



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
*Comissão Permanente de Licitação*

PROCESSO Nº : 201200005008827.  
INTERESSADO: Superintendência Central de Recursos Humanos.  
ASSUNTO : Contratação.

### RESPOSTA À SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS

Cuidam os autos da Concorrência Pública nº 002/2012, que trata de Contratação de empresa especializada para implantação e administração de solução integrada tecnológica e operacional permitindo o controle e administração da atividade de controle de margem consignável a funcionários públicos (ativos e inativos) do Estado de Goiás, conforme regras, especificações e exigências descritas no edital e seus anexos, e constante do Processo Administrativo nº 201200005008827.

Em resposta a empresa **FSM SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 12.939.703/0001-69, esclarecemos que a Superintendência de Tecnologia e Informação respondeu as perguntas, que se seguem:

**1) Questionamento 1:** Segundo item 4.2.1 do Edital, orienta para que haja compatibilidade com 2 navegadores citados, contudo entendemos que poderá ainda haver compatibilidade com os outros navegadores de igual ou superior qualidade daqueles citados no item 4.2.1, tais como: Google Chrome ou Opera. Solicitamos assim a inclusão de outros navegadores para Internet, haja vista que a capacidade e/ou qualidade técnica não será prejudicada em razão destas opções.

**RESPOSTA:** A solução deve ser compatível com os navegadores definidos no instrumento licitatório. Se a solução apresentada e validada na prova de conceito for **TAMBÉM**, compatível com outros navegadores, no caso, os citados no pedido, não haverá nenhum prejuízo ao exigido.

#### 2) Questionamento 2:

**1) Pedimos que os senhores expliquem o que é “cartão de senha randômica”? Nosso entendimento é que esta tecnologia é usada por bancos para operações “não presenciais” via WEB. No caso de Empréstimos Consignados é obrigatória a presença do Servidor, sendo este requisito NULO para Segurança e Integridade das operações, está correto nosso entendimento?**

**RESPOSTA:** **Cartão de senha randômica** é uma ferramenta de identificação do responsável pela confirmação das operações realizadas bastante usado em canais de atendimento à distância por causa de sua praticidade e nível de segurança. Isso não quer dizer que essa ferramenta não possa ser usada em qualquer canal de atendimento para procedimento de identificação. Os empréstimos consignados podem perfeitamente ser realizados à distância, através de *Call Center* ou portal internet, conforme práticas já existentes no mercado e retratadas nos requisitos tecnológicos exigidos no edital. Tais operações não são, portanto, restritas à presença física do servidor público.

**2) Na questão das tecnologias de identificação e autenticação de reserva de margem consignável em atendimentos presenciais entendemos que a identificação do Servidor esta no “cartão e senha” e não no tipo de tecnologia usada no cartão, seja ela “smartcard” ou “tarja magnética”. Entendemos que também pode ser usada a tecnologia de “tarja magnética” com cartão e senha, razão pela qual solicitamos a inclusão no Edital para utilização de tecnologia de “tarja magnética”, uma vez que a segurança e integridade não serão prejudicadas em razão desta opção.**



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitação

**RESPOSTA: Tarja magnética:** muitos estudos na área de tecnologia já demonstraram que o nível de segurança dos cartões com tarja magnética é bem inferior à outras tecnologias disponíveis, entre elas "smartcard", por causa das ocorrências de clonagem e falsificação de assinatura, isso independentemente da presença do cliente na hora da identificação. Tal fato levou as instituições financeiras no Brasil a abandonarem pouco a pouco essa tecnologia e substituí-la por outras consideradas mais seguras. O fato é que as instituições financeiras escolheram a tecnologia *smartcard* e a estão usando cada vez mais no lugar da tecnologia de tarja magnética. É um fenômeno pacificado e perfeitamente comprovável no mercado, razão pela qual foi descartada a tecnologia "tarja magnética" como opção de segurança nos requisitos do edital.

