

1. Objetivo

O BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. (“BANCO”), situado à Avenida Silas Munguba, 5700, Bairro Passaré, Fortaleza-CE, divulga, para conhecimento dos interessados, o documento denominado RFI - REQUEST FOR INFORMATION - SOLUÇÃO DE SOFTWARE OMNICHANNEL DE ATENDIMENTO (“RFI”), que tem por objetivo conhecer capacidades, modelos de entrega, características técnicas, funcionais, não funcionais, comerciais e de integração disponíveis no mercado para solução tecnológica em modelo SaaS/CCaaS em nuvem, capaz de substituir a solução atual de omnichannel de atendimento do Banco, preservando as capacidades já existentes e identificando possibilidades de modernização, bem como outras tendências, tecnologias e boas práticas relacionadas ao setor.

Esclarecemos que 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. Informações da Solução Atual

Atualmente, o BANCO utiliza uma solução *omnichannel on-premises* de empresa parceira sob contrato 2022/119, que foi realizado por meio de Pregão Eletrônico e critério de julgamento o menor preço. As condições de participação, os requisitos de habilitação e demais elementos dos referidos certames permanecem disponíveis para consulta pública, em observância aos princípios da transparência e da publicidade no seguinte portal institucional do BANCO: <https://www.bnb.gov.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/contratos/vigentes>.

3. Termos e Condições

3.1. Cronograma

O cronograma a seguir deverá ser cumprido rigorosamente pelas empresas. Entretanto, modificações neste cronograma poderão ocorrer a critério do BANCO, com a devida comunicação prévia:

Atividade	Data Limite
Publicação no Diário Oficial da União	D
Encaminhamento de Dúvidas relativas à RFI	D + 10 dias úteis
Prazo limite para recebimento da documentação pelo BANCO	D + 15 dias úteis

3.2. Esclarecimento de Dúvidas

As dúvidas decorrentes da interpretação desta RFI deverão ser encaminhadas, exclusivamente, para o e-mail sia@bnb.gov.br, acrescentando o termo “[RFI SOLUÇÃO DE SOFTWARE OMNICHANNEL DE ATENDIMENTO - 2026/006 - DÚVIDAS]” no campo de assunto. As respostas com os devidos esclarecimentos serão disponibilizadas no site do BANCO: <https://www.bnb.gov.br/web/guest/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos>

[contratos/consultas-e-audiencias](#). Para toda dúvida enviada deverá ser informado o número de referência ou pergunta do questionário anexo a esta RFI.

3.3. Disponibilização das Informações

As informações a serem disponibilizadas devem ser inseridas no Anexo Único listado abaixo e que é parte integrante deste documento.

- **ANEXO UNICO - RFI 2026_006 - OMNICHANNEL - QUESTIONARIOS**, arquivo em formato Excel com 09 abas.

As respostas devem considerar as orientações desta RFI e as orientações inseridas no referido arquivo. Após o preenchimento das respostas e dos comentários, este documento deverá ser encaminhado para o e-mail sia@bnb.gov.br, no prazo exposto no item 3.1 anterior. Pedimos acrescentar o termo “[RFI SOLUÇÃO DE SOFTWARE OMNICHANNEL DE ATENDIMENTO - 2026/006] - RESPOSTA” no campo de assunto do e-mail.

3.4. Mensagens

No corpo dos e-mails enviados, os respondentes deverão informar, obrigatoriamente: razão social e CNPJ da empresa; nome do responsável pelo contato; cargo/função; telefone; e, e-mail para retorno.

3.5. Publicidade

As empresas participantes, bem como seus empregados, representantes e prepostos, comprometem-se a observar sigilo e confidencialidade em relação às informações obtidas em decorrência desta RFI, não podendo:

- Fazer declarações, anúncios, divulgações ou qualquer publicidade envolvendo o uso do nome, abreviaturas e símbolos relacionados ao BANCO;
- Divulgar que qualquer produto da empresa prestadora das informações, ou das empresas que representa, foi aprovado, homologado ou endossado pelo BANCO, direta ou indiretamente;
- Referir-se à existência desta RFI em *press releases*, avisos ou em qualquer material publicitário distribuído ao público.

3.6. Responsabilidade

Esta RFI 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.

As empresas não devem cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente do processo da RFI.

As empresas são responsáveis por todo e qualquer custo ou despesa decorrente do cumprimento desta RFI.

3.7. Confidencialidade

O BANCO compromete-se a manter sigilo de todas as informações enviadas pelas empresas.

4. Disposições Finais

A participação nesta RFI é facultativa e não constitui condição para participação em eventual procedimento licitatório ou contratação futura promovida pelo BANCO.

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.

Atenciosamente,

Banco do Nordeste do Brasil S/A
Ambiente de Marketing