

RESPOSTAS AO QUESTIONAMENTOS

Segue abaixo, para eventuais esclarecimentos a questionamentos formulados ao Chamamento Público 2025/001 - (Customer Experience - CX):

1. O item **6.7 do ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS** menciona os canais de e-mail, SMS e WhatsApp. Poderiam confirmar se estes são os únicos canais previstos ou se outros (ex.: push notifications, redes sociais) também serão considerados? Em outras consultas públicas e editais de instituições financeiras públicas outros canais foram considerados. Referências: Banco do Nordeste do Brasil → RFP-2024-022 / Caixa Econômica Federal → Consulta Pública 0938/2024 / Banco do Brasil → Edital 2022/04432

Resposta: Sim, está correto o entendimento, serão considerados os demais canais disponíveis.

2. Para cada canal de engajamento (e-mail, SMS, WhatsApp, etc.), qual a volumetria esperada? Exemplos: número de e-mails de marketing/mês, quantidade de SMS/mês, mensagens via WhatsApp/mês, notificações via push.

Resposta: Serão considerados os seguintes volumes de referência:

E-mail: de 5 a 16 milhões/mês

SMS: 3 a 7 milhões/mês

Whatsapp: 3 a 7 milhões/mês

Push: Não especificado

3. No item 1.2.9.1, o edital menciona "dispositivos de buscas em canais do mercado digital". Poderiam fornecer exemplos específicos do que esperam para este requisito? Isso incluiria, por exemplo, integração com ferramentas de busca em redes sociais, marketplaces ou outros canais?

Resposta: Ferramenta para auxílio de administradores de sites e profissionais de marketing digital a monitorar e otimizar o desempenho de páginas nos mecanismos de busca. possibilitando acompanhar métricas como impressões, cliques e posição média nos resultados orgânicos, além de identificar problemas de indexação, compatibilidade com dispositivos móveis e segurança. permitindo também o envio de sitemaps, análise de experiência do usuário e notificações sobre erros de rastreamento, oferecendo insights para aprimorar estratégias e aumentar a visibilidade da marca (Ex. Google Search Console, Bing Webmaster Tools).

4. No item 1.2.9.3, letra E, é citado o "monitoramento dos concorrentes de mercado". Poderiam detalhar o que é esperado em termos de funcionalidade e quais fontes de dados ou benchmarks seriam utilizadas para esse monitoramento (ex.: redes sociais, relatórios de mercado, feeds RSS)?

Resposta: O monitoramento dos concorrentes de mercado refere-se à entrega de relatórios sobre tendências e práticas adotadas por outros players do setor, com base em informações

públicas e relevantes. As fontes de dados podem incluir redes sociais, relatórios de mercado, sites institucionais, comunicados oficiais e outras fontes acessíveis publicamente.

5. O **ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS, item 5.34**, menciona "geração de alertas em tempo real, para os usuários, informando, por exemplo, quando um possível cliente está acessando alguma informação sobre os serviços..."

- a) Quais são as origens (sistemas/fontes) que permitem monitorar o "acesso a alguma informação sobre os serviços"?

Resposta: A geração de alertas em tempo real será baseada na integração com os canais digitais do Banco, incluindo site institucional, aplicativos, redes sociais e outras plataformas de interação com clientes.

- b) Esse monitoramento já é feito pelo BASA atualmente?

Resposta: Atualmente esse monitoramento não é realizado pelo BASA.

- c) A solução contratada deve incluir o monitoramento e envio desses alertas ou apenas integrar-se a sistemas existentes?

Resposta: A solução contratada deve incluir o **monitoramento e envio de alertas** para garantir a gestão eficiente das interações com os clientes, especialmente na **captação de leads em mar aberto**. No entanto, também deve permitir **integração com sistemas existentes do Banco**, assegurando interoperabilidade e continuidade operacional no tratamento de notificações e eventos.

