeto.

**Questionamento** - Quais serão as etapas-chave que a Contratada deverá simplificar no fluxo de solicitação de crédito? Haverá uma integração prévia com bancos credenciados?

**Resposta** - Sim, deverá haver integração com instituições financeiras por meio de APIs.

**Questionamento** - **Regras de Negócio para Capital de Giro e Investimentos (item 6.3.2)**  
Deve-se implementar algum motor de regras específico ou convênios com determinadas instituições?

**Resposta** - Sim, convênios.

**Questionamento**- A Contratada terá liberdade para incorporar rotinas de escoragem de terceiros ou deve cumprir um modelo definido pela OEI?

**Resposta** - Sim, poderá se utilizar de escoragem de terceiros, que deverão ser validadas pela OEI.

**Questionamento** - Planejamento de Fluxo de Caixa (item 6.3.5) - Quais funcionalidades mínimas devem ser disponibilizadas (projeções de receita/despesa, alertas de saldo negativo, gráficos interativos etc.)?

**Resposta** - Projeção de fluxo de caixa.

**Questionamento** - Infraestrutura e Volume de Mensagens - Como dimensionar a infraestrutura necessária para suportar o fluxo de interações (mensagens via chat, e-mails, chamadas telefônicas e WhatsApp), sobretudo em períodos de pico?

**Resposta** - O dimensionamento deve ser baseado num total máximo de 500.000 contas cadastradas.

**Questionamento**- Existe alguma estimativa de volume de mensagens diárias, semanais ou mensais a serem atendidas pela plataforma (ou capacidade simultânea de usuários)?

**Resposta** - Não há uma estimativa de volume de mensagens, mas a solução deve ser dimensionada para, pelo menos, 500.000 usuários.

**Questionamento** - Haverá exigência de solução escalável (autoscaling) para prevenir indisponibilidade quando a procura for elevada?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - Omnichannel vs. Multicanal - O Edital menciona “Atendimento Multicanal”; pretende-se que os canais sejam realmente unificados, de forma que um mesmo usuário possa transitar entre chat, e-mail e WhatsApp sem perder o histórico de atendimento?

**Resposta** - Sim, omnichannel.

**Questionamento** - Quais requisitos mínimos de omnichannel são desejados (ex.: visão única do cliente, histórico consolidado de interações)?

**Resposta** - Fluidez na troca de mensagens, histórico e possibilidade de alternância entre canais.

**Questionamento** - Integração Técnica - Há a necessidade de integração com outras ferramentas de CRM, helpdesk ou chatbot com IA?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - Quais protocolos ou APIs de comunicação devem ser contemplados para

integrar chamadas de voz, mensagens de WhatsApp, e-mails etc. em uma mesma ferramenta de gestão?

Resposta - A serem definidos em tempo de projeto.

**Questionamento** - Escopos de Automação e Chatbots -- Está prevista a adoção de chatbots, voicebots ou fluxos automatizados para triagem inicial do atendimento?

**Resposta** - Sim, todos citados.

**Questionamento** - Deseja-se que tais chatbots sejam personalizados para cada empreendedor ou uma solução centralizada para todo o Portal?

**Resposta** - Centralizada para todo o Portal

**Questionamento** - Suporte Telefônico - O item “telefone” requer uma infraestrutura de call center/VoIP ou PABX virtual. Existem parâmetros quanto à disponibilidade (24x7) e limites de linhas simultâneas?

**Resposta** - Requer para os casos de triagem e/ou críticos.

**Questionamento** - Será necessário suporte à gravação de chamadas para fins de auditoria ou compliance?

Resposta - Sim.

**Questionamento** - Aspectos de Segurança e Privacidade - Como serão protegidas as informações pessoais trocadas pelos canais de atendimento (compatibilidade com LGPD e protocolos de segurança)?