3) A solução biométrica deve ter uma base de dados já coletada, pois o início dos trabalhos é imediato (conforme item 17.2 do edital) e a empresa vencedora, não terá tempo para realizar o levantamento biométrico de 159.000 funcionários espalhados pelo Estado. O Estado possui a base de dados já coletada. Esta correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:** O primeiro atendimento do servidor deverá incluir o registro da impressão digital, que ficará armazenado para próximos atendimentos. A contratada não precisará ter os 159.000 registros de biometria de antemão, e, sim, a medida da necessidade do servidor público quando esse for se apresentar para um primeiro atendimento.

4) As operações de empréstimo feitas em Bancos Consignatários, utilizando-se de cartão e senha, eliminam a Biometria, ou vice versa, pois a operação de empréstimo deve ser feita de forma presencial com originais de RG, CPF, COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA e ASSINATURA DO CONTRATO, razão pela qual quem usar a tecnologia de "cartão" como Requisito de Segurança e Integridade não poderá optar pela "biometria", pois os dois são congêneres, análogos em questões de segurança e se sobrepõem. Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:** Os procedimentos de identificação exigidos no edital dizem respeito à registro de reserva de margem. A documentação citada (RG, CPF,...) faz parte dos procedimentos específicos do banco. As opções de tecnologia que serão disponibilizadas devem permitir identificação presencial e a, distância. *Smartcard* e biometria não possibilitam identificação a distância, razão pela qual foi inserida a tecnologia de cartão de segurança como complemento à *smartcard* ou biometria. As três tecnologias são, portanto complementares.

3) **Questionamento 3:** Não existe a possibilidade de atender esse item como Nível 1 de exigência já que o layout irá ser definido pelo órgão responsável, o item 46 não poderia ser caracterizado como Nível 2 de exigência? Esta correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:** Pode ser considerado válido qualquer formato no ato da apresentação prática, já que, a homologação do sistema só ocorrerá no segundo momento, já com o arquivo no formato desejado pela SEGPLAN, a partir das informações repassadas pela equipe de banco de dados da STI para a licitante homologada na prova de conceito.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
*Comissão Permanente de Licitação*

**4) Questionamento 4:** No item 4.2.2, subitem 18, exige-se 2 entre 3 tecnologias para garantir a segurança do servidor nas transações presenciais. Em contraponto a isso, no item 4.2.5, subitens 72 e 73, exige-se a possibilidade de consultas de margem e reserva através de dados públicos do servidor como matrícula e/ou CPF. Na tentativa de manter a segurança das informações, esses itens devem ser retirados? Esta correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:** De forma a esclarecer a utilização e acesso da solução, detalha-se a sequencia básica:

- a) O servidor fornece o número de CPF / Matrícula;
- b) O atendente responsável digita esse dado;
- c) O sistema pede identificação formal do servidor (através de uma das tecnologias de identificação pedidas);
- d) O servidor se identifica;
- e) O atendente tem acesso aos dados do servidor;

**5) Questionamento 5:** Se no item 4.2.2, subitem 18, exige-se 2 entre 3 tecnologias para controle de acesso, sendo uma delas a de "cartão de senha randômica" e, no item 4.2.6, subitem 79, exige-se o uso de tal tecnologia como sendo a única para acesso ao portal de internet do servidor, essa tecnologia passa a ser obrigatória na solução. Esta funcionalidade deve ser excluída ou excluir o item 4.2.2 – subitem 18 sob pena de estar dirigindo o Edital a uma única tecnologia. Esta correto nosso entendimento?

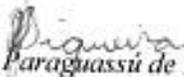
**RESPOSTA:** O fato é que atendimento a distância para operações financeiras acontece com uso dessa tecnologia, já que cartão *smartcard* e biometria não podem ser usados nesses casos. Somente reproduzimos procedimento comum do mercado.