6. O **ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS, item 1.5**, exige que o datacenter do fabricante esteja obrigatoriamente em território brasileiro. O fabricante disponibiliza a solução em nuvem em território brasileiro. Por questões de alta disponibilidade, recuperação de desastres e atendendo a conformidade do cf. art. 16, da resolução BACEN 4893/2021, as instituições financeiras públicas requerem comprovação de atendimento ao previsto nesta resolução, que regulamenta que para serviços em nuvem prestados no exterior, é necessário a existência de convênio para troca de informações, entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços serão prestados. Solicitamos que o BASA adicione esta resolução do BACEN no documento. Outras instituições financeiras que adicionaram resoluções do BACEN: Caixa Econômica Federal → Consulta Pública 0938/2024 / Banco do Brasil → Edital 2022/04432

Resposta: Conforme edital, os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo Banco da Amazônia S.A. (BASA), quando transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro, garantindo que pelo menos uma cópia atualizada de segurança permaneça no país. A informação sem restrição de acesso poderá possuir cópias atualizadas de segurança fora do território nacional, desde que em conformidade com a Resolução CMN 4.893/21. A solução contratada deverá permitir integração com a nuvem do BASA por meio de APIs, iPaaS, webhooks, ETL, VPNs, além de adotar protocolos de segurança como OAuth 2.0 e SAML.

A prestadora do serviço deverá garantir que a legislação brasileira prevaleça sobre qualquer outra, observando normas como a ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 para segurança da informação em ambientes de computação em nuvem e data centers. A solução deve seguir práticas de

segurança e governança, incluindo autenticação multifator (MFA), segregação de dados e armazenamento de logs por pelo menos um ano. Além disso, a solução deverá ser fornecida na modalidade Software como Serviço (SaaS), garantindo eficiência operacional e redução de custos adicionais para o Banco.

7. O **ANEXO XIII – CADERNO DE TESTES PARA POC, item 2**, cita a "exportação automática de leads para uma plataforma de automação de marketing, como HubSpot". Há requisitos no objeto para automação de marketing (item 6 e demais subitens), está certo o entendimento que a solução contratada será a plataforma de automação de marketing? Neste sentido, a POC não deveria mostrar como funcionará o fluxo de automação de marketing ao invés de se integrar com o HubSpot?

Resposta: A referência à plataforma HubSpot é meramente exemplificativa, sendo utilizada apenas como referência para soluções de automação de marketing. A Prova de Conceito (POC) deverá demonstrar o fluxo completo de automação de marketing, evidenciando a recepção e o processamento dos leads capturados por fontes oficiais do Banco, tais como landing pages, formulários institucionais e outros canais digitais. A solução deve assegurar a integração eficaz desses leads no sistema, permitindo a segmentação, o acompanhamento e a ativação estratégica conforme as diretrizes estabelecidas.

8. Sobre o **ANEXO XIII CADERNO DE TESTES PARA A PROVA DE CONCEITO(POC)**, os testes estão focados apenas em segurança e integração, se o objeto é para a "Contratação de Solução de Gestão de Experiência do Cliente (Customer Experience - CX)" os testes também deveriam conter esse tema de CX para que o BASA possa validar funcionalidades que estão sendo requisitadas?

Resposta: As funcionalidades de Customer Experience (CX) foram devidamente mapeadas e validadas durante o processo de estudo e estão formalmente detalhadas nos requisitos técnicos e funcionais do edital. Dessa forma, a Prova de Conceito (POC) tem como principal objetivo garantir a segurança, governança e conformidade regulatória (compliance) no tratamento dos dados, assegurando que a solução atenda aos padrões exigidos pelo Banco da Amazônia (BASA).

Dado o ambiente altamente regulado do setor financeiro, a POC foca em validar aspectos críticos como proteção de dados sensíveis, rastreabilidade, auditoria, conformidade com normativas como a LGPD e Resolução CMN 4.893/21, além da integração segura da solução ao ecossistema do Banco. Essa abordagem garante que a plataforma escolhida não apenas atenda aos requisitos funcionais de CX, mas também se alinhe às exigências de segurança e compliance que regem as operações do BASA.

