ID	Referência	Solicitação de Esclarecimento	Resposta
1		Favor confirmar qual será a forma de contratação do processo em questão. Será através de compra direta ou licitação?	Conforme consta nas Orientações: “a presente divulgação não implica em compromisso do BANCO em adquirir a solução apresentada pelos respondentes, mas somente realizar uma prospecção junto ao mercado da oferta da solução para posterior decisão e, no caso da efetiva realização do certame, a consulta não reflete, necessariamente, em exatidão, o escopo do edital a ser publicado”.
2		Quando podemos agendar uma apresentação?	Conforme consta nas Orientações: “A empresa deve enviar as informações solicitadas no RFI. O BANCO reserva-se o direito de solicitar informações adicionais, promover reuniões técnicas, demonstrações de equipamentos, apresentações de soluções ou esclarecimentos complementares que julgar necessários para a adequada compreensão das informações recebidas”.
3		Quantas URAs existem atualmente, por finalidade (SAC, CAC e demais operações), e quantos fluxos, menus, submenus e ramificações precisam ser migrados?	Atualmente dispomos de 3 URAs, com previsão de acréscimo de 20%. O detalhamento dessas URAs será repassado na fase posterior, para esta fase exploratória, o fornecedor deverá informar a metodologia, as premissas e os fatores de esforço utilizados para levantamento, reconstrução ou migração de URAs de diferentes portes e níveis de complexidade.
4		Qual o nível de complexidade das URAs atuais (quantidade de opções, regras de roteamento, consultas transacionais, horários, tratamentos de exceção e integrações)? É possível compartilhar diagramas ou documentação dos fluxos?	As URAs atuais possuem níveis distintos de complexidade, incluindo roteamento, horários, exceções, consultas e integrações. Diagramas detalhados não serão publicados nesta fase. O fornecedor deverá apresentar faixas de complexidade, premissas e abordagem de levantamento e migração.

Este documento está classificado como: Público

5		Quantos chatbots e voicebots estão em produção? Para cada bot, informar canal, objetivo, quantidade de jornadas/intents, árvores conversacionais e integrações utilizadas.	Atualmente temos 2 chatbots no canal WhatsApp. Não temos voicebots, nem webchat. Os chatbosts possuem mais de 20 jornadas de fluxo guiado e 5 jornadas automatizadas com integração com sistemas legados. O inventário detalhado dos bots e de suas jornadas será consolidado em etapa posterior. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá descrever a metodologia de descoberta, migração ou reconstrução, indicar limitações e apresentar premissas de prazo e preço para diferentes quantidades e níveis de complexidade.
6		Quantas jornadas/fluxos distintos deverão ser construídos ou migrados? Quais são prioritários para a primeira fase e quais podem ser implantados posteriormente?	Atualmente existem cinco jornadas automatizadas em produção, cuja continuidade deverá ser preservada na transição. A forma de migração, reconstrução ou redesenho será definida posteriormente. O fornecedor deverá informar a metodologia recomendada, as dependências, o esforço, o prazo e os critérios para implantação dessas jornadas.
7		O Banco poderá disponibilizar exportações das árvores de decisão, intents, prompts, scripts, configurações, fluxos e documentação técnica da solução atual? Em quais formatos?	A disponibilização dos artefatos existentes dependerá da viabilidade técnica, dos direitos sobre a solução atual e das regras de segurança e confidencialidade. O fornecedor deverá informar quais formatos aceita, quais artefatos necessita e como trata cenários em que seja necessária reconstrução.
8		Os bots atuais utilizam NLU, IA generativa, reconhecimento de fala (STT), síntese de voz (TTS) ou regras determinísticas? Há modelos e fornecedores cuja continuidade seja obrigatória?	O RFI tem por objetivo conhecer as alternativas tecnológicas disponíveis no mercado, não havendo, nesta fase, obrigação de continuidade de modelos, tecnologias ou fornecedores específicos. O respondente deverá informar as tecnologias suportadas, as dependências, as alternativas disponíveis, as métricas de consumo e os custos relacionados a NLU, inteligência artificial generativa, reconhecimento de fala e síntese de voz.

Este documento está classificado como: Público

9		Qual o volume mensal de sessões/interações por chatbot e voicebot, com duração média, mensagens por sessão e picos de concorrência?	Os quantitativos detalhados ainda estão em consolidação e serão definidos durante o planejamento da eventual contratação. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar o modelo de dimensionamento da solução, incluindo faixas de consumo, capacidade, unidades de cobrança, franquias, excedentes e impactos técnicos e comerciais.
10		Quantos ambientes (desenvolvimento, homologação, produção e contingência), unidades de negócio e ondas de implantação são previstos?	RETIFICAÇÃO RESPOSTA ANTERIOR: A arquitetura mínima deverá contemplar produção e ambientes adequados de desenvolvimento, testes e homologação, além dos mecanismos de continuidade aplicáveis. As informações relativas à quantidade de unidades de negócio envolvidas, estratégia de implantação, segmentação por ondas e demais definições operacionais ainda não estão integralmente definidas e constituem um dos objetivos desta RFI. Espera-se que os participantes apresentem premissas, metodologias de dimensionamento e boas práticas de mercado para apoiar a definição futura da solução. Os quantitativos e definições definitivas serão detalhados em eventual processo licitatório subsequente.
11		Quantas filas, grupos, skills, perfis, horários de atendimento, regras de distribuição e roteamentos atuais deverão ser migrados?	Atualmente temos 3 filas por canal. Essa quantidade é passível de alteração conforme necessidade do Banco. O respondente deverá indicar método de descoberta e migração, limites da plataforma e esforço por faixa de quantidade e complexidade.
12		Quais canais e operações deverão entrar no go-live inicial? A migração será simultânea ou por ondas com convivência entre ambientes?	A estratégia preferencial é faseada, com possibilidade de coexistência entre a solução atual e a futura. Canais, operações e sequência de entrada em produção serão definidos após o RFI. O fornecedor deverá propor ondas, critérios de avanço, rollback e prazo.

Este documento está classificado como: Público

13		É necessária migração de históricos, protocolos, gravações, anexos e transcrições do ambiente atual? Informar volumes, formatos, período histórico e acesso disponível.	O Banco avalia migração para a nova plataforma, manutenção temporária do legado para consulta e uso de repositório externo. O escopo definitivo, volumes, formatos e período histórico serão definidos após inventário e análise de viabilidade. O fornecedor deverá apresentar alternativas, limitações, custos e impactos.
14		Quantos agentes, supervisores, administradores, analistas de qualidade e equipes técnicas deverão ser treinados? Preferência por multiplicadores, turmas, modalidade e localidade?	O fornecedor deverá apresentar modelos de capacitação remota e presencial, formação de multiplicadores, materiais, ambientes de prática, perfis atendidos e custos.
15		Qual a expectativa de testes integrados, homologação por área, critérios de aceite e participação das equipes do Banco? Há janela estimada de implantação?	Serão previstos testes técnicos, funcionais, integrados, de segurança e homologação pelos usuários, com participação das áreas do Banco. Critérios, cenários e janela serão definidos posteriormente. O fornecedor deverá propor plano de testes, responsabilidades, evidências e critérios de aceite.
16		Após a entrada em produção, é esperada equipe dedicada/squad para evolução de URAs, bots, jornadas e integrações ou apenas serviços sob demanda? Há volume estimado de solicitações mensais?	O modelo de sustentação ainda não foi definido. O fornecedor deverá apresentar alternativas de equipe dedicada e serviços sob demanda, perfis, capacidade mensal, tempos de atendimento, governança, custos e condições de mobilização.
17		Na implantação, quais APIs, conectores e sistemas serão desenvolvidos/disponibilizados pelo Banco e quais são esperados do fornecedor? Haverá ambiente de testes, massas e documentação?	O fornecedor desenvolve as integrações da solução. O Banco disponibiliza os ativos sob sua gestão (APIs, sistemas e acessos). Haverá documentação, ambientes e dados de teste necessários ao projeto, detalhados durante a implantação.
18		Quantos agentes, supervisores, administradores e usuários de back-office existem hoje? Informar usuários nomeados, concorrentes e pico de simultaneidade por perfil.	A média de usuários da plataforma é de 1.500 usuários ativos mês. O detalhamento desse quantitativo será apresentado em fase posterior. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá apresentar modelos de licenciamento por usuário nomeado e concorrente, regras de simultaneidade, perfis administrativos e exemplos de dimensionamento e precificação.

Este documento está classificado como: Público

19		Qual a previsão de crescimento/redução de usuários e de volume operacional durante eventual vigência contratual?	A projeção definitiva ainda não foi estabelecida. O fornecedor deverá informar escalabilidade, faixas de crescimento, mecanismos de ajuste contratual e impacto técnico e comercial para variações de usuários e volumes.
20		Qual o volume mensal e pico diário/horário de contatos recebidos e ativos por canal (voz, e-mail, SMS, webchat, formulário, WhatsApp, redes sociais, RCS e outros)?	Nossa média de atendimento mensal receptivo é de aproximadamente 42 mil e de contatos ativos (campanhas ativas) é de 743 mil. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas utilizadas e informar unidades de cobrança, faixas de consumo, capacidade de pico, franquias, excedentes e forma de ajuste dos quantitativos.
21		Informar chamadas ativas/receptivas por mês, TMA, minutos mensais, chamadas simultâneas/pico, quantidade de DIDs/0800 e distribuição local/móvel/interurbano.	A média de chamadas recebidas é de 30 mil chamados/mês. Com TMA médio mensal de 5 minutos. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar o modelo de dimensionamento da solução, incluindo faixas de consumo, capacidade, unidades de cobrança, franquias, excedentes e impactos técnicos e comerciais.
22		Quais operadoras, números e modalidades de conectividade de voz são utilizadas? Existe requisito de preservar operadora/SIP trunk, números, 0800 ou conectividade privada?	O Banco mantém contrato com a operadora Vivo. A arquitetura de telefonia definitiva será estabelecida posteriormente. Deverá ser preservada a numeração necessária à continuidade do atendimento. O fornecedor deverá informar suporte a SIP, SBC, BYOC, 0800, portabilidade, conectividade privada, coexistência e rollback.
23		Informar campanhas ativas por canal, disparos mensais, picos por hora e necessidade de discagem preditiva/progressiva, opt-in e templates.	A média de campanhas ativas é de 743 mil contatos/mês (quantitativo já considerado na volumetria geral informada na pergunta 18). O detalhamento das campanhas ocorrerá em uma possível fase posterior. Nesta fase o fornecedor deverá informar capacidades de discagem, limites, regras de consentimento e restrição de contato, tratamento de listas, templates, modelos de cobrança e dependências de terceiros.

Este documento está classificado como: Público

24		Qual a volumetria mensal de mensagens/conversas WhatsApp, quantidade de números e contas WABA, tipos de template e modelo atual de broker/BSP? Deve permanecer o parceiro?	Conversas/mês=400 mil; quantidade de números (WABA) = 3; Tipos de templates usados pelo Banco = templates de Utility, Serviços e de Marketing. Atualmente o Banco utiliza a plataforma WhatsApp Business Platform por meio da empresa fornecedora da Plataforma Omnichannel atual, que atua como broker/BSP da solução. O ambiente está integrado à plataforma omnichannel, responsável pela gestão dos atendimentos automatizados e humanos, campanhas ativas e jornadas conversacionais. Não há definição, nesta fase, de permanência obrigatória do BSP atual. O fornecedor deverá descrever modelos possíveis, migração de números e WABA, aprovação de templates, responsabilidades, prazos e custos.
25		Quais canais públicos e reputacionais estão efetivamente ativos e quais precisam estar integrados no go-live? Qual a volumetria mensal por canal?	Os canais atuais e candidatos estão descritos no RFI. A composição do primeiro ciclo e as volumetrias serão refinadas posteriormente. O fornecedor deverá informar integrações nativas, dependências, limitações, custos e prazos por canal.
26		Para eventuais funcionalidades de vídeo e Libras, qual a quantidade de atendimentos, duração média e necessidade de plataforma existente ou serviço especializado?	Vídeo e Libras são capacidades a serem avaliadas no RFI. Os volumes e o modelo definitivo ainda não estão definidos.
27		Quantos sistemas internos e externos integrarão a plataforma? É possível disponibilizar inventário com finalidade, APIs, autenticação, protocolos, volume e criticidade?	O Banco possui integrações corporativas cuja relação e volumetria serão refinadas nas etapas apropriadas, com divulgação controlada. As integrações da solução com ambientes internos ocorrerão exclusivamente por interfaces e APIs sob controle institucional, preferencialmente via API Gateway corporativo, sem acesso direto a bancos de dados, mainframe, servidores, sistemas legados ou rede interna. Serviços legados, mensageria e arquivos, quando necessários, deverão ser encapsulados ou mediados por componentes corporativos autorizados. O fornecedor deverá detalhar APIs suportadas, OAuth 2.0/OIDC, mTLS, autorização granular, rastreabilidade, limites e responsabilidades, sem exigir informação sensível nesta fase.

Este documento está classificado como: Público

28		Qual a volumetria esperada de requisições por API, picos de concorrência, SLAs de resposta e necessidade de conectividade privada?	O Banco não possui neste momento uma estimativa consolidada de requisições por API, picos de concorrência ou SLAs por integração. Essas informações serão refinadas durante a fase de levantamento da solução. O fornecedor deverá apresentar a capacidade de escalabilidade e desempenho de sua plataforma para suportar variações de carga e crescimento futuro da operação. Os requisitos de conectividade serão definidos de acordo com a arquitetura da solução e as diretrizes de segurança do Banco.
29		Quantos usuários, filas, tipos de tarefa e workflows de back-office existirão? Deseja-se substituir ferramenta atual ou integrá-la? Qual volume mensal de tarefas?	O RFI busca conhecer as capacidades da solução para criação e gestão de itens de trabalho e tarefas vinculados à jornada de atendimento. Os quantitativos e a decisão quanto à utilização nativa da funcionalidade ou integração com sistemas externos serão definidos posteriormente, se aplicável.
30		Quais prazos de retenção por tipo de dado (áudio, tela, conversas, anexos, transcrições, logs)? Os períodos de até 10 anos são obrigatórios para quais categorias?	A solução deverá permitir configurar retenção por tipo de informação, inclusive até 10 anos quando exigido por obrigação legal, regulatória ou política do Banco. Os prazos definitivos por categoria serão definidos na contratação. O fornecedor deverá informar limites, custos e recursos de bloqueio legal.
31		Informar volume atual de GB/TB por classe de conteúdo, geração mensal, tamanho médio das gravações e necessidade de consultas/exportações do legado.	Os quantitativos detalhados ainda estão em consolidação e serão definidos durante o planejamento da eventual contratação. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar o modelo de dimensionamento da solução, incluindo faixas de consumo, capacidade, unidades de cobrança, franquias, excedentes e impactos técnicos e comerciais.
32		O Banco possui requisitos mínimos ou metas pretendidas de disponibilidade, RTO, RPO e janelas de manutenção por serviço?	RETIFICAÇÃO RESPOSTA ANTERIOR: Os níveis mínimos definitivos serão estabelecidos após o RFI e a análise de criticidade. Espera-se que as soluções apresentem níveis de disponibilidade, continuidade e resiliência compatíveis com ambientes críticos do setor financeiro. O fornecedor deverá informar disponibilidade padrão e superior, RTO, RPO, janelas de manutenção, arquitetura de continuidade, exclusões e custos

Este documento está classificado como: Público

			associados.
33		A futura contratação pretende abranger licenças, operadora, mensageria, IA, integração, migração, treinamento e sustentação em um único fornecedor ou admite fornecimentos separados?	O modelo definitivo de contratação não foi estabelecido. O RFI busca conhecer alternativas de contratação conjunta ou separada. O fornecedor deverá identificar componentes próprios e de terceiros, responsabilidades, dependências e impactos técnicos, comerciais e contratuais.
34		É possível disponibilizar, sob condições de confidencialidade, arquitetura atual, inventário de canais, URAs, bots, integrações, indicadores e volumes para subsidiar as estimativas?	Por orientação da área de Segurança da Informação, diagramas detalhados e informações sensíveis da arquitetura atual não serão disponibilizados na fase pública do RFI. Informações adicionais poderão ser fornecidas em etapa posterior, quando necessárias, observadas as regras de segurança e confidencialidade aplicáveis.
35		O RFI pede uma solução que substitua a atual "preservando as capacidades já existentes". O Banco pode compartilhar o inventário das capacidades, canais, filas, roteamentos, URAs e bots em uso hoje, com a quantidade e o grau de customização de cada um?	O RFI e seus anexos apresentam o levantamento funcional inicial das capacidades que o Banco pretende preservar ou modernizar. O detalhamento quantitativo e o grau de customização serão consolidados durante o planejamento da eventual contratação. O fornecedor deverá indicar eventuais lacunas de informação e apresentar as premissas, a metodologia de descoberta e o esforço necessário para preservar as capacidades existentes.
36		Qual operação entra no cenário-base: SAC, CAC, Centro de Relacionamento, agências, back-office, Crediamigo e Agroamigo, ou apenas parte delas?	O cenário de referência considera as operações e os perfis atualmente atendidos pela Plataforma Omnichannel de Atendimento atual. A definição das operações, unidades e perfis contemplados em cada fase será realizada durante o planejamento da eventual contratação. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e demonstrar a capacidade de inclusão progressiva de novas operações, unidades e usuários.

Este documento está classificado como: Público

37		Haverá RFP ou edital, ou PoC, após o RFI? Quais os prazos, critérios de julgamento e requisitos eliminatórios?	O Banco está na fase exploratória de RFI. A eventual RFP, licitação, demonstração técnica ou prova de conceito, assim como prazos, critérios e requisitos eliminatórios, será definida posteriormente. O RFI não constitui compromisso de contratação nem antecipa o futuro edital.
38		Qual é a plataforma omnichannel e de voz em uso hoje, com fornecedor, versão e vigência do contrato?	A solução atual é baseada no software Citrus, fornecido pela Smartspace Soluções de Comunicação Ltda., no âmbito do Contrato nº 2022/119, vigente até 19 de junho de 2027. O contrato está disponível na página de transparência do Banco: https://www.bnb.gov.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/contratos/vigentes.
39		O RFI pede o prazo total "no cenário descrito", mas o cenário não traz números. Qual o escopo da fase 1 (canais, filas, URAs, bots, integrações, unidades)?	Os quantitativos detalhados referentes a canais, filas, URAs, bots, integrações e unidades ainda estão em processo de definição pela área de negócios e serão informados na eventual fase de RFP. Para esta RFI, solicita-se apenas uma estimativa preliminar de prazo baseada nas premissas e experiências do fornecedor em projetos similares, devendo tais premissas ser explicitadas na resposta.
40		Qual a data-alvo de go-live, a duração mínima desejada de coexistência com a solução atual, o faseamento preferido (por canal, fila, operação ou unidade) e a duração da operação assistida após cada onda?	A data-alvo, a duração da coexistência e da operação assistida e o faseamento definitivo serão estabelecidos no planejamento. O fornecedor deverá apresentar a estratégia recomendada, critérios de avanço e rollback, duração por onda e premissas.
41		O Banco exige suporte técnico presencial (permanente ou sob demanda)? Em quais cidades e com que cobertura e prazo de mobilização?	O contrato atual contempla suporte presencial, mas a exigência para a futura contratação ainda não foi estabelecida. O RFI deverá permitir ao Banco comparar alternativas de suporte remoto, presencial permanente ou presencial sob demanda. O fornecedor deverá informar localidades atendidas, prazos de mobilização, cobertura, perfis e custos de cada modalidade.
42		Quais componentes on-premises continuam durante a transição e na operação (PABX, CTI, gravadores, SBC, mesas de operações financeiras), com quais fabricantes e versões? Ou será tudo substituído?	A arquitetura de transição e os componentes locais remanescentes serão definidos após inventário. O fornecedor deverá apresentar opções de coexistência com telefonia, SBC, CTI, gravadores e outros componentes locais, incluindo limitações e responsabilidades.