**6) Questionamento 6:** Entendemos que as empresas participantes deverão apresentar atestado ou contratos de prestação de serviços com pessoa jurídicas que possuam 16.000 servidores/funcionários, contudo a prestação de serviços poderá ser comprovada mediante o atestado ou contrato perante a órgãos públicos e/ou com empresas privadas, razão pela qual solicitamos a inclusão no texto, passando a constar da seguinte forma: Junto a Órgãos públicos e/ou empresas privadas acima de 16.000 servidores/funcionários (10% do quadro atual de servidores públicos).

**RESPOSTA:** Atendendo à orientação recebida através da nota técnica da Controladoria Geral do Estado, foi dada nova redação ao quesito de pontuação. Nesse sentido a nova formatação deve ser avaliada pela licitante.

Esperando ter sido esclarecido seus questionamentos, colocamo-nos a sua disposição.

Goiânia, 05 de março de 2013.

  
Janaine Paraguassú de Paula Siqueira  
Membro da CPL

Goiânia, 13 de fevereiro de 2013.

Ao  
Presidente da Comissão de Licitação e Contratos da Secretaria de Estado de Gestão e  
Planejamento do Estado de Goiás.  
Ref.: Concorrência 002/2012

FSM SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n. 12.939.703/0001-69, com sede na Rua João Volpe, 84, na cidade de Curitiba/PR, CEP 82320-300, vem respeitosamente através da presente, solicitar vosso pronunciamento quanto aos questionamentos do Edital de Licitação, modalidade Concorrência sob n. 002/2012, conforme segue abaixo.

**Questionamento 1:**

**4.2.1 – Requisitos Técnicos Gerais**

4 – *“A solução fornecida deverá ser totalmente compatível com as seguintes navegadores Internet:*

*Internet Explorer 8 ou superior; Mozilla Firefox 13 ou superior;”*

**Questionamento:** Segundo item 4.2.1 do Edital, orienta para que haja compatibilidade com os 2 navegadores citados, contudo entendemos que poderá ainda haver compatibilidade com outros navegadores de igual ou superior qualidade daqueles citados no item 4.2.1, tais como: Google Chrome ou Opera. Solicitamos assim a inclusão de outros navegadores para Internet, haja vista que a capacidade e/ou qualidade técnica não será prejudicada em razão destas opções.

**Questionamento 2**

**4.2.2 – Requisitos de Segurança e Integridade**

18 – *“Possibilitar a utilização de duas entre três possíveis tecnologias de identificação do servidor público e autenticação de reserva de margem consignável em atendimentos presenciais: cartão de multi-aplicação tipo “smartcard”, cartão de senha randômica ou biometria;”*

- 1) **Questionamento:** Pedimos que os senhores expliquem o que é “cartão de senha randômica?”. Nosso entendimento é que esta tecnologia é usada por bancos para operações “não presenciais” via WEB. No caso de Empréstimos Consignados é obrigatória a presença do Servidor, sendo este requisito NULO para Segurança e Integridade das operações, esta correto nosso entendimento?



- 2) **Questionamento:** Na questão das tecnologias de identificação e autenticação de reserva de margem consignável em atendimentos presenciais entendemos que a identificação do Servidor esta no "cartão e senha" e não no tipo de tecnologia usada no cartão, seja ela "smartcard" ou "tarja magnética". Entendemos que também pode ser usada a tecnologia de "tarja magnética" com cartão e senha, razão pela qual solicitamos a inclusão no Edital para utilização de tecnologia de "tarja magnética", uma vez que a segurança e integridade não serão prejudicadas em razão desta opção.
- 3) **Questionamento:** A solução biométrica deve ter uma base de dados já coletada, pois o início dos trabalhos é imediato (conforme item 17.2 do edital) e a empresa vencedora, não terá tempo para realizar o levantamento biométrico de 159.000 funcionários espalhados pelo Estado. O Estado possui a base de dados já coletada. Esta correto nosso entendimento?
- 4) **Questionamento:** As operações de empréstimo feitas em Bancos Consignatarios, utilizando-se de cartão e senha, eliminam a Biometria, ou vice versa, pois a operação de empréstimo deve ser feita de forma presencial com originais de RG, CPF, COMPROVANTE DE RESIDENCIA e ASSINATURA DO CONTRATO, razão pela qual quem usar a tecnologia de "cartão" como Requisito de Segurança e Integridade não poderá optar pela "biometria", pois os dois são congêneres, análogos em questões de segurança e se sobrepõem. Esta correto nosso entendimento?