9. Sobre o **ANEXO I-A REQUISITOS DE NEGÓCIO-FUNCIONAIS, o item A1.1** fala sobre "Provimento de PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRM), na modalidade Plataforma como Serviço (PaaS)...", entendemos ser um erro de digitação porque o restante do objeto fala sobre uma solução SaaS. Está correto nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está correto: SaaS (Software-as-a-service).

10.Sobre o **ANEXO I-A REQUISITOS DE NEGÓCIO-FUNCIONAIS**, o item **A1.6** fala sobre "conectores para sistemas de mensageria (e-mail, SMS, etc.)" soluções de CRM e Marketing robustas contam com "brokers" próprios para enviar as mensagens, o que facilita a gestão centralizada dos canais e simplifica o processo para o cliente. Sugerimos que o BASA solicite no objeto que os sistemas de mensageria façam parte da oferta, garantindo maior eficiência na integração, simplificação operacional e melhor visibilidade dos resultados por canal. Outras instituições financeiras solicitaram os canais de mensageria com a plataforma de automação de marketing: Referências: Banco do Nordeste do Brasil → RFP-2024-022 / Caixa Econômica Federal → Consulta Pública 0938/2024 / Banco do Brasil → Edital 2022/04432

Resposta: Informamos que a demanda referente aos sistemas de mensageria já está contemplada em outro projeto específico do Banco.

11.Sobre o **ANEXO I-A REQUISITOS DE NEGÓCIO-FUNCIONAIS**, o item A1.10 fala sobre "Além dos fluxos/módulos mínimos definidos, o CONTRATANTE deverá possuir acesso irrestrito e sem ônus adicional a todos os demais módulos e funcionalidades nativos da PLATAFORMA, incluindo aqueles que venham a ser desenvolvidos/disponibilizados durante a vigência do CONTRATO". Entendemos que o termo usado na citação acima ("acesso irrestrito e sem ônus adicional a todos os demais módulos e funcionalidades nativos da PLATAFORMA") está se referindo a inovações e atualizações da plataforma/módulos já contratados e não de módulos fora do escopo inicial. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: O entendimento está correto. O item se refere às inovações e atualizações da plataforma/módulos já contratados e não fora do escopo.

12.Sobre o **ANEXO I-A REQUISITOS DE NEGÓCIO-FUNCIONAIS**, o item **B8** fala sobre "...automatizar todos os processos comerciais, operacionais produtos e serviços, vendas nas plataformas internas (canais físicos, remotos e físicos) e vendas de empresas parceiras do Banco.", nas volumetrias de licenciamento estão sendo considerados usuários dessas empresas parceiras? Soluções de CRM podem oferecer um portal do parceiro disponibilizando um acesso ao parceiro com segregação de acesso. Em instituições financeiras é comum ver este caso com correspondentes bancários e corretores.

Resposta: Sim, estão sendo considerados. "Portal do parceiro" não faria parte do escopo do edital.

13.Sobre o **ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS**, o item 2.14 fala sobre "Disponibilizar relatórios, em formato padrão e customizável, para os indicadores citados no item anterior (4.2.12)." porém não é possível localizar o item 4.2.12 no objeto.

Resposta: O entendimento correto é: (...) citados no item anterior (2.13).

14. Sobre o **ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS**, o item 2.17 fala sobre "Disponibilizar pesquisa a partir dos registros existentes na solução, conforme necessidade do BASA.". O BASA já utiliza atualmente uma plataforma para enviar pesquisas de satisfação? É possível fazer a integração com a plataforma do BASA para enviar as pesquisas. Caso o BASA não tenha uma plataforma, ou deseje substituir, temos uma solução que fazer essa gestão do feedback do cliente coletando CSAT e NPS.

Resposta: "Pesquisa" significa a busca de registro dentro da plataforma, e não "pesquisa de satisfação".

a) Qual a necessidade do BASA neste cenário? Se for necessário o fornecimento da plataforma de pesquisa de satisfação, precisamos entender qual o volume de pesquisas enviados por mês.

Resposta: De acordo com a resposta da questão anterior, não há necessidade de responder essa pergunta.

15. Não localizamos no Edital de Chamamento Público 2025-001 requisitos de inteligência artificial. Plataformas de CRM podem trazer grandes benefícios aos clientes com a utilização de IA Preditiva e Generativa, exemplos seriam recomendações de melhor próxima oferta ou IA Generativa lendo artigos da base de reconhecimento para responder dúvidas de usuários e clientes. Sugerimos a inclusão de requisitos de IA para que o BASA aproveite o potencial do CRM. Em outras consultas públicas e editais de instituições financeiras públicas caso com inteligência artificial foram considerados. Referências: Banco do Nordeste do Brasil → RFP-2024-022 / Caixa Econômica Federal → Consulta Pública 0938/2024 / Banco do Brasil → Edital 2022/04432

Resposta: Informamos que a demanda referente aos sistemas de mensageria já está contemplada em outro projeto específico do Banco.

16. Considerando que a exigência de hospedagem no Brasil pode impactar custos e limitar fornecedores, o BASA prevê alguma flexibilização caso a solução ofereça maior segurança e desempenho com infraestrutura internacional?

Resposta: Conforme edital, os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo **Banco da Amazônia S.A. (BASA)**, quando transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro, garantindo que pelo menos uma cópia atualizada de segurança permaneça no país. A informação sem restrição de acesso poderá possuir cópias atualizadas de segurança fora do território nacional, desde que em conformidade com a **Resolução CMN 4.893/21**. A solução contratada deverá permitir integração com a nuvem do BASA por meio de **APIs, iPaaS, webhooks, ETL, VPNs**, além de adotar protocolos de segurança como **OAuth 2.0 e SAML**.

A prestadora do serviço deverá garantir que a legislação brasileira prevaleça sobre qualquer outra, observando normas como a **ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013** para segurança da informação em ambientes de computação em nuvem e data centers. A solução deve seguir práticas de segurança e governança, incluindo **autenticação multifator (MFA), segregação de dados e armazenamento de logs** por pelo menos um ano. Além disso, a solução deverá ser

fornecida na modalidade **Software como Serviço (SaaS)**, garantindo eficiência operacional e redução de custos adicionais para o Banco.

17. Como o BASA pretende lidar com a rápida evolução tecnológica e inovação, uma vez que exigir um único fabricante pode limitar atualizações frequentes e melhorias de mercado?

Resposta: O questionamento não trata dos aspectos definidos no TR, mas de parâmetros estratégicos que não estão em discussão neste momento.

18. Caso o fabricante único não consiga evoluir todos os módulos com a mesma velocidade, há um processo de revisão da exigência para permitir upgrades tecnológicos de fornecedores especializados?

Resposta: Não existe essa previsão.

19. Considerando que a exigência de um único fabricante pode criar dependência excessiva de um fornecedor, como o BASA pretende mitigar riscos relacionados a descontinuidade, falhas ou mudança na estratégia comercial do fabricante?

Resposta: O questionamento não trata dos aspectos definidos no TR, mas de parâmetros estratégicos que não estão em discussão neste momento.

20. Existe alguma política prevista para permitir futuras substituições de módulos sem necessidade de trocar toda a solução?

Resposta: Não existe no momento tal previsão.

21. O BASA avaliou que essa exigência pode limitar a participação de fornecedores qualificados no processo licitatório, favorecendo um número muito restrito de empresas?

Resposta: O processo conta com transparência, incluindo etapas anteriores realizadas com ampla divulgação. Portanto, a afirmação de restrição ou favorecimento que qualquer natureza é inverídica.

22. Caso haja justificativa técnica, o BASA aceita a apresentação de um consórcio ou grupo de fornecedores que garantam a plena integração da solução sem comprometer a segurança e desempenho, demonstrando o devido expertise?

Resposta: Não existem restrições quanto a participação de consórcios, porém, o objetivo estratégico é que a solução seja de um único fabricante.

23. A ferramenta de CX não armazena os dados de forma independente, mas apenas os acessa e os processa diretamente na base de dados do BASA por meio de integrações. Dado esse

modelo, o requisito de hospedagem obrigatória no Brasil se aplica apenas aos dados armazenados, ou também às integrações e ao processamento temporário realizado pela solução? Onde vão estar armazenar os dados?

Resposta: Conforme edital, os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo **Banco da Amazônia S.A. (BASA)**, quando transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro, garantindo que pelo menos uma cópia atualizada de segurança permaneça no país. A informação sem restrição de acesso poderá possuir cópias atualizadas de segurança fora do território nacional, desde que em conformidade com a **Resolução CMN 4.893/21**. A solução contratada deverá permitir integração com a nuvem do BASA por meio de **APIs, iPaaS, webhooks, ETL, VPNs**, além de adotar protocolos de segurança como **OAuth 2.0 e SAML**.

A prestadora do serviço deverá garantir que a legislação brasileira prevaleça sobre qualquer outra, observando normas como a **ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013** para segurança da informação em ambientes de computação em nuvem e data centers. A solução deve seguir práticas de segurança e governança, incluindo **autenticação multifator (MFA), segregação de dados e armazenamento de logs por pelo menos um ano**. Além disso, a solução deverá ser fornecida na modalidade **Software como Serviço (SaaS)**, garantindo eficiência operacional e redução de custos adicionais para o Banco.

24. Mediante as questões acima e, visando a uma maior participação de fornecedores ao processo, solicitamos análise de postergação do prazo para acolhimento das Propostas deste Edital de Chamamento Público.

Resposta: O prazo foi prorrogado até o dia 07/02.

25. Diante da ausência de proibição justificada, assume-se que está autorizada a participação de empresas consorciadas. Está correto esse entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

26. Quanto aos quantitativos exigidos, os quais devem ser comprovados por meio de atestado de capacidade técnica. Nesse ponto, questiona-se a confirmação que são válidos de os atestados de capacidade técnica emitidos por Instituições de Pagamento e/ou Instituições assemelhadas, como cooperativas de crédito e sociedades de crédito, uma vez que estão sob a supervisão e controle do Banco Central do Brasil?

Resposta: O entendimento está parcialmente correto. Os atestados emitidos por cooperativas de crédito serão aceitos, pois essas entidades são reconhecidas como instituições financeiras. No entanto, os atestados emitidos por instituições de pagamento não serão aceitos, uma vez que essas não se enquadram como instituições financeiras e possuem atividades limitadas em relação às exigências e necessidades operacionais do Banco.

27. Tendo por base a exigência de que o atestado de capacidade técnica comprove os seguintes requisitos:

- Subscrição de plataforma para pelo menos 350 usuários;
- Base de 500.000 de clientes;
- Captação de 17.000 Leads por ano;
- Realização de 12.000.000 chamados por ano.

No entanto, o edital de licitação não apresenta qualquer estudo técnico que demonstre que os quantitativos acima serão executados, muito menos que já fazem parte de volume de serviços já demandados pelo BASA. Nessa linha, questiona-se quais estudos técnicos levaram o BASA a estabelecer os quantitativos destacados acima? Em outras palavras, quais foram os fundamentos utilizados na definição de tais quantitativos?

Resposta: Os quantitativos exigidos foram definidos a partir de estudos técnicos internos do BASA, considerando a necessidade de assegurar que as empresas participantes possuam capacidade operacional compatível com a demanda real do Banco. Esses critérios foram estabelecidos com base no volume de clientes atendidos, nas expectativas de crescimento do Banco e na experiência com operações de soluções similares no mercado financeiro. Embora detalhes específicos desses estudos sejam de caráter estratégico e sigiloso, os valores estabelecidos refletem um dimensionamento realista e alinhado com as melhores práticas do setor e respeitando o teto de 50% da necessidade.

28. Questiona-se qual base legal foi utilizada pelo BASA para definir prazo de apenas 11 (dias) CORRIDOS, para o envio dos documentos de habilitação e proposta comercial?

Resposta: O prazo de 11 dias corridos foi definido considerando a necessidade de celeridade do processo para atender às demandas estratégicas do Banco. No entanto, em resposta às solicitações dos interessados e visando garantir maior participação, o prazo foi prorrogado, assegurando a ampla concorrência e alinhamento com os princípios de publicidade e isonomia.