Este documento está classificado como: Público

43		Qual o volume e o formato das gravações que devem ser migradas? Estão criptografadas? Ou não é obrigatória a migraçao das gravações da plataforma atual para a nova?	A estratégia para gravações ainda será definida entre migração, consulta no legado e repositório externo. Volumes, formatos e criptografia dependem do inventário. O fornecedor deverá informar requisitos, limitações, metadados, chaves, custos e alternativas.
44		Quantas pessoas serão treinadas, em quantas localidades, e quantos ambientes de teste, homologação e sandbox o Banco precisa (além do produtivo)?	Os quantitativos de treinamento e a quantidade de ambientes serão consolidados posteriormente. O fornecedor deverá propor ambientes adequados de desenvolvimento, teste, homologação e prática, indicar diferenças em relação à produção, licenciamento e custos.
45		Quais canais atuais entram na fase 1 e na proposta de preço, e qual o volume mensal de cada um (voz URA/SAC/CAC, WhatsApp, Instagram, Facebook, LinkedIn, e-mail, SMS, webchat, formulário, lojas de aplicativos, Reclame Aqui, Consumidor.gov.br, Fala.BR)?	Os canais candidatos constam do RFI. Nossa média de atendimento mensal receptivo é de 42 mil e de atendimento ativo é de 743 mil. O fornecedor deverá informar preço, prazo, dependências e integração para cada canal. Com base em experiências anteriores de implantação e migração, o fornecedor deverá recomendar a sequência de canais e operações para as ondas de implantação, apresentando critérios, dependências, riscos, prazos e justificativas.
46		Quantos usuários por perfil (gerentes de agência, agentes, supervisores, gestores, áreas internas e back-office, administradores), por turno e quantos simultâneos? Quais precisam de licença completa para fazer e receber chamada?	A média de usuários da plataforma é de 1.500 usuários ativos por mês. O detalhamento desse quantitativo será apresentado em uma eventual próxima fase. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar o modelo de dimensionamento da solução, incluindo faixas de consumo, capacidade, unidades de cobrança, franquias, excedentes e impactos técnicos e comerciais.
47		Qual o volume de chamadas e minutos por mês (receptivas e ativas), o pico de chamadas simultâneas, a quantidade de 0800 e DIDs e o uso de URA e discador?	A média de chamadas recebidas é de 30 mil chamados/mês. Com TMA médio mensal de 5 minutos. O detalhamento desse item ocorrerá em uma eventual próxima fase. Para esta fase exploratória, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar o modelo de dimensionamento da solução, incluindo faixas de consumo, capacidade, unidades de cobrança, franquias, excedentes e impactos técnicos e comerciais.

Este documento está classificado como: Público

48		Que percentual de voz, tela e digital deve ser gravado e por qual período de tempo?	No cenário atual, os atendimentos de voz e Libras são gravados. O prazo mínimo praticado para gravações é de dois anos, podendo variar conforme o canal e a obrigação aplicável; para atendimentos de Ouvidoria, o prazo situa-se entre cinco e sete anos. Para a futura solução, a retenção deverá ser configurável por categoria de informação e suportar períodos superiores, inclusive até dez anos quando exigido por obrigação legal, regulatória ou política do Banco. O fornecedor deverá informar os recursos e custos correspondentes.
49		Quantos números e contas oficiais de WhatsApp o Banco tem, quem é o titular, qual o BSP atual e qual o volume de conversas receptivas e ativas por mês (por categoria de template)? A migração de números e a aprovação de templates ficam com o Banco ou com o fornecedor, e o BSP entra no preço ou é fornecido pelo Banco?	O Banco é titular de três números oficiais de WhatsApp. Atualmente, a fornecedora da Plataforma Omnichannel atual como integradora/broker da solução. Não há definição de permanência obrigatória desse modelo na futura contratação. O fornecedor deverá apresentar as opções de migração, BSPs suportados, responsabilidades, prazos, aprovação de modelos de mensagem e custos.
50		Qual o volume de campanhas ativas (agentes concorrentes, canal de telefonia por agente para agressividade de chamada, listas, mensagens por canal, frequência) e quais restrições de contato se aplicam (consentimento, Não Me Perturbe)?	A média de campanhas ativas é de 743 mil contatos/mês. O detalhamento das campanhas ocorrerá uma possível fase posterior. Nesta fase o fornecedor deverá apresentar modelos de discagem, agressividade, capacidade, canais, listas, frequência, consentimento, opt-out e atendimento às restrições aplicáveis, com premissas e preços.
51		Quais casos de uso de IA serão contratados (bot de chat, voicebot, agent assist, resumo, classificação), para quantos agentes e com que volume de conversas por mês para voz, e para digital (mensagem de texto)? A IA (LLM, STT e TTS para voz) deve estar no preço?	Os casos de uso de inteligência artificial estão em avaliação, incluindo, entre outras possibilidades, bots, voicebots, assistência ao agente, resumo, classificação, transcrição e análise. O fornecedor deverá informar os recursos disponíveis, componentes nativos ou de terceiros, métricas de consumo, limitações e custos.
52		Que percentual das interações deve ser transcrito e analisado, em quais idiomas, e quantos avaliadores nomeados de qualidade e supervisores usarão os módulos?	O fornecedor deverá informar capacidade de transcrição e análise total ou amostral, idiomas, precisão, licenciamento, avaliadores e custos.

Este documento está classificado como: Público

53		O Banco quer WFM da plataforma? Para quantos agentes, com quais regras de escala, pausas e dimensionamento por canal? Quantos turnos e qual horário de cada turno?	O Banco deseja conhecer as capacidades de WFM da solução. Quantitativos, turnos e regras serão consolidados posteriormente. O fornecedor deverá apresentar previsão, dimensionamento, escalas, pausas, aderência, canais suportados, licenciamento e custos.
54		Qual o volume mensal de work items, quais áreas internas participam e quantos usuários de back-office? Descrever o caso de uso esperado para o BackOffice. Eles também entrarão na escala do do WFM?	O RFI avalia itens de trabalho e atividades de retaguarda vinculados à jornada. Volumes, áreas, usuários e eventual inclusão no WFM serão definidos posteriormente. O fornecedor deverá descrever casos de uso, roteamento, prazos, documentos, rastreabilidade e licenciamento.
55		Qual o volume mensal de reclamações por origem (Consumidor.gov.br, Reclame Aqui, Fala.BR, Não Me Perturbe), os prazos de resposta e como são registradas hoje? Existe integração ou captura automática? Como o Banco classifica demandas anônimas, confidenciais e denúncias?	Os volumes, prazos e formas atuais de captura estão em consolidação. O fornecedor deverá informar integrações e captura automática disponíveis, tratamento de prazos, anonimato, confidencialidade, denúncias, trilhas de auditoria e custos por canal.
56		Existe base de conhecimento hoje, se sim, qual é? Deverá ser mantida e integrada a ela? Quantos artigos, quais fontes, quem faz a curadoria e qual a governança para uso por IA?	A estratégia de base de conhecimento e sua governança serão definidas no planejamento. O fornecedor deverá descrever recursos nativos e de integração, migração, curadoria, aprovação, versionamento, fontes, uso por IA, permissões e custos.
57		Quantos usuários vão atender ou consultar por dispositivos móveis? Qual o caso de uso dos atendentes para os dispositivos móveis? Qual dispositivo que o atendente irá utilizar? Os dispositivos serão disponibilizados pelo Banco?	O fornecedor deverá informar funcionalidades disponíveis em dispositivos móveis, requisitos de segurança, sistemas operacionais, gestão de dispositivos, limitações e licenciamento. O fornecimento dos dispositivos não integra o escopo.
58		Qual o caso de atendimento em Libras, de vídeo e co-browsing e de registro de atendimento presencial na plataforma, e qual o volume esperado por mês?	Vídeo, Libras, co-browsing e atendimento presencial são capacidades em avaliação. O fornecedor deverá descrever casos de uso suportados, acessibilidade, componentes próprios ou de parceiros, volumetria mínima, licenciamento e custos.

Este documento está classificado como: Público

59		Qual a janela de atendimento de cada canal (24x7, horário comercial, outra) e há operação em feriados? Detalhar horário de cada turno.	Nosso atendimento é regido pela FEBRABAN e atualmente é distribuído da seguinte maneira: SAC: 24 x 7; CAC: das 08 às 20h, todos os dias, inclusive feriados; Redes Sociais: de 07h às 00:00h, diariamente; Demais Canais: horário comercial. Nesta fase, o fornecedor deverá especificar o grau de suporte a calendários e horários configuráveis, operação 24x7 quando necessária, feriados, exceções e diferentes turnos, indicando impactos técnicos e comerciais.
60		Quais categorias de dados têm retenção de 10 anos (registros, conversas, gravações, transcrições, anexos, logs) e quais prazos valem para as demais, inclusive para gravações? Existe política de bloqueio legal (legal hold), se sim, detalhar todos casos de uso? O Contrato de contratação da plataforma será de 10 anos?	A retenção deverá ser configurável conforme o tipo de informação e suportar o período de até dez anos quando exigido por obrigação legal, regulatória ou política do Banco. Os prazos definitivos aplicáveis a registros, conversas, gravações, transcrições, anexos e logs serão definidos na futura contratação. O fornecedor deverá informar os períodos incluídos no preço básico, os custos de retenção adicional, os mecanismos de bloqueio legal, pesquisa, recuperação, exportação e descarte seguro. O período de retenção das informações não corresponde ao prazo de vigência contratual. O prazo da futura contratação ainda não foi definido.
61		Quais provedor de identidade e método de MFA o Banco usa (Entra ID, Active Directory, Keycloak)? Será usado SAML, OIDC ou SCIM para provisionamento?	Os detalhes da arquitetura de identidade serão fornecidos em etapa apropriada. A solução deverá suportar padrões corporativos como SAML, OIDC, MFA e provisionamento automatizado, quando aplicável. O fornecedor deverá indicar compatibilidades, limitações e pré-requisitos.
62		Qual a ferramenta de colaboração (Teams ou substituta) e quantos usuários requer para que exista uma integração?	A ferramenta corporativa de colaboração atualmente utilizada pelo Banco é o Microsoft Teams. O fornecedor deverá informar as integrações disponíveis, os casos de uso atendidos, o modelo de licenciamento, as dependências técnicas e os custos correspondentes.

Este documento está classificado como: Público

63		Quais sistemas serão integrados (CRM, core bancário, mainframe, cadastro, cobrança, BI). Detalhar o tipo de integraçao necessario, se é para consulta na URA ou se é para consulta de dados para mostrar na tela do agente, por favor. Detalhar o caso de uso para cada integração requerida.	A aba de Integrações contém o levantamento inicial. Os casos de uso e sistemas serão refinados. O fornecedor deverá indicar como atende consulta transacional, exibição de dados ao agente, atualização de registros, eventos, lotes e demais padrões, com premissas e responsabilidades.
64		Existe API Gateway, barramento ou broker corporativo para consulta de informaçoes por Rest API via Internet?	O Banco possui arquitetura corporativa de integração, cujos detalhes serão apresentados em etapa adequada e de forma segura. O fornecedor deverá informar suporte a APIs REST, mensageria, eventos, filas, conectividade privada, autenticação e requisitos de gateway.
65		Qual o CRM do Banco (produto, versão, hospedagem), quais objetos e processos serão integrados e as APIs estão disponíveis?	O Banco não possui atualmente uma plataforma corporativa única de CRM. Existem sistemas corporativos que mantêm dados cadastrais, históricos, produtos e processos de relacionamento. O RFI não pressupõe a substituição desses sistemas nem a contratação de CRM comercial. O fornecedor deverá demonstrar a capacidade de integração bidirecional com CRMs e sistemas externos por APIs, eventos, arquivos ou mensageria.
66		Os sistemas legados e o mainframe expõem APIs, arquivos ou filas (Kafka, IBM MQ)? Há middleware que a equipe do Banco opera?	Os detalhes dos legados e middlewares serão fornecidos posteriormente, observadas as regras de segurança. O fornecedor deverá informar suporte a APIs, arquivos, filas e mensageria, agentes de integração, conectividade e tratamento de indisponibilidade.
67		Quantos ambientes de homologação, testes o Banco requer? Deve ser uma réplica de funcionalidades do ambiente produtivo, com menos quantidade de agentes?	A quantidade e o dimensionamento dos ambientes ainda serão definidos. O fornecedor deverá propor desenvolvimento, testes e homologação com funcionalidades compatíveis com produção, indicando limitações, capacidade, dados sintéticos, licenciamento e custos.
68		A quais operadoras de telefonia via SIP devemos nos integrar, e qual a quantidade total de canais de telefonia?	As operadoras, os troncos e a quantidade de canais serão detalhados no planejamento. O fornecedor deverá informar compatibilidade com SIP, SBC, BYOC, múltiplas operadoras, redundância, portabilidade, coexistência, requisitos e custos.

Este documento está classificado como: Público

69		Qual o modelo de licenciamento preferido (nomeado ou concorrente), o prazo contratual e a moeda base dos valores da nossa oferta?	O Banco não definiu modelo único de licenciamento, prazo contratual ou estrutura comercial nesta etapa. O fornecedor deverá apresentar alternativas nomeadas e concorrentes, prazo mínimo, moeda, reajuste, franquias, excedentes, impostos e exemplos de cálculo.
70		Copiloto de IA, social listening, vídeo e co-browsing e autenticação biométrica entram no escopo como opcionais ou obrigatórios?	Essas capacidades estão sendo avaliadas e poderão ser básicas, opcionais ou implantadas posteriormente. O fornecedor deverá identificar o que é nativo, opcional ou de parceiro, com licenciamento, dependências, prazo e custos separados.
71		Qual o crescimento esperado de usuários e volumes nos próximos 3 a 5 anos e a sazonalidade?	As projeções definitivas ainda não foram estabelecidas. O fornecedor deverá informar escalabilidade para 3 a 5 anos, limites, faixas de crescimento, expansão sem interrupção, sazonalidade suportada e impactos comerciais.
72		Qual a definição de interação ou acionamento faturável (GL-010) que o Banco usa para comparar propostas (contato, sessão, mensagem, minuto)?	Nesta fase, não foi definida unidade faturável única. O fornecedor deverá explicitar suas unidades de cobrança para contatos, sessões, mensagens, minutos, agentes e recursos, regras de início e término, franquias, excedentes e exemplos que permitam comparar o custo total.
73	Modelo de contratação (Aba 06 – Precificação; itens de DPA/subprocessadores do Questionário Não Funcional)	O contrato será firmado diretamente com o fabricante da plataforma ou por meio de licitante/contratado?	A presente RFI tem como objetivo fornecer dados para uma eventual licitação regrada sob a Lei nº 13.303/2026 (Lei das Estatais). O fornecedor deverá indicar fabricante, empresa responsável pelo contrato, parceiros, subprocessadores e respectivas responsabilidades.

Este documento está classificado como: Público

74	Modelo de contratação (Aba 06 – Precificação; itens de DPA/subprocessadores do Questionário Não Funcional)	O Banco considera vigência plurianual (ex.: 36 ou 60 meses) ou contrato anual com renovação?	O prazo contratual ainda não foi definido, mas se tem o ocntrato plurianual como preferencial. O atual contrato teve 48 meses de prazo prorrogável por mais 12 meses. O fornecedor deverá apresentar opções anuais e plurianuais, observando o limite regulamentar aplicável, com impactos em preço, reajuste, descontos e encerramento.
75	Operadora e numeração (QF-178 e demais itens de Voz)	O Banco já possui operadora STFC/SIP homologada para os serviços 0800/0300 e ramais (DIDs), a ser mantida, ou espera que o fornecedor indique e gerencie o parceiro de telefonia? Há troncos SIP/SBC próprios do Banco que devam ser integrados à solução?	O Banco possui contrato com a Vivo e utiliza troncos próprios. A arquitetura futura poderá manter esses ativos ou adotar telefonia gerenciada. O fornecedor deverá informar opções de SIP, SBC, BYOC, portabilidade, redundância e custos.
76	Volumetria de voz (Aba 06)	Qual o volume mensal estimado de minutos, inbound e outbound, por tipo: local, móvel, interurbano e 0800/0300?	Como referência, há aproximadamente 30 mil chamadas receptivas por mês, com TMA médio de cinco minutos. A distribuição entre chamadas ativas, locais, móveis, interurbanas e 0800/0300 não está consolidada. O fornecedor deverá declarar as premissas de tarifação e dimensionamento.
77	Dimensionamento geral (Aba 06)	Quantidade estimada de agentes simultâneos e de usuários nomeados (agentes, supervisores, administradores); volume mensal de tickets/conversas por canal; volume mensal de conversas com agentes de IA; número de filas/skills de atendimento previstas; e número de marcas/áreas (Unidades e Unidade Gestora) que terão ambiente separado.	Como referência, a plataforma possui aproximadamente 1.500 usuários ativos por mês, 42 mil atendimentos receptivos e 743 mil contatos ativos mensais. Há, em média, três filas por canal. O fornecedor deverá declarar premissas para perfis, simultaneidade, IA e segregação por área.

Este documento está classificado como: Público

78	WhatsApp (QF-030 e itens de mensageria)	O Banco já possui contrato com BSP da Meta para a API do WhatsApp Business, e números já homologados, ou espera que a contratação esteja no escopo do fornecedor?	Atualmente, a fornecedora da atual plataforma omnichannel de atendimento atua como integradora/broker e o Banco possui três números oficiais de WhatsApp. O modelo futuro poderá manter ou substituir o BSP. O fornecedor deverá informar migração, portabilidade, gestão da conta Meta, responsabilidades, tarifas e custos.
79	Notificação de incidentes (QNF-036)	Qual o prazo máximo exigido para a notificação de incidentes de segurança envolvendo dados do Banco? E qual o canal preferencial de notificação (e-mail, portal, gestor de contrato)?	Para incidentes críticos que possam afetar dados, serviços ou operações do Banco, a comunicação inicial deverá ocorrer em até 1 (uma) hora após a identificação ou confirmação preliminar e ser complementada por relatório e plano de ação em até 12 (doze) horas, conforme QNF-036. A comunicação inicial pode ser preliminar, informando fatos conhecidos, ativos/dados afetados, impacto, contenção, interlocutores e próxima atualização. O canal e os pontos de contato operacionais serão formalizados na etapa própria. O fornecedor deverá apresentar seu processo 24x7, criticidades, escalonamento e preservação de evidências.
80	Certificações (QNF-005 e itens de conformidade)	Quando o requisito cita ISO 22301 "ou padrão equivalente", o Banco aceita certificações/relatórios de segurança reconhecidos (ex.: ISO/IEC 27001, SOC 2 Tipo II)?	O QNF-005 admite programa de gestão de continuidade alinhado à ISO 22301 ou padrão efetivamente equivalente quanto à continuidade de negócios. ISO/IEC 27001 e SOC 2 Tipo II são evidências relevantes de segurança/controles, mas não substituem automaticamente a demonstração de continuidade e recuperação. O fornecedor deverá identificar separadamente escopo, titular, validade, ambientes, testes de recuperação e eventuais controles compensatórios. A equivalência será avaliada pelo Banco.
81	Geral; RE-031	Qual é o cronograma previsto entre esta RFI, a publicação do edital/RFP, a adjudicação do contrato e o go-live pretendido? Quando vence o contrato da solução atual?	O contrato atual encerra-se em 19/06/2027. O cronograma da eventual contratação e da entrada em produção ainda será definido. O fornecedor deverá informar prazo e premissas para implantação, migração, coexistência e estabilização.

Este documento está classificado como: Público

82	Geral	Qual modalidade de licitação e critério de julgamento estão previstos (por exemplo, menor preço ou técnica e preço, nos termos da Lei nº 14.133/2021)?	Os parâmetros ainda não foram definidos. Eventual contratação observará a Lei nº 13.303/2016, o Regulamento de Licitações e Contratos do Banco e o futuro instrumento convocatório. O RFI não antecipa modalidade nem critério de julgamento.
83	06, item 10	Os preços indicativos informados na aba 06 serão utilizados para compor o preço de referência da futura licitação? As informações de preço de cada fornecedor serão mantidas em sigilo?	Conforme orientações gerais desta RFI, o processo não constitui edital de licitação, não gera direito de preferência, não implica obrigação de contratação, tampouco vincula o BANCO às informações recebidas. As respostas encaminhadas pelos participantes terão caráter meramente informativo e poderão ser utilizadas pelo BANCO como subsídio para estudos preliminares, pesquisas de mercado, definição de requisitos técnicos e demais atividades relacionadas ao planejamento de eventual contratação. O BANCO compromete-se a manter sigilo de todas as informações enviadas pelas empresas.
84	06; RE-009	A futura contratação deverá ocorrer em lote único ou dividida em lotes (por exemplo, plataforma, telefonia/operadoras, broker de WhatsApp, WFM, serviços profissionais)? Será permitida a participação em consórcio?	O modelo ainda não foi definido. O RFI busca conhecer alternativas de contratação conjunta, modular ou por lotes, e dependências entre plataforma, telefonia, mensageria, módulos e serviços.
85	RE-001 a RE-010	O futuro licitante deverá ser pessoa jurídica brasileira (com CNPJ), ou o fabricante internacional poderá participar diretamente com um parceiro de implantação local?	O modelo ainda não foi definido. As condições de participação serão estabelecidas em eventual edital. O fornecedor deverá indicar fabricante, empresa que assumiria a responsabilidade contratual no Brasil, parceiro de implantação e responsabilidades.
86	06	Qual prazo contratual e mecanismo de reajuste (índice e moeda) o Banco prevê? Os preços indicativos devem ser informados em reais (BRL)?	Os parâmetros ainda não foram definidos. Os valores indicativos deverão ser informados em reais, salvo campo ou orientação específica em contrário, com premissas e data-base. O fornecedor deverá informar opções de prazo, reajuste e moeda.

Este documento está classificado como: Público

87	06 (premissas); QF-035; QF-123	Quantos usuários estão no escopo por perfil: atendentes da central, supervisores/gestores, usuários de áreas internas/back-office e gerentes de Agência? Favor indicar usuários nomeados e o pico de usuários simultâneos.	Como referência, a plataforma possui aproximadamente 1.500 usuários ativos por mês, sendo 25% no contact center para atendimento ativo e receptivo de diversos canais e 75% em unidades de negócios exclusivamente para atendimento humano do transbordo do WhatsApp. A distribuição por perfil e o pico de simultaneidade não estão consolidados. O fornecedor deverá apresentar licenciamento nomeado e concorrente e declarar as premissas adotadas.
88	QF-035; QNF-022	A central de atendimento é operada pelo próprio Banco, por uma ou mais empresas terceirizadas (BPO), ou por ambos? Quantos sites de operação existem?	A operação atual envolve empresa de contact center parceira e usuários do Banco, incluindo gerentes de unidades de negócios e áreas internas. O fornecedor deverá considerar operação distribuída e declarar premissas sobre sites e perfis.
89	QF-030; PI-11 a PI-23	Quais são os volumes mensais atuais por canal: minutos de voz receptivos e ativos, sessões de URA, SMS, e-mail, webchat, formulários, redes sociais e demandas de canais reputacionais? (Os volumes de WhatsApp são tratados na pergunta 18.)	Como referência, há aproximadamente 42 mil atendimentos receptivos e 743 mil contatos ativos por mês; voz receptiva representa cerca de 30 mil chamadas mensais, com TMA médio de cinco minutos.
90	QF-034; QF-114 a QF-122	Quais são os volumes típicos de campanhas ativas por canal e por mês, e quais modos de discagem são utilizados hoje (preview, progressivo, preditivo)?	Como referência, há aproximadamente 743 mil contatos ativos por mês. O fornecedor deverá informar modos suportados e premissas de capacidade.
91	QF-173; PI-26; PI-27	Quantas árvores de URA, filas e regras de roteamento existem hoje e precisariam ser migradas?	Atualmente existem três URAs, com previsão referencial de acréscimo de 20%, e média de três filas por canal. O fornecedor deverá informar metodologia para levantamento, racionalização, redesenho e migração.
92	QF-030; QF-140	Os canais reputacionais e regulatórios (Reclame Aqui, Consumidor.gov.br, Fala.BR, Não Me Perturbe, lojas de aplicativos) estão integrados hoje via API? Por meio de qual fornecedor?	A Plataforma Omnichannel de Atendimento atual realiza a centralização desses canais por meio das APIs fornecedidas pelos gestores dos mesmos.
93	QF-063	O atendimento em Libras deve ser nativo da plataforma, ou a integração com um fornecedor especializado é aceitável?	É aceitável componente de parceiro integrado. O fornecedor deverá identificar o parceiro, o modelo de integração, responsabilidades, níveis de serviço, segurança, suporte e custos, preferencialmente com responsabilidade integrada pela solução.

Este documento está classificado como: Público

94	QF-048; GL-021; GL-022	Quantos números/contas do WhatsApp Business (WABAs) o Banco opera, quais áreas utilizam cada um (por exemplo, SAC, cobrança, agências, crédito) e se são contas verificadas pela Meta?	O Banco possui três números oficiais de WhatsApp. A vinculação às contas WABA, a verificação e a distribuição por área serão detalhadas posteriormente. O fornecedor deverá suportar múltiplos números e segregação por operação.
95	QF-048; PI-17; PI-18	Qual é o BSP/broker de WhatsApp atual do Banco e quando vence esse contrato? O Banco está aberto a trocar de BSP? O fornecedor deve incluir as tarifas do BSP e da Meta em seu preço, ou o Banco continuará contratando e pagando esses itens diretamente?	Atualmente, a fornecedora da atual plataforma omnichannel de atendimento atua como integradora/broker. O Banco está aberto à manutenção ou troca do BSP. O fornecedor deverá discriminar responsabilidades e custos de plataforma, BSP e tarifas da Meta, além da migração dos números.
96	QF-033; QF-058; PI-17	Quais são os volumes mensais de WhatsApp, separados entre receptivo/ativo e por categoria da Meta (marketing, utilidade, autenticação, serviço)? Qual percentual é resolvido pelo chatbot sem atendimento humano? Qual vazão de envio é necessária nos picos (por exemplo, campanhas de cobrança)?	Como referência, há aproximadamente 400 mil conversas de WhatsApp por mês. A distribuição entre receptivo, ativo, categorias da Meta, automação e atendimento humano não está consolidada para esta fase.
97	QF-028; QF-029; QF-173; QF-174; RE-042	Em qual plataforma está hoje o chatbot de WhatsApp, quantos fluxos/intenções possui e quem o desenvolveu (Banco, broker, terceiro)? O Banco espera que esses fluxos sejam migrados como estão ou redesenhados? Em qual formato podem ser exportados hoje?	Atualmente existem dois chatbots no WhatsApp, com mais de 20 jornadas guiadas e cinco jornadas automatizadas integradas a sistemas legados. A estratégia poderá combinar migração, reconstrução e redesenho. O fornecedor deverá informar formatos, metodologia, esforço e custos.
98	QF-065; RE-041; GL-024	Quantos templates de mensagem estão aprovados hoje, e quem gerencia a criação e a aprovação junto à Meta (Banco, broker, fornecedor atual)?	A criação e a aprovação dos modelos junto à Meta são atualmente conduzidas pelo fornecedor da plataforma omnichannel de atendimento atual. O fornecedor deverá informar o processo de criação, aprovação, versionamento e gestão.

Este documento está classificado como: Público

99	QF-054 a QF-056; QNF-114; GL-021	Quanto aos gerentes de Agência que atendem clientes pelo WhatsApp em dispositivos móveis: quantas agências e gerentes estão no escopo, e em quais dispositivos (iOS/Android corporativos, com MDM)? As agências utilizam hoje números próprios (inclusive o aplicativo WhatsApp Business), ou um número central deverá direcionar as conversas ao gerente responsável?	O Banco possui 297 agências. Atualmente, os gerentes utilizam plataforma desktop; o acesso móvel é capacidade a ser avaliada. O fornecedor deverá apresentar arquitetura, segurança, gestão de dispositivos, licenciamento e custos.
100	QF-049; QF-057; QF-064	Quais recursos do WhatsApp estão em uso ou planejados: botões/listas interativas, WhatsApp Flows, templates de autenticação/OTP, pagamentos (por exemplo, Pix), chamadas de voz pelo WhatsApp?	O foco deve ser o atendimento ao cliente e potencial cliente, tanto ativo quanto receptivo, através das mídias disponíveis pela Meta para essas ações.
101	QF-064; QF-065; RE-040 a RE-042; PI-30	Quem é responsável hoje pelo desenho e pela melhoria contínua das jornadas de WhatsApp, e qual divisão de responsabilidades entre Banco, fornecedor e BSP o Banco espera? O desenho contínuo de jornadas é esperado como serviço gerenciado recorrente?	Atualmente, as jornadas são de responsabilidade do Banco e da fornecedora da plataforma omnichannel de atendimento. O fornecedor deverá propor divisão de responsabilidades entre Banco, contratada e BSP.
102	QF-089; QF-140 a QF-148; aba 05	Qual sistema é hoje o cadastro mestre de clientes e o sistema de registro de casos/reclamações do Banco? A plataforma omnichannel deverá assumir a gestão de reclamações e casos (QF-140 a QF-148) ou integrar-se a um sistema existente?	O Banco possui sistemas corporativos de cadastro e de gestão de demandas internas. Estes se conectarão à nova plataforma omnichannel de atendimento, objeto desta RFI, e que tratará somente de atendimentos de clientes e potenciais clientes através dos canais de atendimento do Banco. Os requisitos mencionados tratam de reclamações formais oriundas de canais de reclamação como Consumidor.gov.br, Reclame Aqui, Fala.br e Não me Perturbe.
103	INT-002; INT-009	Quantas integrações estão no escopo inicial, e os sistemas de destino já estão expostos pelo API Gateway corporativo? Alguma delas exige acesso ao mainframe?	Como referência, a Plataforma Omnichannel Atual possui integração com 13 sistemas internos e 14 plataformas externas. O fornecedor deverá declarar premissas e alternativas para APIs, mensageria, arquivos, conectores locais e acesso a sistemas legados.

Este documento está classificado como: Público

104	Instruções	Quais são os três principais resultados que motivam a substituição (por exemplo, redução de custos, CSAT, contenção digital/por IA, consolidação de fornecedores, conformidade regulatória)?	Com o fim do contrato atual previsto para 19/06/27, se faz necessário novo processo licitatório. Ademais, citamos alguns resultados esperados: continuidade e modernização do atendimento; substituição do ambiente on-premises por solução SaaS/CCaaS segura, escalável e integrada; e melhoria da experiência, automação, gestão, qualidade, dados e eficiência operacional.
105	RE-016; RE-047	Quantos produtos e contratos distintos compõem hoje a estrutura de atendimento (CCaaS, URA, bots, QM, WFM, analytics, monitoramento de redes sociais, broker)? A consolidação desses itens é um objetivo declarado?	Atual Plataforma Omnchannel de Atendimento on premisses (que inclui URA, bots, QM, analytics, monitoramento de redes sociais, WhatsApp), broker (SMS e WhatsApp) são prestados por um mesmo fornecedor.
106	QF-021; QF-027; QNF-143	Qual nível de autonomia de IA é aceitável para o Banco: apenas assistência ao atendente, IA tratando intenções definidas com transbordo para humano, ou IA executando ações em sistemas de back-office?	O Banco deseja conhecer os níveis de autonomia disponíveis. O fornecedor deverá informar opções de assistência ao agente, tratamento automatizado com transbordo e execução de ações em sistemas, incluindo controles, supervisão humana, segurança, rastreabilidade, riscos e custos. A apresentação de autonomia não autoriza decisões exclusivamente automatizadas com efeitos jurídicos/relevantes sem aprovação expressa e observância da lei.
107	Aba 03 (códigos de resposta)	Como serão tratados, na futura avaliação, os itens respondidos com código C (desenvolvimento) ou sinalizados como "Requer roadmap", e em qual prazo a entrega via roadmap seria aceitável?	Para a etapa de RFI, as respostas C ou dependentes de roteiro de evolução serão analisadas quanto a aderência, prazo, risco, custo e relevância. O fornecedor deverá informar compromisso, dependências, evidências e data prevista de disponibilidade.
108	SLA-08; SLA-09; SLA-12	O Banco espera que métricas de IA (por exemplo, contenção, qualidade de resumos) se tornem SLAs contratuais, ou que sejam medidas apenas em uma eventual PoC?	O RFI busca conhecer métricas e compromissos praticados pelo mercado. Algumas métricas poderão compor níveis de serviço ou indicadores contratuais, conforme maturidade e mensurabilidade; outras poderão ser verificadas em demonstração ou etapa futura.

Este documento está classificado como: Público

109	RE-030; RE-038; QF-170	Existe um piloto preferencial (canal, fila ou unidade) para a implantação faseada? A implantação e o suporte presencial devem ser realizados por equipe sediada no Brasil (por exemplo, em Fortaleza)?	Ainda não há piloto ou sequência definitiva. Não há exigência preliminar de equipe sediada em Fortaleza; deverão ser apresentadas opções de atuação remota, presencial e sob demanda no Brasil. O fornecedor deverá recomendar estratégia de implantação por ondas, com critérios, dependências e prazos.
110	Instruções, item 3; QNF-115	Qual é o prazo para envio das respostas? A documentação de apoio pode ser fornecida em inglês, com as respostas do questionário em português? Haverá sessões de apresentação dos fornecedores antes do RFP?	O prazo consta do aviso e da página oficial do RFI. As respostas deverão ser apresentadas em português e o material de apoio em português preferencialmente. Eventuais apresentações serão solicitadas pelo Banco quando necessárias.
111		[Item 3.1 – Cronograma] Solicitamos confirmar a data-limite para envio das respostas: 29/10/2026 ou 30/10/2026. Solicitamos ainda, se possível, que os esclarecimentos sejam publicados até 26/10/2026, para que possam ser considerados nas respostas.	O prazo para envio das respostas ao RFI foi prorrogado até 12/11/2026. Os esclarecimentos serão publicados na página oficial do RFI, e as empresas deverão considerar a versão mais recente disponibilizada. Novas eventuais prorrogações serão publicadas no mesmo local.
112		[Aba 06 – Premissas do Cenário de Precificação; RE-019] Considerando os volumes de atendimento humano já informados no Anexo I-E do Edital PE 2025/90102, solicitamos, para que as estimativas sejam comparáveis: (a) volume médio mensal de interações atendidas de forma automatizada (URA, chatbot, WhatsApp), receptivas e ativas, por canal; (b) pico atual de usuários simultâneos na plataforma; (c) quantidade de portas de URA e de canais de voz simultâneos em uso.	Como referência, a plataforma possui aproximadamente 1.500 usuários ativos por mês, 42 mil atendimentos receptivos, 743 mil contatos ativos e três URAs.
113		[QF-015 a QF-022; QF-074 a QF-088] Existem hoje bots ou URAs com reconhecimento de linguagem natural ou inteligência artificial em produção? Em caso positivo, para quais serviços, e qual o percentual de contatos resolvidos sem transferência para atendimento humano?	Atualmente, o chatbot do WhatsApp utiliza menu ou árvore de decisões. A URA não utiliza reconhecimento de linguagem natural nem inteligência artificial.

Este documento está classificado como: Público

114		[RE-031, RE-033; QF-169] Considerando o término do contrato atual, qual a data prevista para o início da operação da nova solução? O Banco prevê período de convivência entre a solução atual e a nova? Em caso positivo, por quanto tempo?	A data de entrada em operação e o período de convivência ainda não foram definidos. O contrato atual encerra-se em 19/06/2027. O fornecedor deverá recomendar cronograma, estratégia de implantação por ondas, período de coexistência, operação assistida e estabilização.
115		[RE-006, RE-007, RE-010] Na eventual contratação futura, será admitida a participação de empresa credenciada pelo fabricante da solução, além do próprio fabricante ou de sua subsidiária?	As condições de participação serão definidas em eventual edital. No RFI, poderão responder fabricantes, subsidiárias, representantes, revendedores ou integradores autorizados, desde que identifiquem a relação com o fabricante, as autorizações e a empresa que assumiria a responsabilidade contratual.
116		[RE-022, RE-023; Aba 03 – códigos D, E e F] Na eventual contratação futura, será admitida a subcontratação de componentes acessórios da solução, como chatbots, voicebots, speech analytics e inteligência artificial?	São admitidos componentes e serviços de parceiros. As regras definitivas de subcontratação constarão de eventual edital. O fornecedor deverá identificar fabricantes e parceiros, modelo de integração, responsabilidades, suporte, níveis de serviço, segurança, licenciamento e custos.
117		[Aba 06 – PI-19, PI-20; SLA-08, SLA-12] Além do licenciamento por usuário, o Banco considera modelos de cobrança para os recursos de automação e IA baseados em interação concluída ou resolvida sem intervenção humana?	Sim. O RFI busca conhecer diferentes métricas de licenciamento e cobrança, inclusive por interação, sessão, consumo, automação concluída ou resolução sem intervenção humana. O fornecedor deverá detalhar a métrica, franquias, excedentes, critérios de medição e exemplos de cálculo.
118		[QF-035, QF-123] A nova solução será utilizada pela empresa prestadora dos serviços de contact center do Banco? Em caso positivo, os indicadores de nível de serviço desse contrato deverão ser apurados a partir de relatórios da nova solução?	Sim para as duas perguntas.
119		[QF-140 a QF-148] Atualmente, as manifestações oriundas de Consumidor.gov.br, Reclame Aqui e Fala.BR são recebidas na plataforma por integração automatizada ou por registro manual?	Integração automatizada.

Este documento está classificado como: Público

120		[QF-097, QF-100; Edital PE 2025/90102, Anexo I-A, itens 1.8 e 1.9] Na nova solução, a quem caberá a curadoria e a atualização contínua das bases de conhecimento e dos conteúdos utilizados pelos bots e agentes de IA: ao fornecedor da plataforma, à empresa prestadora dos serviços de contact center ou ao próprio Banco?	O modelo definitivo de governança ainda não foi definido. O Banco deverá manter a responsabilidade institucional pelos conteúdos, podendo atribuir atividades operacionais de curadoria ao fornecedor da plataforma ou à empresa de contact center. O fornecedor deverá propor papéis, fluxos de aprovação, versionamento, auditoria e custos.
121		[QF-174; RE-042; Aba 06 – PI-30] O Banco avalia contratar, junto com a plataforma ou separadamente, serviço contínuo de desenho, implantação, avaliação e evolução dos casos de uso de automação e IA, com níveis de serviço associados ao desempenho desses casos de uso?	Essa possibilidade está em avaliação. A contratação conjunta ou separada será definida posteriormente. O fornecedor deverá informar modelos de serviço contínuo e sob demanda para desenho, implantação, avaliação e evolução de automações e IA.
122		[SLA-08, SLA-12] O Banco pretende incluir indicadores de desempenho da automação e da IA (por exemplo, percentual de interações resolvidas sem transferência para atendimento humano, taxa de transbordo e qualidade das respostas) como níveis de serviço contratuais na futura contratação?	O RFI busca conhecer as métricas e os compromissos praticados pelo mercado. Indicadores de automação e IA poderão compor níveis de serviço ou indicadores de acompanhamento, conforme mensurabilidade, maturidade e relevância.
123	Aba 04, coluna D, QNF-001 a QNF-147; aba 01, códigos de resposta	Quais opções devemos usar na coluna “RESPOSTA” da aba 04? São os mesmos códigos A a G do Questionário Funcional ou existe uma classificação específica para os requisitos não funcionais? Se houver outro padrão, pedimos informar as opções e seus significados.	Na aba 04, a resposta deverá ser descritiva, informando atendimento, forma de implementação, limitações, dependências e evidências. Os códigos A a G aplicam-se à aba 03.
124	Aba 01, instruções gerais 2 e códigos A a G; aba 03, coluna E; aba 08	Como devemos classificar um requisito que a solução atende apenas em parte? E quando parte do atendimento é nativa e outra depende de parceiro ou desenvolvimento, qual código devemos selecionar? Podemos detalhar essa composição e as limitações na descrição, mas precisamos confirmar o critério para a resposta única.	Deve ser selecionado o código que represente a parcela predominante ou mais crítica do atendimento, detalhando na descrição a composição nativa, por parceiro ou por desenvolvimento, e as limitações. Se houver dependência material de parceiro ou desenvolvimento, essa condição não deve ser classificada como atendimento integralmente nativo.