### Questionamento 3

#### **4.2.4 – Funcionalidades disponíveis para o gestor no sistema de administração de margem**

46 – *"A solução deverá gerar arquivo de toda movimentação do sistema, em formato a ser definido pela equipe do Banco de Dados da SEGPLAN ...."*

**Questionamento:** Não existe a possibilidade de atender esse item como Nivel 1 de exigência já que o layout irá ser definido pelo órgão responsável, o item 46 não poderia ser caracterizado como Nivel 2 de exigência? Esta correto nosso entendimento?

### Questionamento 4

#### **4.2.5 – Funcionalidades disponíveis para consignatária e estrutura de atendimento disponibilizada pela administradora**

72 – *"A solução deve permitir consulta para disponibilidade de margem consignável, sendo que o usuário deverá informar ou a matrícula ou o CPF ..."*

73 – *"A solução deve permitir consulta para disponibilidade de margem consignável, sendo que o usuário deverá informar ou a matrícula ou o CPF ..."*

**Questionamento:** No item 4.2.2, subitem 18, exige-se 2 entre 3 tecnologias para garantir a segurança do servidor nas transações presenciais. Em contraponto a isso, no item 4.2.5, subitens 72 e 73, exige-se a possibilidade de consultas de margem e reserva através de dados públicos do servidor como matrícula e/ou CPF. Na tentativa de manter a segurança das informações, esses itens devem ser retirados? Esta correto nosso entendimento?



### Questionamento 5

#### **4.2.6 – Funcionalidades disponíveis para o servidor**

79 – “Possibilitar pedido de simulação e/ou contratação de operações novas através do portal internet, com uso da tecnologia de cartão de senha randômica...”

**Questionamento:** Se no item 4.2.2, subitem 18, exige-se 2 entre 3 tecnologias para controle de acesso, sendo uma delas a de “cartão de senha randômica” e, no item 4.2.6, subitem 79, exige-se o uso de tal tecnologia como sendo a única para acesso ao portal de internet do servidor, essa tecnologia passa a ser obrigatória na solução. Esta funcionalidade deve ser excluída ou excluir o item 4.2.2 – subitem 18 sob pena de estar dirigindo o edital a uma única tecnologia. Esta correto nosso entendimento?

### Questionamento 6

#### **Anexo II - Critérios para Pontuação**

##### **1.1 Experiência**

*“Apresentação de atestado(s) ou contrato(s) de prestação de serviços:*

- *Junto a Órgãos públicos acima de 16.000 servidores/funcionários (10% do quadro atual de servidores públicos)*

**Questionamento:** Entendemos que as empresas participantes deverão apresentar atestado ou contratos de prestação de serviços com pessoa jurídicas que possuam 16.000 servidores/funcionários, contudo a prestação de serviços poderá ser comprovada mediante o atestado ou contrato perante a órgãos públicos e/ou com empresas privadas, razão pela qual solicitamos a inclusão no texto, passando a constar da seguinte forma:

- *Junto a Órgãos públicos e/ou empresas privadas acima de 16.000 servidores/funcionários (10% do quadro atual de servidores públicos).*

Diante dos questionamentos ora apresentados, aguardamos vosso esclarecimento no prazo legal, a fim de que sejam tomadas as devidas providências para que ocorram os ajustes necessários.

Na oportunidade, apresentamos-lhe nossos protestos de consideração e estima.

  
FSM SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA