

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA SELEÇÃO DE PARCEIRO PRIVADO	
Edital Nº 0309/2025	Objeto Broker de Pagamento Geral
ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	

1. DA OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO

1.1 A oportunidade de negócio consiste na construção de uma solução nacional, segura e escalável para modernizar os processos de arrecadação e execução financeira da administração pública, por meio da implantação de um Broker de Pagamento Geral capaz de atender os entes federativos em suas diferentes esferas (federal, estadual e municipal).

1.2 A maioria dos órgãos públicos ainda enfrenta dificuldades para ampliar a própria arrecadação, oferecer plataformas de pagamento com múltiplas opções ao contribuinte e garantir uma experiência digital segura, eficiente e transparente. Essa limitação compromete tanto a sustentabilidade fiscal quanto a prestação de serviços públicos de qualidade.

1.3 Paralelamente, há uma crescente demanda por soluções digitais que viabilizem políticas públicas de transferência de renda, repasses de benefícios sociais, execuções emergenciais e iniciativas de inclusão financeira, sobretudo voltadas à população mais vulnerável. A carência de ferramentas tecnológicas com essa finalidade limita a capacidade de resposta do Estado em momentos críticos e compromete a agilidade na gestão de programas sociais.

1.4 Além do cenário interno, o SERPRO vem ampliando sua presença internacional por meio de cooperações com governos estrangeiros e organismos multilaterais, o que reforça a necessidade de dispor de uma infraestrutura de pagamentos com capacidade de operar em múltiplas moedas, integrar sistemas internacionais e assegurar padrões globais de segurança e conformidade.

1.5 Neste contexto, a oportunidade está na implementação de uma solução de pagamento para o segmento público, com alta disponibilidade, interoperabilidade e modularidade, que fortaleça não apenas a arrecadação, mas também o papel do Estado como provedor de soluções modernas e digitais para o cidadão.

2. DA SOLUÇÃO

2.1 Inicialmente, espera-se que a solução de Broker de Pagamento Geral a ser desenvolvida no âmbito da parceria entre o SERPRO e a empresa selecionada, contemple os módulos descritos na tabela abaixo, considerados essenciais para a operação segura, eficiente e integrada da plataforma.

Módulos do Broker de Pagamento	
Checkout	Interface de pagamento que permite ao usuário finalizar transações de forma rápida e segura.
Conciliação	Processo automatizado que alinha pagamentos realizados com registros financeiros para garantir precisão e transparência.
Gestão Parcelamentos	Permite configurar e administrar pagamentos parcelados, oferecendo flexibilidade tanto para o Órgão quanto para o contribuinte
Gestão Estorno	Facilita o processamento e acompanhamento de estornos e chargebacks, assegurando resolução eficiente de disputas.
Suporte ao Contribuinte	Oferece canais de atendimento e recursos para auxiliar os contribuintes em suas dúvidas e necessidades relacionadas aos pagamentos.
Antifraude	Sistema de segurança que identifica e previne atividades fraudulentas em transações.
Auditoria	Ferramenta para análise e validação de processos financeiros, assegurando conformidade regulatória.
Integração	Conexão entre sistemas diversos para troca eficiente de dados entre entidades financeiras e governamentais.
BI	Módulo de análise de dados que oferece insights estratégicos para tomada de decisões e planejamento.

Imagem 1: módulos da solução

2.2 Esses módulos foram preliminarmente definidos com base nas necessidades recorrentes da administração pública e nas funcionalidades observadas em soluções consolidadas no mercado, permitindo desde a finalização de pagamentos até o suporte à análise de dados para tomada de decisão.

2.3 Importante destacar que, embora esses módulos componham o escopo inicial da solução, há plena expectativa de evolução futura, conforme o avanço das demandas dos órgãos públicos, a incorporação de novas tecnologias e a ampliação do uso da plataforma para outros serviços e segmentos. A modularidade da solução permitirá essa expansão de forma gradual,

segura e orientada por resultados, mantendo a compatibilidade com o ecossistema público e as exigências regulatórias.

2.4 Finalidade

2.4.1 A finalidade da solução é a de ofertar uma infraestrutura digital moderna e segura, que permita aos entes públicos realizarem operações financeiras com mais controle, fluidez e integração. A proposta vai além da simples digitalização da arrecadação, busca viabilizar uma nova forma de interação financeira entre governo e sociedade, fortalecendo a governança, a eficiência operacional e a capacidade do Estado de responder às demandas do cidadão com agilidade e transparência.