**Resposta** - As informações devem ser criptografadas, respeitando-se a LGPD.

**Questionamento** - Haverá qualquer tipo de criptografia ponta a ponta (especialmente no caso de WhatsApp)?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - Em caso de atendimento telefônico, haverá procedimento de validação de identidade (ex.: PIN, biometria de voz)?

**Resposta** - Biometrias facial e voz.

**Questionamento** - Custos e Modelos de Monetização - Há menção no Edital sobre possíveis custos adicionais conforme o volume de mensagens (ex.: SMS, WhatsApp). Esse modelo se estende também ao atendimento via voz ou chat?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - De que maneira a Contratada deverá gerenciar esses custos (repasses, pacotes de mensagens, acompanhamento de métricas etc.)?

**Resposta** - Deverá gerenciar baseado no volume mencionado anteriormente (500.000 usuários).

**Questionamento** - SLA e Qualidade de Serviço - Quais parâmetros de SLA se aplicam ao atendimento multicanal (tempo máximo de resposta em chat, latência em voz, média de tempo de espera ao telefone)?

**Resposta** - A ser definido em tempo de projeto.

**Questionamento** - Caso a Contratada utilize um provedor externo para telefonia ou WhatsApp API, como será garantida a aderência aos níveis de serviço pactuados no contrato?

**Resposta** - Por meio da arquitetura prevista pelo contratado, a ser validada em tempo de projeto.

**Questionamento** - Escalabilidade do Suporte ao Empreendedor - Existe previsão de atendimento segmentado por tipo de empreendedor, setor de atividade ou nível de maturidade digital?

**Resposta** - Baixa maturidade digital.

**Questionamento** - Como se dará a triagem e o encaminhamento de chamados mais complexos para técnicos de 2º ou 3º nível? A ser definido em tempo de projeto.

**Questionamento** - Registro e Auditoria de Atendimentos - O sistema deverá registrar e arquivar todo o histórico de conversas, e-mails e chamadas para fins de compliance e auditoria?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - Por quanto tempo essas informações devem ser mantidas, levando em conta as disposições da LGPD?

**Resposta** - Seguindo o tempo mínimo previsto na LGPD.

**Questionamento** - Biometria Facial e de Voz - Esses módulos serão desenvolvidos especificamente para este projeto ou será permitida a adoção de soluções de mercado pré-homologadas?

**Resposta** - Soluções de mercado serão permitidas.

**Questionamento** - Caso a OEI já tenha feito homologações de IA, quais são essas soluções?

**Resposta** - A informação não está disponível ao público.

**Questionamento** - Treinamento de Modelos (LLMs e IA) - O treinamento e hospedagem do modelo devem ocorrer na infraestrutura da OEI ou poderão ser usados provedores externos (OpenAI, Google Cloud AI etc.)?

**Resposta** - Provedores externos serão permitidos.

**Questionamento** - Há exigências de soberania de dados que impeçam o uso de IA hospedada em data centers fora do Brasil?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - Acessibilidade (item 8.1.6) - Quais tipos de deficiência devem obrigatoriamente ser suportados (cegueira, baixa visão, surdez)?

**Resposta** - Seguir o previsto na Lei de Acessibilidade Brasileira.

**Questionamento** - Será adotado algum padrão como WCAG 2.1, eMAG ou ambos?

**Resposta** - Ambos.

**Questionamento** - Autenticação de Dois Fatores (item 8.2.3) - A plataforma deverá, além dos métodos do Gov.br, prover 2FA próprio (via e-mail, token de app autenticador)?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - Existem exigências mínimas (tempo de expiração, número de tentativas etc.)?

**Resposta** - Sim, a serem definidas em tempo de projeto.

**Questionamento** - Prevenção de Intrusões e Códigos Maliciosos (item 8.2.7) - Quais soluções de WAF (Web Application Firewall), antivírus, ou antispymware são requeridas?