Este documento está classificado como: Público

125	QF-178; SLA-05 e SLA-10	Na troca automática entre operadoras em caso de falha, o Banco espera que novas chamadas sejam direcionadas à operadora disponível ou que as chamadas em andamento também sejam mantidas? Há alguma situação de falha da operação atual que devemos considerar?	Espera-se que novas chamadas sejam direcionadas automaticamente ao caminho disponível. A manutenção de chamadas em andamento dependerá da arquitetura e deverá ser explicada pela respondente.
126	QF-061; QF-065; GL-022	Quando o requisito fala em manter a sessão digital ativa, refere-se ao atendimento aberto na plataforma ou também à sessão no canal externo? Para canais que limitam o prazo de resposta ou exigem template para retomar o contato, como o Banco espera que essa continuidade seja tratada?	RETIFICAÇÃO RESPOSTA ANTERIOR: Refere-se à continuidade do atendimento e do contexto na plataforma e, quando tecnicamente possível, no canal externo. O fornecedor deverá detalhar os mecanismos adotados para preservação de contexto, retomada de conversas e continuidade da jornada em canais que possuam limitações de sessão, janelas de atendimento ou exigência de templates/mensagens aprovadas para reengajamento do cliente.
127	QF-110 e QF-175	O QF-110 pede um único motor de roteamento, enquanto o QF-175 admite um componente externo de voz integrado. Nesse cenário, o Banco aceita componentes trabalhando de forma coordenada, com as mesmas regras, controle de capacidade dos agentes e gestão unificada, ou exige que toda decisão de roteamento ocorra em um único componente?	É aceitável a atuação coordenada de componentes, desde que haja experiência unificada, regras consistentes, controle de capacidade, contexto preservado, supervisão, relatórios e gestão integrada. O fornecedor deverá demonstrar como evita decisões conflitantes e perda de rastreabilidade.
128	QF-026 e QF-029; QNF-126; GL-042	Além da exportação estruturada e documentada descrita no QF-029, o “reaproveitamento” do QF-026 exige que os fluxos possam ser importados e executados automaticamente em outra ferramenta? Se essa for a expectativa, existe algum padrão ou ferramenta de destino que devemos considerar?	O QF-026 trata do reaproveitamento de artefatos, enquanto o QF-029 trata de exportação e reversibilidade. O fornecedor deverá informar formatos, capacidade de reutilização ou reconstrução, limitações e dependências.
129	Orientações, itens 1 e 2; QF-030, QF-173 e QF-190	O Banco pode compartilhar um levantamento do que está em uso hoje, incluindo canais, filas, campanhas, bots, árvores de URA, jornadas e customizações, com suas quantidades e principais particularidades? Precisamos entender o que deve ser mantido na migração e o que representa uma evolução da operação.	O cenário atual está descrito no RFI e nos esclarecimentos. Como referência, existem três URAs, dois chatbots no WhatsApp, mais de 20 jornadas guiadas, cinco jornadas automatizadas e média de três filas por canal. O fornecedor deverá informar metodologia para inventário e redesenho.

Este documento está classificado como: Público

130	QF-035 e QF-123; aba 06, Premissas do Cenário de Precificação; PI-03 e PI-04	Quantos agentes, supervisores, gestores, gerentes de agência e usuários de back-office utilizam a solução hoje? Pedimos separar usuários cadastrados e simultâneos, por operação ou unidade, para definir as premissas de capacidade e licenciamento.	Como referência, a plataforma possui aproximadamente 1.500 usuários ativos por mês. A distribuição por perfil, operação e simultaneidade não está consolidada. O fornecedor deverá declarar premissas e apresentar licenciamento nomeado e concorrente.
131	QF-005, QF-058 e QF-187; QNF-012; PI-02	Quais são os volumes atuais por canal e os picos de utilização? Precisamos dos atendimentos mensais, chamadas simultâneas, mensagens e contatos ativos, além da sazonalidade e do crescimento previsto, se disponível. Para voz, pedimos também o tempo médio de atendimento e a divisão entre ativo e receptivo.	Como referência, há aproximadamente 42 mil atendimentos receptivos, 743 mil contatos ativos, 30 mil chamadas receptivas e 400 mil conversas de WhatsApp por mês. O TMA de voz é de cerca de cinco minutos. Picos e demais canais não estão consolidados.
132	QF-021, QF-027, QF-074 a QF-088 e QF-139; aba 01, diretrizes de IA	Quais jornadas e casos de uso do Banco devemos considerar como referência para os recursos de IA? Para cada cenário, pedimos informar os canais, volumes aproximados e situações em que a atuação humana é obrigatória, diferenciando o uso atual das possibilidades de evolução.	Atualmente, o chatbot do WhatsApp utiliza predominantemente menus e árvores de decisão, e a URA não utiliza NLP ou IA. O fornecedor deverá propor casos de uso, volumes e controles humanos.

Este documento está classificado como: Público

133	QF-030, QF-052, QF-062 e QF-140; aba 08, exemplos QF-030 e QF-062	Como cada rede social, loja de aplicativos e canal público ou reputacional é atendido hoje? Pedimos informar quais operações são realizadas, como as demandas são recebidas e respondidas, quais conectores são usados e se existem restrições de acesso ou integração.	O atendimento atual varia conforme o canal, combinando integrações e registros operacionais. Os canais são centralizados na atual plataforma omnichannel de atendimento. O fornecedor deverá informar conectores nativos, alternativas de integração, restrições das plataformas externas e recursos de atendimento manual com rastreabilidade.
134	RE-015; QF-177; PI-11 a PI-15; GL-026 a GL-028	Quais operadoras, contratos, números, troncos SIP e equipamentos de conexão de voz estão disponíveis hoje? O que poderá ser aproveitado na solução em nuvem? Pedimos informar as capacidades e eventuais restrições de conexão ou portabilidade, para separar o reaproveitamento dos itens que precisaremos fornecer.	A operadora atual é a Vivo e a numeração necessária à continuidade deverá ser preservada à princípio, pois são tratadas em contrato distinto. A arquitetura futura poderá reaproveitar ou substituir troncos, SBCs e demais componentes. O fornecedor deverá informar alternativas, dependências e custos.
135	QF-165 a QF-168	O Banco já utiliza alguma ferramenta de gestão da força de trabalho, como previsão de demanda e escalas, que deverá continuar integrada? Se sim, qual é a ferramenta e quais dados e interfaces estão disponíveis? Pedimos também informar os agentes, filas, escalas e regras atuais que precisam ser considerados.	A gestão da força de trabalho é uma capacidade em avaliação no RFI. Atualmente a gestõa é feita manualmente. Os dados disponíveis de agentes, filas, escalas e regras serão consolidados quando aplicável. O fornecedor deverá informar recursos nativos ou integrados, dados necessários, interfaces, licenciamento e metodologia de implantação.
136	Aba 05, INT-008, INT-012, INT-015 e INT-034; PI-25	O Banco pode compartilhar a relação dos sistemas que precisam ser integrados, com a finalidade de cada integração, operações, interfaces, frequência e volumes? Pedimos indicar também a disponibilidade de documentação e ambiente de testes, além dos fluxos em lote mencionados nas instruções da planilha.	A aba 05 do Anexo Único contém o questionário de arquitetura e interoperabilidade (INT-001 a INT-069). A eventual relação de sistemas, finalidade, interfaces, volumetrias e criticidade será consolidada e compartilhada, na etapa apropriada, conforme classificação e regras de segurança. Nesta RFI, o fornecedor deverá informar capacidades de integração, documentação que necessita, premissas, responsabilidades, limites, uso de APIs corporativas e custos.

Este documento está classificado como: Público

137	INT-002, INT-003, INT-005 e INT-036	Quando um sistema atual não possui uma API ou serviço adequado, há restrições do Banco para criar uma interface ou um adaptador? Quais componentes e equipes internas estão disponíveis para apoiar essas adequações? Precisamos dessas informações para definir as responsabilidades e estimar o esforço de integração.	Poderá ser avaliada a criação de APIs ou adaptadores institucionais para sistemas que não disponham de interfaces adequadas, desde que implantados e governados sob os controles do Banco. A solução SaaS deverá consumir somente APIs/serviços corporativos autorizados, preferencialmente pelo API Gateway, sendo vedados conexão ponto a ponto, acesso direto a bases ou sistemas legados e acesso irrestrito à rede interna.
138	QF-021, QF-027, QF-074 a QF -088 e QF -126 a QF -139; PI-06, PI-07, PI-20 e PI-31.	58. B063 [P1] — Quais casos de IA devem compor o cenário inicial e quais serão opcionais: bot, voicebot, sugestão de conteúdo, resumo, classificação, próxima ação, análise de qualidade e previsão de satisfação?	Os casos de IA estão em avaliação. O fornecedor deverá separar o cenário inicial das opções posteriores e informar bots, voicebots, assistência ao agente, resumo, classificação, próxima ação, qualidade e satisfação, com custos. Indicar fornecedores e regiões, identidade própria de IA, menor privilégio, rastreabilidade, supervisão humana, proteção contra prompt injection e proibição de treinamento não autorizado.
139	INT-006, INT-015, INT-038, INT-040 e INT -041; QNF-103 a QNF -110; PI-23 e PI-25.	75. B082 [P1] — Para cada integração, informar contratos de API/arquivo/evento, schemas, autenticação, limites, concorrência, volume, tamanho de payload, frequência e tempo máximo de resposta tolerado pela jornada, se possível.	Esse detalhamento não está consolidado. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas. Serão refinados no levantamento, sob regras de segurança. os contratos de interface deverão considerar APIs institucionalmente controladas, documentação OpenAPI quando pertinente, OAuth/OIDC, mTLS, menor privilégio, logs, limites e governança de fluxos; detalhes sensíveis serão compartilhados com controle de acesso após desenho.

Este documento está classificado como: Público

140	RE-014; QNF-073, QNF-080 a QNF-084 e QNF-102; GL-038/039; INT-053.	81. B091 [P0] — A preferência por armazenamento nacional admite operação, processamento, replicação ou suporte fora do Brasil? Quais países, categorias de dados e condições de aprovação são permitidos internamente para voz, IA, logs, backups e parceiros?	Na fase de RFI, o armazenamento em território nacional é preferencial e não obrigatório em todos os casos. A admissibilidade de processamento, replicação, backups, logs, gravações, suporte e acesso administrativo no exterior não constitui autorização prévia. O fornecedor deverá discriminar países/regiões, finalidade, categorias de dados, localização de cópias, subprocessadores, acessos e transferências internacionais, bases legais e salvaguardas; a arquitetura será avaliada pelo Banco na fase apropriada.
141	QNF-018 a QNF-031; INT-063 e INT-069.	83. B093 [P1] — Qual IdP será utilizado em produção e quais protocolos, MFA, provisionamento, revogação, contas técnicas e acessos privilegiados deverão ser integrados? Há requisitos de sessão, dispositivo e acesso remoto de suporte definidos? Se sim, quais?	A configuração interna do IdP será informada em etapa controlada. Desde já, a solução deverá suportar federação SAML 2.0/OIDC com Entra ID, AD ou Keycloak, SSO e MFA obrigatório para todos os acessos humanos/interativos. São necessários identificação individual, menor privilégio, segregação de funções, gestão de concessão/revogação, controle de sessão, rastreabilidade de contas técnicas, acessos privilegiados e acesso remoto de suporte. O fornecedor deverá apresentar compatibilidades, provisionamento, controles de acesso contextual e limitações.
142	QNF-035 a QNF-038, QNF-053, QNF-058 e QNF-123 a QNF-125.	88. B099 [P1] — Para incidentes críticos, quem registra a identificação/confirmação preliminar e aciona a contagem prevista no anexo? Quais são os parâmetros de criticidade, destinatários, canais e conteúdo mínimo do aviso em até uma hora e do relatório/plano em até 12 horas?	O fornecedor deverá comunicar incidente crítico em até 1 hora da identificação ou confirmação preliminar e apresentar relatório e plano de ação em até 12 horas, conforme QNF-036. A responsabilidade por obter informações de subcontratados e acionar o Banco deve integrar seu procedimento 24x7. O aviso inicial deverá informar fatos conhecidos, suspeita/escopo, impactos, medidas iniciais, canal e responsável e próxima atualização; devem ser preservadas evidências. Classificação interna e contatos serão alinhados oportunamente.

Este documento está classificado como: Público

143	INT-002 / INT-007 / INT-009 / INT-015 / PI-25	Disponibilizar o inventário das integrações da primeira onda, identificando sistemas, tecnologia/protocolo, criticidade, volume transacional, autenticação, ambientes e responsabilidade pela disponibilização ou construção das APIs do lado do Banco. A lista de 2025 (S400, S849 e CA Service Desk) continua válida?	A aba 05 do Anexo Único contém perguntas de interoperabilidade. O Banco poderá consolidar e compartilhar posteriormente, sob controle de segurança, lista de interfaces relevantes, criticidade, padrões, volumetria, autenticação e matriz de responsabilidades. No RFI, caberá ao fornecedor descrever suporte a APIs corporativas, padrões, mecanismos de proteção, ferramentas, limites e premissas, sem pressupor acesso direto a sistemas ou bancos de dados.
144		A automação (URA, bot e agente virtual) opera 24x7 em português, e o atendimento humano pode ser estruturado em janelas de cobertura conforme a necessidade do Banco. Pedimos: (a) se o Banco exige atendimento humano 24x7 ou se a cobertura em horário comercial, com automação 24x7, atende ao requisito; (b) eventuais faixas críticas que exijam cobertura humana ampliada; (c) o tempo de resposta esperado para incidentes críticos.	SAC opera 24x7; CAC, 8h às 20h inclusive feriados; redes sociais, 7h à meia-noite; demais canais, horário comercial. Esse detalhamento não está consolidado. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas. Independentemente dessas janelas, o fornecedor deverá manter monitoramento e resposta a incidentes de segurança 24x7. Para incidentes críticos que possam afetar dados, serviços ou operações do Banco, deve enviar comunicação inicial em até 1 hora após identificação/confirmação preliminar e relatório e plano de ação em até 12 horas. Os SLAs de suporte operacional e atendimento serão definidos separadamente.
145		A solução tecnológica de nuvem deverá operar estritamente sob o modelo Bring Your Own Carrier (BYOC), interconectando-se via troncos SIP seguros (TLS/SRTP) às operadoras de telecomunicações já homologadas e contratadas pelo BNB, ou o Banco demandará que a contratada forneça os acessos de voz e a minutagem?	Não será exigido exclusivamente BYOC. Serão avaliados BYOC com operadoras atuais e telefonia fornecida/gerenciada pela contratada, com discriminação de responsabilidades e custos. Em qualquer modelo, o fornecedor deverá explicitar proteção de sinalização e mídia, certificados, pontos de interconexão, responsabilidades, monitoramento e evidências de segurança, compatíveis com arquitetura a definir.
146		Caberá à fornecedora alocar engenheiros de software dedicados para a condução de testes integrados e validações de segurança em ambiente de homologação para cada jornada transacional antes da liberação em produção?	A contratada deverá apoiar testes integrados e validações de segurança. A dedicação e composição da equipe serão definidas na matriz de responsabilidades. O fornecedor deverá informar perfis, esforço e custos. Validar jornadas e interfaces de integração em homologação com dados controlados e prever avaliação de segurança antes de produção, após mudanças relevantes, após incidentes e ao menos anualmente. Escopo e apoio técnico observarão QNF-034 e QNF-051 a 056.

Este documento está classificado como: Público

147		A comprovação de conformidade exigirá a apresentação compulsória de certificações independentes de segurança vigentes (e.g., ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701 e relatórios SOC 2 Tipo II) emitidas especificamente sobre a solução SaaS/CCaaS ofertada?	QNF-039 exige demonstração de certificações ou auditorias independentes pertinentes ao serviço (p.ex. ISO/IEC 27001 ou SOC 2 Tipo I/II ou equivalente aceito); ISO/IEC 27701 não está imposta como requisito isolado. O proponente deverá informar titular, escopo, validade, componentes cobertos e lacunas; prazos e documentos formais de futura contratação serão definidos em edital.
148		A apuração de disponibilidade e os respectivos indicadores de nível de serviço (SLA) contemplarão formalmente o expurgo de incidentes causados por indisponibilidades externas de plataformas de terceiros (e.g., indisponibilidade global da API WhatsApp comprovada no status da Meta), falhas comprovadas em links de dados e VPNs do Banco ou bloqueios de tráfego na infraestrutura local do contratante?	Exclusões de disponibilidade serão avaliadas somente quando formalmente previstas, tecnicamente demonstráveis e atribuíveis a domínios comprovadamente fora do controle e da responsabilidade da contratada. Indisponibilidades de parceiros, nuvem, brokers ou componentes por ela fornecidos/integrados não serão automaticamente excluídas. O fornecedor deverá apresentar medição fim a fim e por domínio, logs/evidências, responsabilidades, obrigações de contingência e impactos no atendimento, para negociação futura do SLA.
149		Identificação e preservação do contexto. Qual identificador corporativo deverá vincular cliente, protocolo e jornada? Quais informações mínimas deverão acompanhar as transferências entre URA, voicebot, agente e canais digitais, incluindo dados já coletados e resultado da autenticação? Referências: QF-013, QF-104 e QF-181.	A transferência entre canais deverá preservar identificadores corporativos correlacionáveis, protocolo, contexto e histórico estritamente necessários, observada a classificação dos dados. Da autenticação, deverão ser transmitidos apenas status, nível de garantia, instante, escopo e validade, quando autorizados, nunca senha, OTP, segredo, tokens de sessão reutilizáveis ou respostas de desafio. Mudanças de contexto ou operações sensíveis poderão exigir nova autenticação; toda transferência deverá ser autorizada e auditável.
150	Versionamento de fluxos (QF-024 e QF-028)	O requisito de ambientes de elaboração, homologação e produção por fluxo, com restauração de versão anterior, é indispensável nesses termos? Seria aceitável atendê-lo por registro de alterações (log de auditoria) e promoção de configurações entre ambientes de teste e produção?	O resultado exigido é governança, rastreabilidade, segregação de alterações e reversibilidade dos fluxos. Serão aceitas abordagens equivalentes que assegurem segregação entre teste e produção, registro de alterações, aprovação controlada, comparação de versões, restauração e trilha de auditoria.

Este documento está classificado como: Público

151		[Aba 06 – PI-11 a PI-18; GL-026] Os serviços de telefonia (troncos, 0800 e numeração) e de broker de WhatsApp/SMS deverão integrar o escopo da solução, ou o Banco manterá contratos próprios com operadoras e brokers (modelo BYOC)?	Para fins desta RFI, não há definição prévia quanto à adoção obrigatória de modelo integrado ou modelo BYOC (Bring Your Own Carrier/Broker). Os fornecedores deverão informar as alternativas suportadas pela solução, contemplando: - fornecimento integrado dos serviços de telefonia, incluindo troncos SIP, numeração, serviços 0800 e demais recursos necessários à operação; - integração com operadoras e prestadores de serviços contratados pelo Banco; - modelo BYOC para conectividade de voz; - integração com brokers e provedores de mensageria para canais como WhatsApp, SMS e similares. Solicita-se ainda que sejam detalhados os requisitos técnicos, responsabilidades, limitações, impactos operacionais e eventuais diferenças de custo, prazo de implantação e governança entre os modelos suportados. O modelo definitivo de contratação e responsabilidade pelos serviços de telefonia e mensageria será definido em etapa posterior do processo de contratação.
152	QF-030, QF-122 e QF-140	Os itens citam “Não Perturbe”, “Não me Perturbe” e listas de restrição de contato. A quais serviços ou bases o Banco se refere em cada caso? Precisamos entender como funcionam o recebimento de reclamações e a atualização das restrições de contato nessa operação.	“Não Perturbe” no QF-030 foi grafado erroneamente e deveria ser "Não me Pertube", mesmo serviço do QF-140 e que se trata do serviço disponível em https://www.naomeperturbe.com.br/. QF-122 trata de funções que o sistema deve ter.