2.4.2 A solução deverá ser concebida para reduzir barreiras operacionais e burocráticas, oferecendo uma experiência de pagamento mais simples e direta ao usuário, de forma segura e em conformidade regulatória. Ao centralizar diferentes formas de pagamento em uma única plataforma — Pix, cartões, boletos e outras — a solução deverá ampliar o acesso e proporcionar conveniência tanto para o cidadão quanto para a administração pública.

2.4.3 Outro aspecto essencial é a conectividade com sistemas governamentais, permitindo que a conciliação e o reconhecimento dos pagamentos sejam automáticos, em tempo real, com redução de erros e retrabalho. Com isso, o governo ganhará agilidade na gestão financeira e o cidadão, confiança na prestação do serviço.

2.4.4 A solução ainda deverá contribuir para a redução de custos operacionais, à medida que substitui processos fragmentados por fluxos digitais integrados e eficientes. Em última instância, a solução deverá representar um instrumento estratégico para fortalecer a autonomia financeira dos entes públicos, ampliar a transparência fiscal e modernizar a execução de políticas públicas em escala digital.

2.5 Responsabilidades

2.5.1 As principais responsabilidades na exploração da oportunidade em regime de parceria de negócio são, preliminarmente, apresentadas e descritas a seguir:

ORD	Item	Descrição
1	Gestão de Serviços	A administração de incidentes e suporte técnico engloba o gerenciamento de falhas ou interrupções nos serviços e a oferta de suporte para resolução de problemas técnicos, garantindo que as operações da solução permaneçam estáveis e eficientes.
2	Infraestrutura (Nuvem de Governo)	Refere-se à plataforma ou conjunto de tecnologias, como servidores, redes e armazenamento, que suportam as operações de uma organização. No

		contexto do Serpro, a Nuvem de Governo é uma solução de nuvem Serpro que oferece recursos escaláveis e seguros para hospedagem de aplicações e dados.
3	Gestão da Segurança	Envolve a proteção de sistemas, redes e dados contra ameaças digitais. Isso inclui a implementação de políticas, procedimentos e tecnologias para proteger contra ataques, danos ou acesso não autorizado.
4	Centro de Comando	Um centro operacional que monitora, gerencia e mantém infraestruturas, sistemas e redes críticas 24 horas por dia, 7 dias por semana. Este centro é crucial para identificar e responder rapidamente a quaisquer problemas ou ameaças, garantindo a continuidade dos serviços e a segurança dos dados.
5	Atendimento e Suporte 1º nível	É a primeira linha de suporte que lida diretamente com o usuário final e suas solicitações. Esse nível de atendimento busca resolver problemas comuns e questões frequentes, proporcionando soluções rápidas.
6	Relatórios e <i>Business Intelligence</i> (BI):	Geração de relatórios analíticos e insights estratégicos baseados nos dados operacionais, ajudando os gestores públicos a planejar e melhorar políticas e serviços.
7	Autenticação dos Usuários	Realiza a confirmação da identidade dos usuários por meio de métodos avançados e seguros, como o uso da plataforma Gov.br, autenticação multifator e tecnologias de biometria facial ou digital.
8	Implementação de Recursos de Escalabilidade	Desenvolve mecanismos para garantir que a solução suporte um volume crescente de usuários e transações sem comprometer a performance.
9	Gestão Contratual	Administração de contratos e acordos com parceiros, clientes e outros stakeholders, assegurando o cumprimento dos termos estabelecidos.
10	Faturamento	Gestão das cobranças financeiras relacionadas ao uso da solução, incluindo emissão de notas fiscais e controle de receitas.
11	Cobrança	Responsável por acompanhar os pagamentos realizados pelos usuários e adotar medidas para garantir a quitação de débitos.
12	Integração com Bases Governamentais	Conexão com sistemas oficiais do governo para validação de dados, acesso a informações e sincronização de registros, essencial para a operação no segmento público.
13	Gestão de Taxas de Plataforma	Orquestração da gestão das taxas de desconto e outras cobranças relacionadas aos serviços financeiros, incluindo a divisão de receitas entre os atores envolvidos.
14	Implantação	Configuração inicial da solução, incluindo instalação, personalização e testes, garantindo que o sistema esteja plenamente operacional.
15	Implementação de Módulo de Checkout	Desenvolvimento de uma interface intuitiva para finalização de pagamentos, otimizando a experiência do usuário.
16	Gestão de Parcelamentos	Permite configurar e administrar pagamentos parcelados, oferecendo flexibilidade tanto para o Órgão quanto para o contribuinte.
17	Gestão de Estorno	Facilita o processamento e acompanhamento de estornos e <i>chargebacks</i> , assegurando resolução eficiente de disputas.
18	Intermediação com as Instituições Financeiras e de Pagamento	Responsável por estabelecer e gerenciar a comunicação entre o sistema de pagamentos e as Instituições Financeiras e de Pagamento, garantindo conformidade regulatória e segurança nas transações. Inclui a integração com plataformas bancárias, autenticação de operações e monitoramento de liquidações.
19	Desenvolvimento e Customização da Solução	Adaptação da solução para atender demandas específicas de diferentes jornadas digitais inerentes aos serviços de trânsito.

20	Treinamento / Capacitação	Capacitação de equipes técnicas e usuários para garantir o uso eficiente da solução e a continuidade das operações.
21	Operação de Conciliação Financeira	Automatização da associação de pagamentos com os débitos correspondentes, assegurando precisão e transparência nos registros financeiros.
22	Auditoria de Transações	Monitoramento e análise detalhada das operações para verificar a conformidade com normas regulatórias e identificar irregularidades.
23	Operação de Antifraude	Implementação de sistemas avançados para detectar e prevenir fraudes em transações, garantindo a integridade das operações.
24	Suporte ao Cliente (2° e 3° Nível - Questões Avançadas)	Atendimento especializado para resolver problemas técnicos complexos e oferecer suporte avançado aos usuários.
25	Suporte ao Contribuinte	Oferece canais de atendimento e recursos para auxiliar os contribuintes em suas dúvidas e necessidades relacionadas aos pagamentos.
26	Gestão e Atualização de Requisitos Regulatórios	Acompanhamento e implementação de mudanças regulatórias que impactem a solução, mantendo-a em conformidade com as leis.
27	Implementação de Métodos de Pagamento (Pix, Boletão etc.)	Integração com instituições financeiras e instituições de pagamento para inclusão de diferentes opções de pagamento na solução, atendendo as diretrizes da SENATRAN para cada serviço digital, alinhada às necessidades dos usuários.
28	Monitoramento de SLA com Bancos e Adquirentes	Acompanhamento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) com parceiros financeiros, garantindo a qualidade e eficiência das operações.
29	Automação do Repasse de Valores aos Envolvidos	Distribuição automatizada das receitas arrecadadas, assegurando que os valores sejam repassados aos entes corretos de forma ágil e precisa.

Tabela 1: descrição preliminar das principais responsabilidades

ORD	DESCRIÇÃO DA RESPONSABILIDADE	SERPRO	PARCEIRA
1	Gestão de Serviços (Incidentes, suporte técnico, etc.)	X	
2	Infraestrutura em Nuvem de Governo (SaaS)	X	
3	Gestão da Segurança da Solução	X	
4	Centro de Comando e Monitoramento da Solução	X	
5	Suporte ao Cliente (1º Nível - atendimento inicial)	X	
6	Relatórios e Business Intelligence (BI)	X	
7	Autenticação dos Usuários	X	
8	Implementação de Recursos de Escalabilidade	X	
9	Gestão Contratual	X	
10	Faturamento	X	
11	Cobrança	X	
12	Integração com Bases Governamentais	X	
13	Gestão de Taxas da Plataforma	X	
14	Implantação	X	X
15	Implementação do Módulo de Checkout		X
16	Gestão de Parcelamentos		X
17	Gestão de Estornos		X
18	Intermediação com as Instituições Financeiras e de Pagamento		X
19	Desenvolvimento e Customização da Solução		X
20	Treinamento / Capacitação		X
21	Operação de Conciliação Financeira		X
22	Auditoria de Transações		X
23	Operação de Antifraude Financeira		X
24	Suporte ao Cliente (2º e 3º Nível - questões avançadas)		X
25	Suporte ao Contribuinte		X
26	Gestão e Atualização de Requisitos Regulatórios		X
27	Implementação de Métodos de Pagamento (Pix, Boletão, Cartão, etc.)		X
28	Monitoramento de SLA com Bancos e Adquirentes		X
29	Automação de Repasse dos Valores aos Envolvidos		X

Tabela 2: tabela de divisão das principais responsabilidades preliminares

2.5.2 As responsabilidades preliminares aqui estabelecidas não afastam a necessidade futura de se avaliar e negociar os diversos matizes que compõem o desenvolvimento, a estruturação, a inserção no mercado e a operação da solução com a empresa parceira, variáveis fundamentais e inviáveis de serem pré-determinadas objetivamente e de forma exauriente em sede de edital, posto que serão rediscutidas e convalidadas quando da estruturação conjunta do termo de contrato associativo.