**Resposta** - A contratada poderá recomendar as de sua preferência, para serem validadas em tempo de projeto.

**Questionamento** - Será realizada auditoria externa de segurança periodicamente?

**Resposta** - Sim.

**Questionamento** - Critérios de Logs e Auditoria (item 8.2.10) - Haverá acesso em tempo real aos logs de usuários e administradores? Como equilibrar esse acesso com as restrições da LGPD?

**Resposta** - Sim. A ser definida a política em tempo de projeto.

**Questionamento** - Que política de retenção de logs será adotada (prazo e forma de descarte)?

**Resposta** - A ser definida em tempo de projeto, respeitando o mínimo previsto, para descarte, na LGPD.

**Questionamento** - Armazenamento Máximo (item 9.1.7) - Existirá um limite de espaço para cada lojista (número de produtos, tamanho de imagens etc.)?

**Resposta** - Não.

**Questionamento** - Caso se ultrapasse esse limite, haverá custo adicional ou bloqueio de uploads?

**Resposta - Não.**

**Questionamento -** Conflitos de Opinião (item 10.4.3) - Em eventuais impasses entre a Contratada, a OEI e outros stakeholders, quem terá poder decisório final? Haverá um comitê gestor?

**Resposta -** A gestão do escopo, das partes interessadas e da comunicação da implantação serão definidos em tempo de projeto conforme previsto no Item 10 e em seus subitens.

**Questionamento -** Os subitens 11.7.3 e 12.4 são mencionados, mas não constam no texto. Poderiam esclarecer se houve omissão ou renumeração?

**Resposta -** Houve um erro na geração do documento e o texto dos respectivos subitens continua no subitem seguinte. Subitem 11.7.3. A Tabela 6 apresenta o cronograma estimado de implantação da política pública. Subitem 12.4. Na Tabela 8 são apresentados os valores estimados, em alto nível, para a implantação do Cartão do Empreendedor e do Portal Web, plataforma de aceleração dos negócios digitais das micro e pequenas empresas. A estimativa considera a integração de até 500 (quinhentos) mil empreendedores à solução nos primeiros 12 (doze meses) após o *go live*.

**Questionamento -** Adoção de Framework Existente (item 7.1 - Tabela 1) - O Edital indica a possibilidade de usar uma plataforma já desenvolvida para marketplace, já que a prova de conceito (PoC) não poderia ser criada do zero em poucos dias. Poderiam detalhar quais parâmetros mínimos esse framework deve cumprir (tecnologias compatíveis, escalabilidade, segurança etc.)?

**Resposta -** A demonstração do módulo de comércio eletrônico não integra a POC. Os requisitos mínimos para a POC estão previstos no Item 28 e no Anexo II do Termo de Referência – “Roteiro para Avaliação da Prova de Conceito”.

**Questionamento -** Prova de Conceito (item 28) - Caso a Contratada apresente uma PoC baseada em um framework existente, quais seriam os principais critérios de avaliação (funcionalidades, segurança, usabilidade)?

**Resposta -** Os requisitos mínimos para a POC estão previstos no Item 28 e no Anexo II do Termo de Referência – “Roteiro para Avaliação da Prova de Conceito” e enfocam a demonstração de que a participante pode prover as funcionalidades operacionais requisitadas em edital.

**Questionamento -** Há algum requisito quanto ao número de funcionalidades mínimas que devem estar operacionais na PoC?

**Resposta -** Os requisitos mínimos para a POC estão previstos no Item 28 e no Anexo II do Termo de Referência – “Roteiro para Avaliação da Prova de Conceito”. Conforme explicitado no Item 28.6, para a equipe técnica considerar a solução classificada para ser contratada, todos os itens constantes no roteiro acima especificado deverão ser considerados atendidos.

Brasília. DF. 05 de fevereiro de 2025.

**Luiz José da Silva**

**OEI**



Organización de Estados  
Iberoamericanos

Organização de Estados  
Ibero-americanos

Comissão de Avaliação da OEI  
Secretário