Este documento está classificado como: Público

153	RE-041; QF-048, QF-065 e QF-173; PI-17 e PI-18	Quais números, contas corporativas e serviços de mensageria estão em uso hoje? Para o WhatsApp, pedimos informar também a titularidade das contas e do Business Manager, o BSP ou broker utilizado e eventuais restrições de migração. Quais desses contratos e ativos o Banco pretende manter?	O Banco possui três números oficiais de WhatsApp e utiliza atualmente a fornecedora da Plataforma Omnichannel atual como integradora/broker. O modelo futuro de BSP e o aproveitamento dos ativos atuais ainda serão definidos. O fornecedor deverá informar portabilidade, responsabilidades, prazos e custos.
154	QF-054 a QF-056; QNF-116	Quais sistemas operacionais e navegadores o Banco utiliza nos dispositivos móveis? Existem políticas que restrinjam a instalação de aplicativos ou o uso de câmera, microfone, notificações e armazenamento local? Essas informações nos ajudarão a avaliar o uso da plataforma nesses dispositivos.	Os padrões corporativos de dispositivos serão detalhados posteriormente, se necessários. Para o RFI, o fornecedor deverá informar sistemas operacionais e navegadores suportados, requisitos de aplicativo, permissões, armazenamento local, segurança, MDM e limitações de uso em dispositivos móveis.
155	QF-059	Quais localidades devemos considerar na aplicação dos feriados municipais? O Banco possui um calendário próprio com exceções, expedientes e dias de funcionamento que deverá ser incorporado às regras da plataforma?	Devem ser consideradas as localidades abrangidas pela atuação e pelas operações do Banco (Nordeste Brasileiro mais Norte de Minas Gerais e Espírito Santo). A definição detalhada de municípios e calendários será realizada posteriormente.
156	RE-015; INT-002; QNF-105 e QNF-106	Quais componentes de integração do Banco deverão ser utilizados pela solução, como API Gateway, barramento ou extranet? Existem padrões de conexão, autenticação, certificados ou restrições de rede que precisamos seguir ao propor a arquitetura em nuvem?	Os componentes e padrões específicos serão detalhados posteriormente, observadas segurança e confidencialidade. A solução deverá aderir aos padrões de mercado e aos requisitos de arquitetura e segurança da informação adotados pelo Banco. O fornecedor deverá informar arquitetura compatível com gateway de APIs, barramento, rede privada, conectores locais, certificados, autenticação forte, segregação e restrições de conectividade.
157	Orientações, item 2; QF-169 e QF-173	Qual apoio do fornecedor atual estará disponível para a migração? Precisamos saber quais dados, fluxos, configurações e documentos poderão ser exportados, como teremos acesso a esses materiais e se existem restrições conhecidas para a transferência dos canais e das informações.	O apoio da atual fornecedora e os artefatos disponíveis serão definidos durante o planejamento da transição e conforme as obrigações contratuais. O fornecedor deverá declarar as informações mínimas necessárias, métodos alternativos de descoberta ou reconstrução e riscos caso determinados artefatos não estejam disponíveis.

Este documento está classificado como: Público

158	RE-030 a RE-034; QF-169, QF-170 e QF-174	O Banco já possui datas-limite, janelas de mudança ou restrições de negócio para a transição? Há jornadas ou operações que precisam ser migradas primeiro? Essas condições serão consideradas na proposta de prazo, sequência de implantação e período de convivência entre as soluções.	O contrato atual encerra-se em 19 de junho de 2027. Não há, nesta fase, sequência definitiva de migração nem janelas estabelecidas. O fornecedor deverá recomendar cronograma, ondas, prioridades, dependências, períodos de coexistência, critérios de avanço e retorno e restrições relevantes.
159		Considerando os requisitos técnicos estabelecidos na RFI 2026/006, solicitamos informar a estimativa total de usuários previstos para utilização da plataforma, bem como o quantitativo máximo de usuários simultaneamente conectados e de atendimentos simultâneos, preferencialmente discriminados por perfil (agentes, supervisores, gestores e demais usuários) e por canal. Adicionalmente, solicitamos esclarecer se o dimensionamento deverá contemplar exclusivamente a demanda atual ou também projeções de crescimento durante a vigência contratual, considerando os impactos na arquitetura, capacidade de processamento, desempenho, escalabilidade e disponibilidade da solução.	Como referência, a plataforma possui aproximadamente 1.500 usuários ativos por mês. A distribuição por perfil, simultaneidade e atendimentos concomitantes não está consolidada. O dimensionamento deverá considerar escalabilidade durante a vigência.
160	QF-030	Considerando a diversidade de canais previstos, solicitamos confirmar se será admitido o atendimento por meio de funcionalidades nativas e/ou integrações via APIs, conectores e componentes complementares, desde que preservadas a gestão centralizada, a rastreabilidade e as funcionalidades exigidas. Adicionalmente, solicitamos confirmar se funcionalidades disponibilizadas por soluções complementares integradas serão consideradas plenamente aderentes aos requisitos, desde que mantidas a experiência unificada e as condições técnicas exigidas.	Sim. São admitidas funcionalidades nativas ou componentes integrados, desde que preservadas experiência unificada, gestão centralizada, contexto, rastreabilidade, segurança, níveis de serviço e responsabilidade integrada pela solução. O objetivo desta RFI é conhecer as possibilidades disponíveis no mercado.

Este documento está classificado como: Público

161	QF-034	Solicitamos confirmar se será admitida a utilização de provedores especializados de mensageria, integrados à plataforma CCaaS, para operacionalização de campanhas ativas nos canais SMS, RCS e WhatsApp, observadas as funcionalidades e responsabilidades contratuais previstas.	Sim. São admitidos provedores especializados de mensageria integrados. O fornecedor deverá identificar parceiros, responsabilidades, licenciamento, tarifas, suporte, níveis de serviço e custos.
162	QF-039, QF-040 e QF-137	Solicitamos confirmar se as funcionalidades de pesquisa de satisfação, vinculação à jornada e apuração de indicadores CSAT poderão ser implementadas por meio de fluxos automatizados e integrações com bases ou ferramentas complementares, sem necessidade de módulo nativo específico na plataforma CCaaS. Adicionalmente, solicitamos esclarecer se o CSAT estimado por análise automatizada constitui requisito obrigatório ou funcionalidade complementar.	As pesquisas podem ser implementadas por recursos nativos ou integrações, desde que vinculadas à jornada e com rastreabilidade. O CSAT estimado por análise automatizada é funcionalidade complementar nesta fase, sem substituir a pesquisa respondida pelo cliente.
163	QF-043	Solicitamos confirmar se os atendimentos originados fora da plataforma poderão ser registrados por interfaces ou sistemas integrados, permitindo a associação ao histórico do cliente e o envio de pesquisas de satisfação por canais digitais.	Sim. Atendimentos externos podem ser registrados por interfaces ou sistemas integrados, desde que vinculados ao cliente e à jornada, com rastreabilidade e possibilidade de disparo da pesquisa pelos canais suportados.
164	QF-050	Entendemos que o requisito se refere à possibilidade de retomada do contato pelo cliente nos canais digitais, com preservação e consulta ao histórico das interações anteriores, independentemente do canal utilizado. Está correto o entendimento?	Sim. O requisito trata da retomada do atendimento com preservação do histórico e do contexto entre canais, observadas as limitações técnicas e temporais de cada canal.
165	QF-052	Solicitamos esclarecer se o requisito contempla apenas a visualização centralizada das manifestações ou também a possibilidade de resposta, atualização de status, distribuição automática, gestão de filas, controle de SLA e consolidação de indicadores desses canais na plataforma CCaaS.	O requisito contempla, quando suportado pelo canal, recebimento, resposta, atualização de status, distribuição, gestão de filas e prazos e consolidação de indicadores, preservando a rastreabilidade.

Este documento está classificado como: Público

166	QF-054, QF-055 e QF-056	Solicitamos esclarecer se os requisitos de atendimento, consulta de histórico e registro de interações em dispositivos móveis exigem aplicativo nativo específico para Android/iOS ou se poderão ser atendidos por meio de interface web responsiva, acesso via navegador ou solução complementar integrada, respeitados os requisitos de segurança e rastreabilidade.	O Banco não estabelece obrigatoriedade de aplicativo nativo específico. Os requisitos poderão ser atendidos por aplicativo nativo, interface web responsiva, navegador ou solução integrada equivalente, desde que sejam atendidos os requisitos de funcionalidade, segurança, desempenho, rastreabilidade, auditoria e experiência de uso previstos para a solução.
167	QF-062	Solicitamos esclarecer se o monitoramento de redes sociais contempla obrigatoriamente funcionalidades de social listening e captura de menções externas ou se poderá ser atendido por meio de ferramenta especializada integrada à plataforma CCaaS.	O monitoramento pode ser nativo ou realizado por ferramenta especializada integrada. O fornecedor deverá informar fontes, limitações, licenciamento, alertas, histórico e custos.
168	QF-067	Entendemos que a geração de protocolos poderá ser realizada por sistema corporativo da CONTRATANTE, integrado à plataforma CCaaS, mantendo-se o vínculo com a jornada do cliente. Está correto o entendimento?	Sim. O protocolo pode ser gerado por sistema corporativo integrado, desde que permaneça vinculado à interação e à jornada e seja pesquisável na plataforma. Atualmente, o protocolo do atendimento é gerado pela plataforma omnichannel.
169	QF-077	Solicitamos esclarecer se a classificação do motivo do contato deverá ocorrer obrigatoriamente de forma automatizada por inteligência artificial ou se poderá ser realizada por regras de negócio, categorização parametrizada ou mecanismos complementares integrados à plataforma.	Não é obrigatório uso exclusivo de IA. A classificação poderá ocorrer por regras, categorização parametrizada, IA ou solução integrada, conforme o caso de uso.
170	QF-079	Solicitamos detalhar os cenários, eventos e critérios esperados para emissão de alertas contextuais durante o atendimento, esclarecendo se serão admitidas implementações por regras de negócio ou integrações com soluções analíticas especializadas.	Os alertas poderão decorrer de regras, dados contextuais, eventos e soluções analíticas integradas. O fornecedor deverá informar exemplos, critérios configuráveis e recursos de governança.

Este documento está classificado como: Público

171	QF-098	Solicitamos confirmar se a funcionalidade de busca semântica poderá ser disponibilizada por meio de motor de busca ou solução de inteligência artificial complementar, integrada à base de conhecimento e à plataforma CCaaS.	Sim. A busca semântica poderá ser implementada por funcionalidades nativas da plataforma ou por soluções complementares integradas, incluindo recursos de IA, desde que sejam mantidas a integração com a base de conhecimento, a experiência unificada, a gestão centralizada, a rastreabilidade, desempenho, segurança e o atendimento integral aos requisitos da contratação.
172	QF-099	Solicitamos esclarecer se a atualização da base de conhecimento com feedback dos agentes deverá ocorrer automaticamente ou se será admitido processo controlado de sugestões, revisão e publicação por usuários autorizados, inclusive mediante ferramenta integrada.	Será aceito processo controlado de sugestões, revisão, aprovação e publicação por usuários autorizados. Atualização automática não é obrigatória.
173	QF-100	Solicitamos esclarecer os controles mínimos exigidos para governança dos conteúdos utilizados por inteligência artificial, especialmente quanto à aprovação, segregação, versionamento e publicação, bem como confirmar a possibilidade de atendimento por solução complementar integrada.	A solução deverá contemplar mecanismos de governança dos conteúdos de IA, incluindo controles de aprovação, segregação de perfis, versionamento, publicação, trilha de auditoria, origem do conteúdo, possibilidade de reversão e rastreabilidade. Esses requisitos poderão ser atendidos por funcionalidades nativas ou por solução complementar integrada, desde que sejam mantidos a gestão centralizada e o atendimento integral aos requisitos da contratação.

Este documento está classificado como: Público

174	QF-191 a QF-195	Entendemos que as funcionalidades de criação, distribuição, priorização, acompanhamento de SLA, consulta de status e vinculação de itens de trabalho à jornada do cliente poderão ser atendidas mediante integração da plataforma CCaaS com sistemas corporativos de gestão de demandas da CONTRATANTE, sem necessidade de módulo nativo específico. Está correto o entendimento? Adicionalmente, solicitamos informar quais sistemas deverão ser integrados, se as APIs, a documentação técnica e os ambientes necessários serão disponibilizados pelo Banco, quais serão as responsabilidades pela implementação e manutenção dessas integrações e se eventuais custos de licenciamento deverão ser contemplados pela futura contratada.	Sim. Os itens de trabalho (Work Itens) podem ser nativos ou integrados a sistemas corporativos, desde que preservem vínculo com a jornada, prioridade, prazo, status e rastreabilidade. O fornecedor deverá propor a matriz de responsabilidades e discriminar licenças e custos.
175	RFI 2026/006 — Itens 3.1 e 3.3 das Orientações	Considerando a abrangência e a complexidade técnica da RFI 2026/006, cujo Anexo Único contempla 510 itens distribuídos em seis abas de preenchimento, solicitamos informar se o Banco do Nordeste avalia a possibilidade de prorrogação do prazo de recebimento das informações, atualmente estabelecido em D + 15 dias úteis. A eventual ampliação do prazo permitirá uma análise técnica e comercial mais aprofundada, especialmente quanto à aderência funcional, arquitetura, integrações, dimensionamento e composição de custos, contribuindo para respostas mais completas e consistentes.	O prazo para envio das respostas foi prorrogado até 12/11/2026.

Este documento está classificado como: Público

176	RFI 2026/006 — Requisitos de integração com WhatsApp	Solicitamos esclarecer se o Banco possui contrato vigente com BSP/Broker e contas oficiais (WABA) que deverão ser mantidos, ou se caberá à futura contratada fornecer essa infraestrutura e assumir os custos de mensageria e tarifas da Meta. Adicionalmente, solicitamos informar o quantitativo de números oficiais atualmente em operação, as jornadas utilizadas (receptiva, ativa e chatbot) e o volume médio mensal de mensagens enviadas e recebidas.	O Banco possui três números oficiais de WhatsApp e utiliza atualmente a fornecedora da Plataforma Omnichannel atual como integradora/broker. A média é de aproximadamente 400 mil conversas por mês. O detalhamento por jornada e tipo de mensagem não está consolidado para esta RFI.
177	Orientações, 3.1 e 3.2; PI-01 a PI-35.	B002 [P1] — Quando serão divulgados os esclarecimentos? Se alterarem materialmente a interpretação ou o dimensionamento, haverá prazo para ajustar a resposta e os preços indicativos?	Os esclarecimentos serão publicados na página oficial do RFI. Caso produzam alteração material próxima ao prazo final, o Banco poderá avaliar a prorrogação, mediante comunicação pública.
178	Orientações, 3.3; aba 01, instruções gerais; abas 03 e 08.	B003 [P2] — O Banco aceita devolução em XLSX do Anexo recebido em ODS? Qual versão prevalece se houver diferença de nomes, layout ou posicionamento de campos entre as abas 03 e 08?	Sim, desde que a estrutura não se altere.
179	QNF-012, QNF-013 e QNF-016; QF-165; PI-02 e PI-07.	B011 [P0] — Quais são os picos de chamadas e atendimentos simultâneos? Disponibilizar distribuição por intervalos, por exemplo de 15 ou 30 minutos, sazonalidades e campanhas excepcionais.	Os dados detalhados de volumetria, picos de atendimento, simultaneidade, sazonalidades e campanhas excepcionais não estão consolidados e serão disponibilizados nas próximas fases. Por se tratar de uma RFI, o objetivo atual é identificar as capacidades das soluções disponíveis no mercado, sendo o dimensionamento apresentado nas proximas etapas de contratação. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.

Este documento está classificado como: Público

180	QF-179; QNF-014 e QNF-015; SLA-05 e SLA-10.	B036 [P1] — Quais metas e medições atuais de qualidade de voz existem, por localidade e percurso? Informar latência, jitter, perda, falhas e MOS quando disponíveis, além dos pontos de coleta e responsáveis pela rede.	Esse detalhamento não está consolidado. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e informar mecanismos de medição, limites recomendados e responsabilidades por domínio. As soluções propostas deverão atender às melhores práticas de mercado para comunicações de voz sobre IP (VoIP) em ambientes corporativos, dispondo de mecanismos de monitoramento, geração de métricas, diagnóstico e relatórios de desempenho que permitam acompanhar indicadores de qualidade, disponibilidade e experiência do usuário. Recomenda-se que a solução possua capacidade de monitorar, registrar e reportar métricas como latência, jitter, perda de pacotes, disponibilidade de serviços e qualidade de chamadas, possibilitando sua integração aos processos de operação e governança do Banco.
181	QF-059, QF-063, QF-180 e QF-181; SLA-04 e SLA-05. Bloco 4: Canais digitais, públicos e reputacionais	Quais serviços de voz operam 24x7 ? Como gostariam de tratar o atendimento fora de horário e indisponibilidade de agentes?	SAC: 24x7; CAC: 8h às 20h, inclusive feriados; redes sociais: 7h à meia-noite; demais canais: horário comercial. Fora do horário humano, a solução deverá suportar mensagens, automação, registro e retomada conforme configuração.
182	QF-030, QF-044, QF-052, QF-062 e QF-140.	Para cada canal de QF -030, especificar a operação atual: mensagens privadas, comentários, avaliações, publicações, menções, abertura de demanda, resposta e atualização de status. Quais dessas ações precisam ocorrer na interface única?	Esses dados serão tratados na etapa apropriada. Para esta RFI, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e indicar o que é suportado na interface única e eventuais restrições das plataformas externas.
183	QF-030, QF-036, QF-048, QF-052 e QF-140; INT-008, INT-015 e INT-040; PI-18.	Quais APIs, conectores, brokers, licenças e autorizações já viabilizam esses canais? Disponibilizar documentação, condições de acesso, limites e possibilidade de reutilização ou transferência para o novo fornecedor.	Esse detalhamento não está consolidado para esta fase. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e declarar premissas e condições de reutilização ou transferência.

Este documento está classificado como: Público

184		Uma plataforma em nuvem escala conforme o volume contratado, o que permite dimensionar a proposta com precisão. Para isso, pedimos, por canal (voz receptiva, voz ativa, WhatsApp, SMS, e-mail, webchat e formulários): volume mensal médio, volume de pico mensal, pico de usuários simultâneos, horário de pico e crescimento previsto para os próximos 24 meses. Informar também os períodos sazonais de maior demanda. Se não houver histórico, aceitamos estimativa do Banco, indicada como premissa da proposta.	Como referência, há aproximadamente 42 mil atendimentos receptivos, 743 mil contatos ativos, 30 mil chamadas receptivas e 400 mil conversas de WhatsApp por mês. O TMA de voz é de cerca de cinco minutos. Picos, sazonalidade e crescimento não estão consolidados para esta fase.
185		A proposta pode ser estruturada por usuário nomeado ou por usuário concorrente, permitindo ao Banco escolher o modelo mais aderente ao seu padrão de uso. Pedimos o número de agentes, supervisores e gestores e de usuários concorrentes previstos, por unidade e no total, o crescimento esperado e a preferência de modelo de cobrança, se houver.	Como referência, a plataforma possui aproximadamente 1.500 usuários ativos por mês. A distribuição por perfil, simultaneidade, unidade e crescimento não está consolidada para esta fase. Não há preferência definida entre licença nomeada e concorrente.
186		A plataforma oferece recursos de IA para assistência ao agente, resumo de atendimento e automação. Pedimos: (a) os casos de uso prioritários (por exemplo, assistência ao agente, resumo de transferência entre bot e agente, respostas automatizadas e busca na base de conhecimento) (QF-074 a QF-088); (b) as restrições de modelo ou de dados aplicáveis; (c) se o processamento de IA deve ocorrer apenas no Brasil ou se é aceito com comunicação prévia dos países envolvidos.	Os casos de IA estão em avaliação, incluindo assistência, resumo, automação e conhecimento.

Este documento está classificado como: Público

187		A proposta preverá um modelo de cobrança previsível, com mensalidade por usuário e componentes de consumo, com premissas explicitadas. Pedimos: (a) a moeda de referência da precificação indicativa e a aceitação de reajuste por variação cambial ou índice; (b) o prazo contratual esperado; (c) a forma de pagamento (mensal, trimestral ou por consumo); (d) os níveis de SLA e penalidades exigidos (aba 07), e se créditos de serviço são aceitos como mecanismo de SLA.	Os preços indicativos devem ser apresentados em reais, com premissas e data-base. Prazo, reajuste, pagamento, SLAs e penalidades ainda serão definidos em eventuais futuras etapas.
188		A proposta preverá um único responsável contratual perante o Banco, com faturamento consolidado, mesmo quando parceiros homologados compõem a solução. Pedimos a confirmação de que essa estrutura atende ao edital (RE-006, RE-009, RE-010).	A estrutura com responsável contratual único e parceiros identificados é aceitável para o RFI. A exigência definitiva de faturamento e responsabilidade integrada constará de eventual edital.
189	Aba 06-Precificação_Indicativa, item PI-32 – Social Listening Avançado (relacionado ao item QF-062 da aba 03-Questionário_Funcional)	Quais redes sociais devem ser contempladas pelo monitoramento?	As redes sociais monitoradas na solução e informadas no Anexo Único. O fornecedor deverá discriminar cobertura e custos.
190	Aba 06-Precificação_Indicativa, item PI-32 – Social Listening Avançado (relacionado ao item QF-062 da aba 03-Questionário_Funcional)	O monitoramento deverá abranger as publicações e comentários públicos (timeline/feed), as mensagens diretas (DM) ou ambos?	O fornecedor deverá informar cobertura de publicações, comentários, menções e mensagens diretas, identificando limitações de API e custos. O escopo definitivo será definido posteriormente.

Este documento está classificado como: Público

191	Aba 06-Precificação_Indicativa, item PI-32 – Social Listening Avançado (relacionado ao item QF-062 da aba 03-Questionário_Funcional)	Além de capturar as menções e notificar os usuários, a solução deverá formatar e/ou sugerir respostas a essas interações?	Entendemos que a solução poderá capturar, notificar, classificar e sugerir respostas, mantendo aprovação humana quando aplicável. O fornecedor deverá separar capacidades e custos.
192	Aba 06-Precificação_Indicativa, item PI-32 – Social Listening Avançado (relacionado ao item QF-062 da aba 03-Questionário_Funcional)	Em eventual procedimento licitatório, esse item será considerado requisito de qualificação do fornecedor?	O RFI não define requisitos de qualificação nem caráter eliminatório. A eventual exigência constará de futuro edital.
193	Aba 06-Precificação_Indicativa, item PI-33 – Videoatendimento / Co-browsing (relacionado aos itens QF-051 e QF-053 da aba 03-Questionário_Funcional)	O fornecedor deverá entregar a própria solução de videochamada/co-browsing ou apenas a conexão intercanais, isto é, a integração da plataforma omnichannel com uma solução de vídeo utilizada pelo Banco?	São aceitas solução própria ou integração com ferramenta utilizada pelo Banco ou parceiro, desde que preservados contexto, segurança, rastreabilidade, gestão unificada e responsabilidade contratual.
194		Como o Banco pretende estruturar a governança contratual do repasse de custos da Meta para resguardar ambas as partes diante de alterações regulatórias e tarifárias promovidas pela Meta, garantindo a recomposição tempestiva do equilíbrio econômico-financeiro sem necessidade de litígios ou morosos processos de repactuação?	O modelo de repasse das tarifas da Meta ainda não foi definido. O fornecedor deverá propor mecanismo transparente, com fontes oficiais, memória de cálculo, moeda, periodicidade e regras de recomposição, sujeito ao eventual futuro contrato.

Este documento está classificado como: Público

195		O Banco considerará como premissa a dissociação entre: (i) a remuneração da plataforma/software pelo serviço de orquestração e mensageria corporativa; e (ii) o repasse direto das tarifas oficiais faturadas pela Meta em moeda nacional (BRL), suportado por memória de cálculo e tabela pública oficial?	Sim. A respondente pode separar remuneração da plataforma e repasse das tarifas oficiais da Meta em reais, com memória de cálculo e tabela pública. O modelo definitivo será estabelecido em eventuais etapas futuras.
196		Qual é a volumetria média mensal estimada de conversas receptivas iniciadas por clientes (service conversations)?	Como referência, há aproximadamente 400 mil conversas de WhatsApp por mês. A parcela receptiva iniciada por clientes não está consolidada; o fornecedor deverá declarar premissas.
197		Qual é a média mensal prevista de disparos ativos homologados (utility/authentication/marketing templates) pretendida pelo Banco?	Esse detalhamento não está consolidado para esta fase. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
198		Qual é a quantidade estimada de posições de atendimento (PA) simultâneas no horário de maior movimento (HMM) para os perfis de Atendimento Humano, Supervisão e Monitoria de Qualidade?	Como referência, a plataforma possui aproximadamente 1.500 usuários ativos por mês. O quantitativo de posições simultâneas por perfil não está consolidado para esta fase; o fornecedor deverá declarar premissas.
199		O modelo de faturamento pretendido pelo Banco considerará o pico de usuários simultâneos/concorrentes logados ou exigirá o faturamento por usuário nominalmente cadastrado na base?	Não há modelo de faturamento definido. O fornecedor deverá informar opções por usuário concorrente e nomeado, com regras, mínimos, máximos e impactos comerciais.
200		Caberá à contratada prever em sua proposta equipe residente de especialistas em processos de atendimento e arquitetura de soluções durante todo o período de transição e convivência entre as plataformas?	Não há exigência definida de equipe residente durante todo o período. O fornecedor deverá informar opções remotas, presenciais permanentes e sob demanda, com perfis, localidades, mobilização e custos.

Este documento está classificado como: Público

201		Assistência com inteligência artificial para agentes: Entendemos que a solução deverá disponibilizar assistente de inteligência artificial integrado ao ambiente de atendimento e do mesmo fabricante do módulo de omnichannel/contact center ofertado. O assistente deverá apoiar o agente durante o atendimento com sugestões contextuais de respostas e geração de resumos das interações, mantendo a revisão e a decisão de envio sob responsabilidade do profissional, sem substituir o atendimento humano. Está correto o nosso entendimento?	Não é obrigatório que o assistente de IA seja do mesmo fabricante. A solução deverá oferecer integração, contexto, segurança, revisão humana, rastreabilidade e identificação de componentes nativos e de terceiros.
202		Contatos Receptivos Mensais: A Blip trabalha em um modelo de DEU (Daily Engagement User) - Ou seja, usuário engajado diário em um atenidmento. Não atuamos com diferenciação por volume de mensagens dentro de cada atendimento. Posto isso, quantos atendimentos diários consideramos para essa cotação? PI-17, PI-18, P-19	Para esta fase, considerar como referência aproximadamente 400 mil conversas de WhatsApp por mês. O fornecedor deverá converter esse volume para DEU, declarar a metodologia e informar franquias, excedentes e capacidade de pico.
203		Volume de Disparos: Dado o modelo de trabalho baseado em DEU, comentado acima, Os DEUs somente são cobrados conforme o engajamento do usuário. Posto isso, para nós é importante saber o volume de disparos de mensagens que o Banco espera fazer ? (Ex. disparo de faturas de cartão, campanhas de produtos..) PI-16	O volume geral atual é de aproximadamente 743 mil contatos ativos por mês, distribuídos entre campanhas e canais. O fornecedor deverá declarar a premissa adotada para DEU, separar disparo de engajamento e informar franquias, excedentes e limites de vazão.
204		Quantidade de usuários. Quantos agentes, supervisores, gestores e usuários de agência utilizarão voz? Informar usuários cadastrados e simultâneos e previsão de crescimento. Referências: RE-019, PI-03 e PI-04.	Como referência, atualmente, 15% dos usuários realizam atendimentos no canal Voz e são da equipe do BPO Contact Center. O detalhamento de usuários de voz por perfil e simultaneidade não está consolidado nesta etapa. O fornecedor deverá declarar as premissas de dimensionamento e crescimento.

Este documento está classificado como: Público

205		Capacidade de pico. Quais são os máximos atuais e projetados de chamadas simultâneas em URA, voicebot, atendimento humano e campanhas ativas? Há eventos sazonais ou campanhas que provoquem picos relevantes? Referências: PI-02, QF-183 e QF-190.	Como referência, há aproximadamente 30 mil chamadas receptivas por mês, com TMA médio de cinco minutos. O fornecedor deverá declarar premissas de concorrência, sazonalidade e escalabilidade.
206		Inventário das URAs. Quantas árvores e aplicações de URA existem, a quais números e serviços estão vinculadas e qual sua complexidade? O Banco pode fornecer diagramas, integrações, mensagens, idiomas e regras atuais? Quem ficará responsável pela criação e manutenção desses conteúdos após a implantação? Referências: QF-032 e QF-189 a QF-190.	Atualmente existem três URAs, com previsão referencial de acréscimo de 20%. Diagramas detalhados não serão publicados nesta fase. O fornecedor deverá informar metodologia para levantamento, racionalização, migração ou reconstrução; a governança futura será definida na implantação.
207	Aba 06-Precificação_Indicativa, item PI-32 – Social Listening Avançado (QF-062; Revisão 01, pergunta 68)	A resposta à pergunta 68 indica que o item está em avaliação. Para dimensionar corretamente a oferta, solicitamos: a) Quais redes sociais devem ser contempladas? b) O monitoramento deverá abranger publicações e comentários públicos (timeline/feed), mensagens diretas (DM) ou ambos? c) A solução deverá apenas capturar e notificar as menções, ou também formatar e/ou sugerir respostas? d) Em eventual procedimento licitatório, o item tende a ser requisito de qualificação do fornecedor?	O recurso de escuta de redes sociais (social listening) permanece em avaliação. O fornecedor deverá informar as redes suportadas, a cobertura de publicações, comentários, menções e mensagens diretas, bem como as capacidades de captura, classificação, notificação, análise e sugestão de respostas. Deverão ser detalhadas as limitações, dependências de APIs ou parceiros, licenciamento e custos. A eventual exigência ou classificação da funcionalidade em futuro procedimento licitatório ainda não foi definida.
208	Aba 06-Precificação_Indicativa, item PI-33 – Videoatendimento / Co-browsing (QF-051, QF-053 e QF-063; Revisão 01, perguntas 26, 58 e 68)	O fornecedor deverá entregar a própria solução de videochamada/co-browsing, ou apenas a conexão intercanais (integração da plataforma omnichannel com solução de vídeo utilizada ou contratada pelo Banco)? Em caso de integração, qual solução o Banco utiliza ou pretende utilizar?	Videoatendimento e co-browsing são capacidades em avaliação. O fornecedor poderá ofertar solução própria ou de parceiro integrada à plataforma, com responsabilidade pela integração, suporte e níveis de serviço. O Banco não possui solução previamente definida para esse fim. Os componentes, licenças, serviços e custos deverão ser discriminados.

Este documento está classificado como: Público

209	Aba 06-Precificação_Indicativa, item PI-17 – WhatsApp (Revisão 01, perguntas 24 e 49)	Das cerca de 400 mil conversas mensais informadas, qual é a distribuição aproximada por categoria de template (Marketing, Utility, Autenticação e Serviço) e entre conversas ativas e receptivas? Como as tarifas da Meta e dos fornecedores variam significativamente por categoria, essa distribuição permite estimar valores comparáveis.	270 mil de Utility e 130 mil de Serviços., aproximadamente. Não temos mensagens de marketing, nem de Autenticação. Para o RFI, o fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e apresentar preços unitários por categoria, franquias, excedentes e memória de cálculo, permitindo posterior ajuste das quantidades.
210	Aba 06-Precificação_Indicativa, itens PI-11, PI-12, PI-16, PI-17 e PI-37 – Atendimento ativo (Revisão 01, perguntas 18, 23 e 50)	Dos cerca de 743 mil contatos ativos mensais informados, qual é a distribuição aproximada por canal (SMS, WhatsApp, e-mail, RCS e URA/voz)? No SMS, qual parcela corresponde a códigos de verificação (OTP/token) e qual a mensagens transacionais ou de campanha?	A distribuição aproximada dos 743 mil contatos ativos mensais: E-mail: 19%, SMS: 23%, URA: 4% e WhatsApp: 55%. Não utilizamos RCS atualmente e o SMS não inclui códigos de verificação (OTP/token).
211	Aba 03-Questionário_Funcional, item QF-030 – Continuidade dos canais atuais (Revisão 01, perguntas 25 e 45)	Entre os canais listados no QF-030, quais estão efetivamente ativos hoje com volume relevante? Em especial: Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok, Twitter/X, Google Meu Negócio, lojas de aplicativos, Reclame Aqui, Consumidor.gov.br e Fala.BR.	Dos aproximadamente 743 mil contatos ativos mensais, 55% são realizados por WhatsApp, 23% por SMS, 19% por e-mail e 4% por URA. Os percentuais são aproximados e estão sujeitos a arredondamentos. Atualmente, não utilizamos RCS, e o volume de SMS não contempla códigos de verificação, como OTP ou token.
212	Orientações, item 3.3 – Formato do Anexo Único	O Anexo Único é descrito como arquivo Excel, mas foi disponibilizado em formato .ods. A resposta pode ser enviada em .xlsx?	Sim. A resposta poderá ser enviada em formato .xlsx, desde que sejam preservadas a estrutura, a identificação das abas, os campos e a ordem dos questionários do Anexo Único, sem exclusão ou alteração dos requisitos.
213	Integrações (Aba 05 – Integrações)	Quais são os sistemas corporativos de registro e apoio (CRM, cadastro de clientes, SSO/IdP, barramento/ESB) e os padrões de integração disponíveis (APIs REST, mensageria, arquivos)? Há integrações que precisarão ocorrer com sistemas on-premises sem exposição pública?	O Banco possui sistemas corporativos e legados, mas não uma plataforma única de CRM. Detalhamento maior será informado em etapa adequada.

Este documento está classificado como: Público

214	QF-177; QF-178; PI-11 a PI-15	O Banco espera que o fornecedor forneça operadoras, números 0800 e DDR, ou manterá as operadoras e SBCs atuais (modelo BYOC)? Quantos números e canais de voz simultâneos estão em uso?	O Banco possui contrato com a Vivo e deverá preservar a numeração necessária à continuidade. A arquitetura futura poderá manter os ativos atuais por BYOC ou adotar telefonia gerenciada. Quantidades de números e canais serão detalhadas posteriormente.
215	QF-090; INT-012; INT-013	O Banco possui data lake, data warehouse ou CDP corporativo (por exemplo, Azure, Databricks, BigQuery, Snowflake) que deva receber os dados de interação em tempo real?	O Banco possui ambientes corporativos de dados e informações gerenciais. A arquitetura e os destinos específicos serão definidos posteriormente. O fornecedor deverá informar integração em tempo real e em lote, formatos, conectores, requisitos, segurança e custos, sem presumir tecnologia única.
216	QF-104 e QF-171; GL-002	O identificador único deve representar cada contato ou a jornada completa, reunindo vários contatos e canais? Precisamos manter um identificador para cada um desses níveis? Quais protocolos já utilizados pelo Banco deverão ser preservados ou relacionados aos novos identificadores durante a migração?	Devem existir identificadores distintos para a interação individual e, quando aplicável, para a jornada que reúne múltiplos contatos e canais. O fornecedor deverá informar o modelo de dados, correlação, pesquisa, migração e rastreabilidade. Inclusive informar opções disponíveis e o modelo que se apresenta mais aderente ao porte do Banco.
217	Aba 01, apresentação da solução; QF-191 a QF-195; INT-008	Quais sistemas do Banco serão a referência para os casos e tarefas de back-office? Precisamos entender o que será criado, atualizado e encerrado na plataforma omnichannel e o que deverá ser sincronizado com esses sistemas. Quais processos e volumes atuais devemos considerar?	Ainda não foi definido se casos e tarefas serão mantidos integralmente no omnichannel ou integrados a sistemas especializados. O fornecedor deverá informar modelos nativos e integrados, tipos de objetos, sincronização, responsabilidades, limites, licenciamento e premissas de volume.
218	QF-011	Solicitamos esclarecer quais sistemas, processos e funcionalidades deverão ser contemplados na integração com as áreas internas e de back-office, indicando, preferencialmente, os casos de uso esperados, os mecanismos de integração disponíveis e as responsabilidades pela implementação.	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI.
219	aba 01, códigos de resposta e orientações; QF -004, QF-030, QF-110 e QF-175.	B004 [P1] — Para solução composta por diferentes fabricantes, como aplicar os códigos A–G: tendo como referência a plataforma principal ou o conjunto ofertado? É permitido registrar um requisito atendido apenas parcialmente por componentes distintos?	Os códigos A a G devem refletir o conjunto ofertado. Quando houver composição entre fabricantes, deverá ser usado o código correspondente à forma efetiva de atendimento, com identificação de parceiros, dependências e limitações.

Este documento está classificado como: Público

220	Orientações, 1 e 2; QF-030 a QF-036; RE-028 a RE-034. Bloco 2: Volumetria e premissas de dimensionamento	B006 [P0] — Quais capacidades estão efetivamente em produção hoje, quais são expansões futuras e quais jornadas devem entrar na primeira onda? O Banco pode fornecer o inventário atualizado associado ao contrato 2022/119?	O cenário atual e as capacidades pretendidas constam do RFI e dos esclarecimentos. A solução atual é referência, mas processos e jornadas poderão ser racionalizados e redesenhados. O fornecedor deverá declarar premissas sugeridas para a primeira onda.
221	QF-035 e QF-123 a QF-125; RE-019; aba 06, premissas; PI-03 a PI-05 e PI-08.	B007 [P0] — Quantos usuários nomeados e simultâneos haverá por perfil: agentes, supervisores, qualidade, control desk, gestores, gerentes de agência, back -office, administradores e terceiros? Informar também turnos e crescimento previsto , se possível.	Como referência, a plataforma possui aproximadamente 1.500 usuários ativos por mês. A distribuição por perfil, simultaneidade, turnos e crescimento não está consolidada. O fornecedor deverá declarar premissas e apresentar licenciamento nomeado e concorrente.
222	QF-035, QF-125 e QF-170; RE-030; PI-02 e PI-28.	B008 [P1] — Quantas agências, unidades gestoras, centrais, localidades e empresas terceirizadas utilizarão a solução? Qual a distribuição dos usuários e dos horários de operação entre elas?	O Banco possui 297 agências, além da central de atendimento e áreas internas. A operação envolve empresa de contact center parceira e usuários do Banco. O fornecedor deverá declarar premissas sobre distribuição, turnos e localidades. Sobre o transbordo humando do WhatsApp, o Banco possui atualmente 607 unidades de negócios com atendimento desktop. Estima-se que esse atendimento possa dobrar em número de unidades e que o atendimento também possa ser realizado através de dispositivos mobile.
223	QF-031, QF-114, QF-115 e QF-182 a QF-190; PI-11 a PI-15.	B009 [P0] — Fornecer histórico mensal de chamadas e minutos de voz, separando receptivo, ativo, 0800, callback e URA ativa, por serviço, número, fila e operação, preferencialmente cobrindo um ciclo anual, se possível.	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas. Como referência, há cerca de 30 mil chamadas receptivas por mês, com TMA médio de 5 minutos.
224	QF-037, QF-038, QF-181, QF-184 e QF-187; PI-06, PI-11 a PI-15 e PI- 19.	B010 [P0] — Qual o tempo médio por etapa da chamada: URA/voicebot, fila, conversa humana, espera, consulta, transferência e conferência? Informar a parcela encerrada antes do atendimento humano e o pós-atendimento do agente, se possível.	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas. O TMA humano de referência é de aproximadamente 5 minutos.
225	QF-034, QF-114 a QF-122 e QF-183; PI-11 a PI-15 e PI-19.	B012 [P0] — Nas campanhas de voz, quantas tentativas, chamadas atendidas, contatos efetivos, caixas postais e transferências são esperados? Quais a duração média, as retentativas e a vazão de disparo no pico?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas. O volume geral atual é de aproximadamente 743 mil contatos ativos por mês.

Este documento está classificado como: Público

226	QF-115, QF-177 e QF-180; PI-11 a PI-15.	B013 [P0] — Como o volume de chamadas se distribui por origem e destino: fixo, móvel, local, longa distância, DDD e país? Há atendimento a clientes no exterior, destinos especiais ou restrições de discagem?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
227	QF-030, QF-044, QF-048 e QF-058; PI-16 a PI-20.	B014 [P0] — Fornecer volumes mensais por canal digital, distinguindo mensagens, sessões, conversas, atendimentos humanos e automações, com duração, quantidade de mensagens e transbordos por interação.	Como referência, há cerca de 400 mil conversas de WhatsApp por mês e 42 mil atendimentos receptivos totais. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
228	QF-034, QF-058 e QF-114 a QF-122; PI-16 a PI-18.	B015 [P1] — Qual o volume e a frequência das campanhas digitais, o tamanho das bases e das categorias/finalidades das mensagens?	O volume geral atual é de aproximadamente 743 mil contatos ativos por mês. Esse detalhamento não está consolidado neste fase nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
229	QF-066, QF-067 e QF-191 a QF-195; PI-08 e PI-25.	B017 [P1] — Quantos e -mails, formulários, casos e itens de trabalho são recebidos por mês? Qual o estoque em aberto, a quantidade de subtarefas e o tempo típico de tratamento até o encerramento?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
230	QF-006, QF-068, QF-101 a QF -109 e QF-171; INT-012 e INT-016; PI-02 e PI-25.	B018 [P1] — Qual a base de clientes e contatos a carregar, quantos perfis únicos existem e qual o volume de eventos de jornada por mês? Há múltiplos representantes, contas ou identidades digitais por cliente?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
231	RE-015; QF-177 a QF-179 e QF-190; PI-11 a PI-15.	B021 [P0] — Informar operadoras atuais, tipos e quantidades de números, 0800, DIDs, troncos ativos e inativos , titularidade e contratos envolvidos, incluindo compromissos que possam restringir a substituição da telefonia, se possível.	A operadora atual é a Vivo e devem ser preservados os números necessários à continuidade. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
232	QF-169, QF-173, QF-177 e QF-190; PI-15 e PI-26.	B022 [P0] — Quais números precisam ser preservados e portados? Há números compartilhados com outras plataformas, limitações de portabilidade e datas de corte?	Devem ser preservados os números necessários à continuidade. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.

Este documento está classificado como: Público

233	QF-177, obrigatório; RE-015; GL-026 a GL-028.	B023 [P0] — Em QF-177, é indispensável conectar diretamente os troncos SIP e as operadoras contratadas pelo Banco, ou admite -se telefonia gerenciada pelo provedor com preservação dos números e da operação?	Não é indispensável um único modelo. Serão avaliadas conexão às operadoras atuais por BYOC/SIP e telefonia gerenciada pelo provedor, desde que preservadas numeração, continuidade, segurança, qualidade e gestão integrada.
234	RE-015; QF-169 e QF-177 a QF-179; INT-015.	B024 [P1] — Quais PABXs, SBCs, gateways, equipamentos e interligações com ramais precisam coexistir com a nova solução? Disponibilizar topologia, protocolos, codecs, DTMF e requisitos de proteção da sinalização e da mídia.	A arquitetura de coexistência será definida após o inventário. Por segurança, topologia detalhada não será divulgada nesta fase. O fornecedor deverá informar premissas e opções para PABX, SBC, gateways, codecs, DTMF e proteção de mídia e sinalização.
235	QF-114, QF-115, QF-177 e QF-190; PI-15.	B026 [P1] — Quais números e identificações devem ser apresentados ao cliente nas chamadas ativas? Há exigência de identificação institucional, número por agência/campanha ou retorno ao mesmo número utilizado no contato?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
236	QF-034, QF-114 a QF-122 e QF-183; SLA-05; PI-07 e PI-19.	B027 [P1] — Quais modalidades de discagem são necessárias: manual, preview, progressiva, preditiva ou comunicação sem agente? Detalhar regras de cadência, tentativas, detecção de caixa postal e transbordo para humano.	A solução deverá suportar modalidades manual, prévia, progressiva e preditiva, quando aplicáveis. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
237	QF-116, QF-117 e QF-182; PI-11 a PI-15.	B028 [P1] — Como deve funcionar o callback: preservação da posição, agendamento, prioridade, prazo, tentativas e tratamento de cliente indisponível? Qual a sua participação na demanda receptiva e nas chamadas ativas previstas? Gostaria de limitação por horário comercial? Se sim, qual período (dias da semana/horários)?	O fornecedor deverá informar as opções de callback, inclusive preservação de posição, agendamento, prioridade, tentativas e horários. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
238	QF-023 a QF-029, QF-173 e QF-188 a QF-190; PI-26 e PI-27.	B029 [P1] — Quantas URAs, árvores, números de acesso, aplicações, intenções, áudios e integrações existem? Quais devem ser migrados e quais redesenhados, em quais idiomas e com quais regras de publicação e agendamento?	Atualmente existem três URAs, com previsão referencial de acréscimo de 20%. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas. A estratégia poderá combinar migração e redesenho.
239	RE-009 e RE-015; QF-007, QF-108, QF-175 e QF-181; PI-11 a PI-15 e PI-18.	B030 [P0] — Quais parceiros, BPOs , agências e áreas externas recebem, originam ou transferem chamadas? Por fluxo, informar volume, duração, destino e se a chamada utiliza ramal, rede pública, tronco SIP ou outra plataforma.	A operação envolve empresa de contact center parceira, 297 agências e áreas internas. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.

Este documento está classificado como: Público

240	RE-015, RE-030 e RE-033; QF-169, QF-170 e QF-173; PI-26 e PI-29.	B032 [P1] — Durante a coexistência, haverá redirecionamento ou ponte de chamadas entre a telefonia atual e a nova?	O intuito desta RFI é conhecer as opções disponíves. O fornecedor deverá informar opções, dependências, riscos e custos.
241	QF-030, QF-044, QF-052 e QF-140; INT-014. Obs.: a resposta não deve presumir que procedimento manual atende integralmente ao requisito.	B040 [P1] — Quando um canal não disponibilizar interface oficial para alguma ação, qual procedimento autorizado deve ser preservado? O Banco admite etapas assistidas com registro na plataforma e sob quais critérios de rastreabilidade e completude?	O intuito desta RFI é conhecer as opções disponíves. O fornecedor deverá informar limitações, controles e evidências.
242	QF-019, QF-050, QF-061 e QF-106; GL-002 e GL-010.	B044 [P1] — Quais regras de abertura, expiração, reabertura e encerramento de sessões devem ser mantidas por canal? A persistência desejada refere -se à sessão técnica, ao caso em aberto ou ao histórico da jornada?	A persistência desejada refere-se principalmente ao histórico e ao contexto da jornada, respeitadas as janelas técnicas de cada canal. Esses dados não estão consolidados nesta fase. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
243	QF-030, QF-034, QF-058 e QF-115; PI-16 e PI-18.	B045 [P1] — Para SMS e RCS, quais provedores, remetentes, tipos de mensagem, capacidades bidirecionais e regras de fallback são utilizados?	Esses dados não estão consolidados nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e informar opções e custos.
244	QF-051, QF-053, QF-060 e QF-064; INT-005 e INT-034; PI-25 e PI-33.	B047 [P1] — Quais aplicativos e portais receberão webchat, bot, chamada ou vídeo?	Esses dados não estão consolidados nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
245	QF-036, QF-062 e QF-145; PI-18 e PI-32.	B048 [P1] — Para social listening, quais marcas, termos, perfis, concorrentes, localidades e fontes devem ser monitorados? Qual a abrangência histórica, volume, frequência de captura e necessidade de alertas fora do horário comercial?	Social listening é capacidade em avaliação. Esses dados não estão consolidados nesta fase. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e propor cenários e precificação.

Este documento está classificado como: Público

246	QF-030, QF-122 e QF-140 a QF-145.	B049 [P1] — Como são tratados hoje Consumidor.gov.br, Reclame Aqui, Fala.BR e os serviços denominados Não Perturbe/Não me Perturbe? Especificar a plataforma pretendida, credenciais, ações autorizadas, protocolos e prazos de cada uma , se possível.	Consumidor.gov.br, Reclame Aqui e canais similares são centralizados por integrações à Plataforma Omnichannel atual. Onde se lê "Não Pertube" considerar "Não me Pertube" (https://www.naomeperturbe.com.br) Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
247	QF-059; QF-116; PI-25. Bloco 5: Arquitetura funcional, roteamento e back-office	Quais estados, municípios, calendários bancários e exceções devem compor a gestão de feriados? O Banco dispõe de fonte oficial homologada e de responsáveis pela validação e publicação das alterações?	Devem ser considerados calendários nacional, estaduais e municipais das localidades abrangidas, além de exceções e pontos facultativos. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
248	QF-110, obrigatório; QF-149 a QF-155 e QF-187.	Em QF -110, qual evidência caracteriza um único motor de roteamento? Há restrições a componentes técnicos auxiliares que executem decisões do motor central, desde que capacidade, prioridade e atribuição sejam controladas de forma unificada?	Não é exigido que toda decisão seja processada em um único componente físico. São aceitos componentes auxiliares, desde que exista controle unificado de capacidade, prioridade, atribuição, contexto, supervisão e rastreabilidade.
249	QF-005, QF-110, QF-149 e QF-187; PI-03.	Quais regras de atendimento blended devem vigorar: voz interrompe digital, tarefas continuam consumindo capacidade, quais canais podem coexistir e quantas interações simultâneas são permitidas por perfil?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e propor capacidade, prioridade, preempção da voz e simultaneidade por canal e tarefa.
250	QF-008 a QF-010, QF-070 e QF-191; INT-016 e INT-017.	Quais taxonomias, campos, anexos, motivos, resultados, status e critérios de encerramento precisam ser preservados? Vocês poderiam fornecer o dicionário de dados e regras de obrigatoriedade por operação?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
251	QF-011 e QF-191 a QF-195; PI-08 e PI-25.	Quais processos de back-office estão incluídos, com quantas áreas, etapas, aprovações, diligências e tarefas? Como serão definidos dono do caso, acessos, escalonamentos, devolução e conclusão da demanda?	Ainda não foi definido o conjunto de processos de retaguarda. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e informar modelos para áreas, etapas, aprovações, diligências, proprietário, acessos, escalonamento e conclusão.
252	QF-140 a QF-145, QF-151 a QF-154 e QF-193; QF-059.	Quais calendários, suspensões de prazo, regras de reabertura e níveis de serviço de reclamações e tarefas são utilizados? Quem serão os validadores de taxonomia e responsáveis pelas regras de priorização?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.

Este documento está classificado como: Público

253	QF-075 e QF-094 a QF-100; INT-055; PI-25 e PI-27.	Quais bases de conhecimento existem, onde estão e qual sua quantidade, formato, tamanho, idioma e frequência de atualização? Há conteúdos digitalizados, duplicados, desatualizados ou com acesso restrito por perfil?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e declarar requisitos mínimos e metodologia de curadoria.
254	QF-095 a QF-100; RE-035; INT-034 a INT-036; PI-25 e PI-27.	Quem responde pela curadoria, aprovação e publicação do conhecimento? A preparação e a migração desse conteúdo estão no escopo do fornecedor ou serão entregues pelo Banco prontas para uso?	O Banco manterá a aprovação institucional do conteúdo. A divisão operacional entre Banco e fornecedor será definida posteriormente. O fornecedor deverá propor carga, migração, curadoria, aprovação e publicação, com responsabilidades e custos.
255	QF-037, QF-038, QF-040, QF-091 e QF-104; GL-010 a GL-012; SLA-04 a SLA-07.	Como o Banco calcula atendimento, espera, abandono, desistência, reincidência, transferência e resolução? Quais regras evitam duplicidade quando a mesma jornada muda de canal ou de plataforma?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e informar definições padrão e como evita dupla contagem entre canais e plataformas.
256	QF-090, QF-130 e QF-131; INT-008 e INT-016; PI-23 e PI-25.	Quais plataformas de BI, dados e analytics já são utilizadas e deverão receber informações? É necessário substituir dashboards atuais ou alimentar essas plataformas com dados consolidados e histórico?	O Banco possui ambientes corporativos de dados e BI. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e suportar alimentação em tempo real e lote sem presumir tecnologia única.
257	QF-039, QF-040, QF-043 e QF-137; PI-16, PI-17 e PI-20.	Como funcionam as pesquisas de satisfação por canal e no atendimento presencial? Há uma lista padrão de perguntas já estabelecidas? Definir instrumentos, amostragem, disparo, lembretes e distinção entre CSAT respondido pelo cliente e satisfação estimada por analytics.	A plataforma atual omninchannel de atendimento não gerencia o atendimento presencial das unidades de negócios.
258	QF-126 a QF-139 e QF-158/159; PI-05 e PI-06.	Quais formulários, pesos, amostras, critérios e recursos de contestação são usados na monitoria? Qual percentual de interações deve ser avaliado por humanos e por IA, em quais canais e com quais alertas?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e informar monitoria manual e automatizada por canal e alertas.
259	QF-165 a QF-168; PI-04 e PI-30.	Existe WFM contratado que deva ser mantido? Quais populações, canais, regras de escala, turnos, pausas, ausências, habilidades e aprovações devem integrar o planejamento e o acompanhamento intradiário?	Não há atualmente sistema para WFM. A gestão da força de trabalho é realizada manualmente através de planilhas.

Este documento está classificado como: Público

260	RE-029; QF-165, QF-167 e QF-171; SLA-08 e SLA-14. Bloco 8: Integrações e responsabilidades técnicas	Quais históricos de demanda, tempos, escalas e aderência serão disponibilizados para previsão e definição de baseline? Há dados em granularidade suficiente e quem responde por sua qualidade e validação?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e informar requisitos mínimos de dados.
261	INT-001 a INT-015, INT-034 e INT-067; QF-089; PI-25.	Disponibilizar inventário das integrações reais do cenário: sistemas, finalidade, operações, sentidos, responsáveis e obrigatoriedade por ordem de prioridade conforme necessidade operacional definida . Quais exemplos da aba 05 correspondem a tecnologias efetivamente utilizadas pelo Banco?	Como referência, a plataforma omnichannelatual se integra com 16 sistemas internos e 14 plataformas externas. O fornecedor deverá declarar premissas sobre prioridade, finalidade, sentido, responsabilidade e tecnologia de cada integração.
262	aba 01, observação final; INT-012, INT-013 e INT-041.	76. B084 [P1] — Quais integrações batch devem permanecer em lote e quais podem ser convertidas para online? Informar janelas, frequência, ordem de processamento, prazo de atualização e impacto na origem, se houver.	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e informar recomendações.
263	Orientações, 2; RE-028 a RE-034; QF-169 e QF-170.	98. B115 [P0] — Qual a data desejada para início, piloto e implantação completa, e quando termina a operação contratual atual? Há marcos externos, renovação do contrato ou dependências que determinem a janela de transição?	O contrato atual encerra-se em 19 de junho de 2027. As datas de piloto e implantação completa ainda serão definidas em etapa adequada. O fornecedor deverá propor cronograma, coexistência e contingências.
264	GL-010; aba 06, instruções 3 a 8; PI-01 a PI-23; RE-009.	101. B130 [P1] — Quais dados e relatórios de consumo precisam ser fornecidos para conciliar a cobrança entre plataforma, IA, telefonia, canais e parceiros? Há exigência de segregação de centros de custo por agência, área, campanha ou operação?	O fornecedor deverá fornecer relatórios auditáveis por plataforma, IA, telefonia, canal, parceiro e unidade faturável. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
265	Aba 06 (premissas) / PI-03 / PI-04	Informar a quantidade de usuários por perfil (agentes de voz, digitais e blended, supervisores, gestores, control desk, back-office e gerentes de agência), distinguindo usuários nomeados, simultâneos e postos por turno. Confirmar também o volume mensal e o pico de interações por canal. Os quantitativos da RFP 2025 continuam válidos?	Como referência, a plataforma possui aproximadamente 1.500 usuários ativos por mês. A distribuição por perfil, simultaneidade e postos por turno não está consolidada para esta fase de RFI. A presente consulta ao mercado não tem interação com consultas anteriores.

Este documento está classificado como: Público

266	PI-11 a PI-15	Minutos/mês inbound e outbound atualizados (2025: 525 mil e 828 mil), split fixo/móvel/LD/0800, nº de DIDs e troncos SIP	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
267	PI-19 / QF-188	Chamadas/mês tratadas integralmente na URA receptiva e URA ativa e TMA na URA	Usar como referência: o atendimento receptivo voz possui em média 30 mil ligações por mês. Mesmo número para URA ativa.
268	PI-17 / QF-048	Sessões/mês e média de mensagens por sessão; volume de templates ativos (marketing/utilidade/autenticação)	Como referência, há aproximadamente 400 mil conversas de WhatsApp por mês. A quantidade de mensagens por sessão e os modelos por categoria não estão consolidados nesta fase de RFI.
269	QF-114 / PI-16	Base de clientes a ser impactada por ano e volumes de SMS, e-mail, RCS, push	Como referência, há aproximadamente 743 mil contatos ativos por mês. A base anual de clientes e a distribuição entre SMS, e-mail, RCS e push não estão consolidadas nesta fase de RFI.
270	QF-052 / PI-18	Volumes/mês de Reclame Aqui, Consumidor.gov.br, Fala.BR, lojas de apps, Google Meu Negócio, redes sociais	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.gov.br, Fala.BR, lojas, Google e redes sociais.
271	PI-05 / PI-06	% de interações avaliadas por IA e manualmente	Não possuimos avaliação de interações por IA atualmente.
272	QF-168	WFM será próprio da plataforma ou terceiro já existente?	A solução deve tratar o próprio WFM. Atualmente, a gestão é realizada manualmente por planilhas.

Este documento está classificado como: Público

273	QF-043 / QF-125	Nº de gerentes de agência que registrarão atendimento presencial / usarão mobile	Como referência, o Banco possui atualmente 607 unidades de negócios com atendimento desktop do transbordo do WhatsApp. Estima-se que possa dobrar o número de unidades e que o atendimento também possa ser realizado através de dispositivos mobile.
274	PI-09	Nº de ambientes não produtivos (dev, homolog, treinamento)	A arquitetura deverá contemplar produção e ambientes adequados a desenvolvimento, testes, homologação e treinamento. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
275	RE-015 / QF-169	Quais componentes on-premises (PABX, URA atual, gravador, SBC) precisam coexistir com a nova solução e por quanto tempo?	A arquitetura de coexistência será definida após inventário. O fornecedor deverá informar opções para PABX, URA, gravador e SBC. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
276	QF-101 / RE-016	A plataforma omnichannel também será o sistema de registro de casos/reclamações ou isso permanece em sistemas do Banco (ex.: CA Service Desk)?	A Plataforma Omnichannel de Atendimento aderente ao RFI trata de atendimento ao cliente na modalidade Contact Center as a Service (CcaaS). Não se deve confundir com ferramentas de gerenciamento de serviços de TI a exemplo do CA Service Desk.
277	QF-030 / QF-052	Para Reclame Aqui, Consumidor.gov.br, Fala.BR, lojas de apps e Google Meu Negócio, espera-se responder pela plataforma ou apenas capturar e registrar a demanda?	A ferrramenta atual permite capturar, registrar e responder diretamente na Plataforma. Espera-se manter essas funcionalidades.
278	QF-030	O "Não Perturbe" é usado como lista de bloqueio de contato ou também como canal de reclamações?	O Não Me Perturbe (https://www.naomeperturbe.com.br/) é a plataforma oficial gratuita criada pela Anatel e operadoras de telefonia para bloquear ligações de telemarketing de serviços de telecomunicações (internet, celular, TV por assinatura) e de instituições financeiras (ofertas de empréstimo e cartão consignado).
279	QF-034	O RCS já está em produção ou é necessidade futura? Qual broker é utilizado hoje?	RCS é capacidade futura em avaliação. O Banco não utiliza RCS atualmente.

Este documento está classificado como: Público

280	QF-048 / QF-065 / QF-173 / PI-17	O BNB já possui WABA, números oficiais, templates aprovados e contrato com broker/BSP? Os números e contratos atuais deverão ser preservados durante a transição? Informar também o volume mensal de sessões, mensagens e templates por categoria.	O Banco possui três números oficiais de WhatsApp; a fornecedora da Plataforma Omnichannel atual atua como integradora/broker. Há aproximadamente 400 mil conversas por mês. A vinculação às WABAs, modelos e distribuição das mensagens será detalhada posteriormente.
281	QF-177 / QF-178 / PI-11 a PI-15	O BNB pretende manter as operadoras, troncos SIP, números, 0800 e SBCs atuais? Informar operadoras, modelo do SBC, quantidade de troncos, canais simultâneos, volumes inbound/outbound e necessidade de redundância entre operadoras.	A operadora atual é a Vivo e a numeração necessária à continuidade deverá ser preservada. O fornecedor deverá apresentar opções de BYOC e telefonia gerenciada, SIP, SBC e redundância. Quantidades de troncos e canais serão detalhadas posteriormente.
282	QF-183 / QF-114	A URA ativa/discador deve ser preditivo, progressivo ou preview? Qual a taxa de contato esperada?	A solução deve suportar diferentes modalidades de discagem. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
283	QF-189 / QF-190	Quantas URAs, números e árvores existem hoje? Há documentação dos fluxos atuais?	Atualmente existem três URAs, com previsão referencial de acréscimo de 20%. Diagramas detalhados não serão publicados nesta fase. O fornecedor deverá informar metodologia para inventário e reconstrução.
284	QF-126 / QF-139	Que percentual das interações o Banco espera avaliar por IA e manualmente? Já existem formulários de monitoria?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
285	QF-165 a QF-168	O Banco já possui ferramenta de gestão da força de trabalho (escalas)? Pretende mantê-la e apenas integrá-la?	WFM é capacidade em avaliação. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e informar opções nativas ou integradas.
286	QF-035 / QF-125	Quantas agências e unidades usarão a solução? Gerentes de agência atendem clientes ou apenas registram atendimento presencial (QF-043)?	Como referência, o Banco possui atualmente 607 unidades de negócios com atendimento desktop do transbordo do WhatsApp. Estima-se que possa dobrar o número de unidades e que o atendimento também possa ser realizado através de dispositivos mobile.

Este documento está classificado como: Público

287	QF-059	A gestão de feriados municipais cobre todos os municípios com agência? Existe fonte oficial já utilizada pelo Banco?	Devem ser suportados feriados de todas as localidades abrangidas pelas operações do Banco (Nordeste Brasileiro e Norte dos Estados de Minas Gerais e Espírito Santo).
288	INT-002 / INT-007	Qual API Gateway e barramento de mensagens corporativo o Banco utiliza (Kafka, IBM MQ etc.)?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
289	Aba 06	A precificação deve contemplar apenas a plataforma ou também telefonia, mensagens WhatsApp e serviços? O Banco aceita custos por consumo (minutos, mensagens, créditos de IA)?	O objetivo desta RFI é conhecer as modalidades disponíveis no mercado. A aba de precificação busca conhecer plataforma, telefonia, mensageria, IA e serviços. São aceitos custos fixos e por consumo, desde que discriminados com métricas, franquias e excedentes.
290	Aba 06	Qual a vigência prevista do contrato? O Banco aceita licença anual com quantidades mínima e máxima, como em 2025?	A vigência ainda não foi definida. Usa-se a vigência plurianual como preferencial. O contrato atual traz 48 meses como vigência ordinária e 12 meses como prorrogação. O fornecedor deverá informar modelos anuais e plurianuais, quantidades mínimas/máximas, reajustes e impactos de preço.
291	RE-009 / RE-010 / RE-013	O BNB aceita matriz de responsabilidades separando os compromissos da Bizapp, Microsoft, Meta, operadoras, SBCs, brokers e demais terceiros, ou espera responsabilidade integral da empresa contratada por todos os componentes?	Esse detalhamento não será tratado nesta RFI. O fornecedor deverá detalhar papéis, suporte e níveis de serviço praticados no mercado.
292	RE-032 a RE-042 / Aba 06	Quais canais e capacidades são obrigatórios para a primeira entrada em produção e quais podem ser implantados em ondas posteriores? Informar a prioridade entre voz, WhatsApp, webchat, e-mail, canais reputacionais, campanhas, bots/URA, WFM, IA e monitoria da qualidade.	O faseamento ainda não foi definido. O fornecedor deverá propor o conjunto mínimo para a primeira entrada e as ondas posteriores, com dependências, riscos, benefícios, prazo e custos.
293	QF-048 / RE-028 / Roadmap Microsoft	O BNB aceita funcionalidades atualmente em roadmap ou disponibilidade prévia, desde que estejam em disponibilidade geral antes da entrada em produção, ou exige disponibilidade geral já na data da resposta à RFI?	A RFI tem como objetivo conhecer as funcionalidades atuais das soluções disponíveis no mercado.

Este documento está classificado como: Público

294	RE-035 a RE-037	Qual é a data esperada para a primeira entrada em produção e por quanto tempo a solução atual deverá coexistir com a nova? Durante a coexistência, qual sistema será a fonte oficial do histórico do cliente?	O contrato atual encerra-se em 19/06/2027. A primeira entrada e coexistência serão definidas posteriormente. Espera-se com esta RFI, conhecer um pouco das experiências de migração vivenciadas pelas empresas respondentes.
295	RE-032 a RE-042 / Critérios de aceite	Quais serão os critérios objetivos para aceite da implantação e encerramento de cada onda, incluindo requisitos funcionais, integrações, performance, migração, segurança e estabilização operacional?	Os critérios de aceite serão definidos posteriormente em etapa adequada posterior à esta RFI. A empresa pode respoder com sugestões inclusive compartilhando a experiência vivida em outras implantações.
296	RE-038 / Aba 06 / Garantia	Qual período de garantia e correção sem custo adicional o Banco espera após o aceite de cada onda e após o Go Live final? Esse período é distinto do hypercare e da sustentação?	Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas e diferenciar garantia, hypercare e sustentação e apresentar opções e custos.
297	RE-032 a RE-039 / Premissas do projeto	O Banco concorda que o cronograma será condicionado à disponibilização tempestiva de acessos, ambientes, APIs, dados, infraestrutura, definições de negócio e recursos das equipes do BNB e de terceiros?	Sim. O cronograma dependerá da disponibilização tempestiva de acessos, ambientes, APIs, dados, infraestrutura, decisões e recursos do Banco e terceiros, devendo as premissas e dependências ser registradas e governadas.
298	Aba 06 / Escopo fechado / Gestão de mudanças	Como o Banco espera tratar requisitos ou complexidades identificados durante o discovery que não estejam previstos nas premissas originais: Change Request, replanejamento de escopo, consumo de horas ou outro mecanismo?	A presente RFI serve para o Banco conhecer as soluções atualmente existentes e a experiências das empresas participantes em implantações anteriores. Futuro edital tratará dos itens apontados.
299	RE-034 a RE-038 / Continuidade	Para cada entrada em produção, o Banco exige plano formal de rollback? Havendo impedimento de Go Live causado por sistema, infraestrutura, integração ou terceiro sob responsabilidade do Banco, como deverá ser tratado o replanejamento da janela?	A presente RFI serve para o Banco conhecer as soluções atualmente existentes e a experiências das empresas participantes em implantações anteriores. Futuro edital tratará dos itens apontados.
300		A plataforma oferece integração nativa com o WhatsApp Business Platform. Para planejar a migração sem interrupção, pedimos: (a) canais com volume relevante, os que serão mantidos e os que serão migrados ou descontinuados (QF-030); (b) o BSP ou broker de WhatsApp atual, com as contas e números a migrar e a titularidade da conta Meta (QF-048); (c)	Os canais candidatos constam do RFI. O Banco possui três números oficiais de WhatsApp, com a atual fornecedora da Plataforma Omnichannel de Atendimento como integradora/broker, e utiliza a Vivo para voz. A numeração necessária à continuidade deverá ser preservada; os demais detalhes serão definidos posteriormente.

Este documento está classificado como: Público

		operadoras, números 0800, DIDs e troncos SIP em uso, e se o Banco deseja manter a operadora atual conectada à plataforma (BYOC) ou prefere telefonia incluída na solução (QF-177).	
301		A implantação pode ser faseada por canal, fila ou unidade, com coexistência com a solução atual, e inclui ambientes para homologação e treinamento. Pedimos: (a) a quantidade de ambientes necessária (produção, homologação técnica e homologação funcional/treinamento) (RE-036, QF-172); (b) a janela de coexistência desejada e o número de ondas de implantação (RE-033, QF-170); (c) a modalidade, o critério de julgamento e se há previsão de prova de conceito antes da adjudicação, com cenários definidos pelo Banco.	A arquitetura deverá contemplar produção e ambientes adequados de desenvolvimento, testes, homologação e treinamento. Esse detalhamento não está consolidado nesta fase de RFI. O fornecedor deverá declarar as premissas adotadas.
302		Caso o fornecimento de tráfego esteja dentro do escopo demandado, qual é o tráfego médio mensal esperado e a quantidade de canais E1/sessões SIP necessários no horário de pico?	Como referência, há aproximadamente 30 mil chamadas receptivas por mês, com TMA médio de cinco minutos. O tráfego em minutos, sessões SIP e pico não está consolidado nesta fase de RFI; o fornecedor deverá declarar premissas.
303		Para fins de correto dimensionamento das equipes de consultoria técnica e serviços profissionais de implantação, confirma-se que caberá integralmente à futura contratada a responsabilidade por realizar a engenharia reversa do cenário atual (as-is), conduzir os workshops de levantamento junto às diversas áreas de negócio e TI do Banco, especificar a documentação funcional detalhada, desenhar e homologar os fluxos futuros (to-be) e parametrizar integralmente todas as árvores de URA, automações e regras de roteamento na nova solução?	A futura contratada deverá participar do levantamento, desenho e configuração, em conjunto com o Banco. O fornecedor deverá informar metodologia, equipe, premissas e custos inclusive experiências em migrações realizadas com outros clientes de porte semelhante ao do Banco.
304		Tendo em vista a convivência entre padrões modernos de microsserviços e interfaces legadas preexistentes no ambiente bancário, confirma-se que caberá à futura contratada o desenvolvimento, a configuração e a manutenção de todos os conectores intermediários, scripts de orquestração, rotinas de transformação de payload/dados e tratamento de exceções	A contratada deverá desenvolver e manter os componentes sob seu escopo; o Banco disponibilizará ativos corporativos sob sua gestão. O fornecedor deverá propor responsabilidades, esforço e custos.

Este documento está classificado como: Público

		para que o CCaaS consuma os sistemas internos do Banco de ponta a ponta?	
305		O Banco aceitará arquitetura de armazenamento hierarquizado, em que a solução CCaaS mantenha as gravações e interações em ambiente ativo pelo período operacional e regulatório do SAC (e.g., 90 a 180 dias) e, de forma automática, transfira os arquivos assinados digitalmente e criptografados para o repositório corporativo de longa duração do próprio Banco (cold storage / AWS S3 Glacier / Azure Archive)?	Sim. Arquitetura hierarquizada com armazenamento ativo e repositório de longo prazo do Banco pode ser proposta, desde que preserve integridade, assinatura, criptografia, pesquisa, recuperação, auditoria e exportação.
306		Os parâmetros de qualidade de áudio (e.g., MOS, jitter e perda de pacotes) serão delimitados estritamente até a borda de interconexão da nuvem CCaaS (SBC de borda), resguardando a contratada de degradações provenientes da rede de telecomunicações do Banco ou dos equipamentos dos usuários finais?	As métricas deverão ser apuradas por domínio de responsabilidade e pontos de medição definidos. O fornecedor deverá propor limites até a borda CCaaS e mecanismos de correlação com rede e equipamentos do Banco.
307		Diagnóstico de qualidade em tempo real: Entendemos que a solução deverá disponibilizar recurso nativo de diagnóstico de qualidade para chamadas WebRTC, do mesmo fabricante da solução de PABX, permitindo acompanhar as condições técnicas da comunicação durante a chamada e consultar os registros posteriormente. O recurso deverá apresentar, no mínimo, tempo de ida e volta dos pacotes — RTT, em milissegundos —, jitter, perda de pacotes e codec utilizado, com possibilidade de habilitar a visualização dessas informações pelo próprio usuário. As métricas deverão apoiar a equipe técnica da contratada na investigação de falhas e na identificação de possíveis causas relacionadas à rede interna, à plataforma ou aos links de comunicação. Está correto o nosso entendimento?	O objetivo desta RFI é conhecer as modalidades disponíveis no mercado. Gentileza detalhar as opções disponíveis indicando a que se mostra mais adequada para o cenário do Banco.

Este documento está classificado como: Público

308		Fabricante dos módulos da solução: Entendemos que os módulos de omnichannel/contact center e PABX, incluindo o softphone utilizado, deverão ser do mesmo fabricante, assegurando integração nativa, interoperabilidade e gestão unificada da operação. Está correto o nosso entendimento?	O objetivo desta RFI é conhecer as modalidades disponíveis no mercado. Gentileza detalhar as opções disponíveis indicando a que se mostra mais adequada para o cenário do Banco.
309		Monitoramento contínuo de chamadas WebRTC: Entendemos que a solução deverá disponibilizar monitoramento contínuo e automático da qualidade das chamadas de voz, incluindo sessões WebRTC, durante toda a comunicação, utilizando estatísticas nativas da sessão, como as disponibilizadas por RTCStatsReport, sem necessidade de tráfego sintético adicional e sem impacto perceptível na chamada. O recurso deverá permitir: • Coletar RTT e jitter em milissegundos, perda de pacotes em percentual, bitrate em kbps, nível e energia de áudio (audioLevel e totalAudioEnergy), codec de recepção (mimeType) e contadores de pacotes enviados e recebidos (packetsSent e packetsReceived); • Calcular dinamicamente uma estimativa de MOS e classificar a qualidade em níveis como Good, Warning e Poor, ou equivalentes, conforme critérios documentados; • Detectar possíveis anomalias de áudio, incluindo ausência de recebimento de pacotes e baixa atividade de áudio, considerando limiares e intervalos de observação configuráveis para distinguir falhas de silêncio normal ou microfone intencionalmente desativado; • Disponibilizar métricas, classificação geral de qualidade e anomalias em formato estruturado, com exportação ou integração por JSON; • Permitir consulta em tempo real e histórica para diagnóstico técnico e acompanhamento da qualidade do serviço, conforme as métricas disponibilizadas pelos componentes e navegadores suportados. Está correto o nosso entendimento?	O objetivo desta RFI é conhecer as modalidades disponíveis no mercado. Gentileza detalhar as opções disponíveis indicando a que se mostra mais adequada para o cenário do Banco.

Este documento está classificado como: Público

310		Soluções baseadas em código aberto: Entendemos que não serão aceitas soluções baseadas, total ou parcialmente, em plataformas de código aberto (open source), inclusive quando customizadas, integradas ou embarcadas em outros produtos. Está correto o nosso entendimento?	Não. Soluções que utilizem componentes de código aberto não são vedadas, desde que atendam aos requisitos de segurança, licenciamento, suporte, manutenção, cadeia de software, vulnerabilidades e conformidade.
311		Abrangência da telefonia. O escopo inclui também ramais e telefonia administrativa ou somente as chamadas vinculadas ao atendimento omnichannel? Referências: QF-030, QF-031, QF-036 e RE-015.	O escopo refere-se à telefonia vinculada ao atendimento omnichannel. A telefonia administrativa e os ramais corporativos não integram, em princípio, o objeto, exceto quando necessários à integração, transferência ou continuidade do atendimento.
312		Motor único de roteamento. Quais critérios técnicos e funcionais serão utilizados para comprovar o atendimento ao requisito de motor único em uma arquitetura com componentes de voz e digital distintos? Como deverão ser centralizadas as decisões de distribuição, prioridade, habilidades e disponibilidade dos agentes? Referências: QF-110 e QF-149.	São aceitos componentes distintos, desde que o roteamento seja coordenado e mantenha controle unificado de prioridade, habilidades, capacidade e disponibilidade dos agentes, com contexto, supervisão, relatórios e rastreabilidade.
313		Atendimento combinado de voz e digital. Quais regras de simultaneidade e prioridade deverão ser consideradas? Por exemplo, uma chamada deve bloquear novas interações digitais, interromper sua distribuição ou permitir atendimento combinado com limites por perfil? Referência: QF-187.	As regras definitivas de atendimento combinado serão definidas posteriormente. O fornecedor deverá propor limites de simultaneidade por perfil e canal, prioridade da voz, consumo de capacidade e tratamento das interações digitais durante chamadas.
314		Atendimento ativo e discagem. Quais modalidades de discagem deverão ser contempladas: manual, assistida, progressiva, preditiva ou URA ativa? Informar campanhas previstas, volumes, simultaneidade, origem das listas, regras de tentativa e tratamento dos resultados. Essas modalidades devem ser especificadas pelo Banco para delimitação do escopo. Referências: QF-114, QF-115, QF-183 e SLA-05.	A solução deverá suportar discagem manual, prévia, progressiva e preditiva, quando aplicáveis. Como referência, há aproximadamente 743 mil contatos ativos por mês. O fornecedor deverá declarar premissas sobre simultaneidade, listas, tentativas, resultados, origem dos dados e capacidade.
315		Callback. Quais modalidades de retorno deverão ser implantadas: preservação da posição na fila, agendamento ou retorno por regra operacional? Quais volumes, horários, prioridades e políticas de novas tentativas precisam ser considerados? Referência: QF-182.	O fornecedor deverá apresentar alternativas de callback com preservação de posição, agendamento e retorno por regra operacional, incluindo prioridades, horários, tentativas, tratamento de indisponibilidade e impactos de licenciamento.

Este documento está classificado como: Público

316		Integrações com sistemas do Banco. Quais sistemas precisam ser acessados pelas jornadas de voz para identificação, autenticação, consulta, registro e encerramento do atendimento? Referências: QF-089, INT-002, INT-005 e INT-034.	A eventual relação de sistemas, finalidade, interfaces, volumetrias e criticidade será consolidada e compartilhada, na etapa apropriada, conforme classificação e regras de segurança. O fornecedor deverá declarar premissas para autenticação, consulta, atualização e encerramento das jornadas de voz.
317		Ambiente dos agentes e autenticação. Quais navegadores, sistemas operacionais, ambientes virtuais e modalidades de trabalho serão utilizados? Qual provedor de identidade deverá ser integrado para SSO/MFA ? Referências: QF-176, QNF-018, QNF-019 e RE-015.	Os padrões específicos de estações, navegadores, ambientes virtuais e identidade serão detalhados posteriormente. A solução deverá suportar navegadores atuais, trabalho remoto ou presencial, SSO, MFA e padrões como SAML, OIDC e SCIM.
318		Metas de disponibilidade e qualidade. Há metas de negócio já estabelecidas que devam orientar a estimativa de disponibilidade, recuperação e qualidade de voz? Qual o Nível de redundância necessário para o ambiente de Voz? Referências: QNF-006, SLA-05 e SLA-10.	As metas definitivas serão estabelecidas após a avaliação de criticidade. O fornecedor deverá informar disponibilidade padrão e superior, RTO, RPO, redundância, recuperação, qualidade de voz, pontos de medição, exclusões e custos.
319		Aba "01-Instruções" (envio da planilha preenchida e assinada): Como deve ser feita a assinatura da planilha? Pode ser assinatura digital com certificado ICP-Brasil no próprio arquivo .ods, um PDF da planilha assinada digitalmente enviado junto com o .ods, ou uma carta de encaminhamento assinada pelo representante legal? A assinatura deve ser do representante legal da empresa?	Não é necessária a assinatura na planilha. No e-mail de resposta, anexar a planilha.
320		Aba "01-Instruções", instrução geral 3, e colunas de evidência documental das abas "03-Questionário_Funcional" (colunas P a Q, "Evidência Documental" e "Link / Documento / Página / Item") e "04-Questionário_Não Funcional": Parte das evidências citadas são documentos técnicos da solução que não está publicada na internet (Catálogo de Funcionalidades, Manual do Produto, Documentação de Arquitetura, Referência da API e Roadmap). Podemos enviar esses documentos em PDF anexos ao e-mail de resposta, ou o Banco prefere que fiquem disponíveis sob demanda?	Enviar em anexo ou disponibilizar arquivo em nuvem que permita o download.

Este documento está classificado como: Público

321		Aba "06-Precificação_Indicativa", bloco "Premissas do Cenário de Precificação" (quantidade de agentes, de supervisores, de usuários concorrentes e canais): O Banco pode informar uma volumetria de referência (número de agentes, supervisores, usuários concorrentes e volume mensal de atendimentos/mensagens por canal) para que os respondentes precifiquem sobre a mesma base?	Analisar respostas anteriores.
322		Aba "03-Questionário_Funcional", coluna K ("Prazo Estimado (se não nativo)"): O prazo deve ser contado a partir da assinatura do contrato (por exemplo, "até 90 dias da assinatura"), como adotamos, ou o Banco prefere uma data de calendário?	O objetivo desta RFI é conhecer as modalidades disponíveis no mercado. Gentileza detalhar as opções disponíveis indicando a que se mostra mais adequada para o cenário do Banco.

Atenciosamente,

Banco do Nordeste do Brasil S/A

Ambiente de Marketing

Este documento está classificado como: Público