

ANEXO III – REQUISITOS FUNCIONAIS

1. FINALIDADE

1.1. Este Anexo descreve os requisitos funcionais da plataforma de gerenciamento do relacionamento com o cliente, CX – Customer Experience, doravante denominada SOLUÇÃO, a ser contratada pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A., doravante denominado BANCO.

1.2. Este Anexo constitui, simultaneamente: (i) a especificação funcional mínima da SOLUÇÃO; e (ii) o formulário de declaração de atendimento a ser preenchido e entregue pelo PROPONENTE, nos termos do item 3.

1.3. Os requisitos não funcionais, os níveis de serviço, os requisitos de infraestrutura e os requisitos de segurança da informação são tratados nos anexos próprios do Edital e não são objeto deste documento, ressalvadas as remissões expressas.

2. GLOSSÁRIO E CONVENÇÕES

2.1. Para os fins deste Anexo, aplicam-se as seguintes definições:

Termo	Definição
SOLUÇÃO	Plataforma de CX objeto desta contratação, compreendendo todos os módulos, licenças, serviços e integrações ofertados.
PROPONENTE	Licitante que apresenta proposta técnica acompanhada deste Anexo preenchido.
Requisito nativo	Funcionalidade disponível na SOLUÇÃO na versão comercial ofertada, ativável por configuração ou parametrização, sem desenvolvimento de código específico para o BANCO.
Customização	Desenvolvimento, extensão ou adaptação de código, script ou componente específico para atender ao requisito, não disponível na versão comercial ofertada.
No-code / Low-code	Operação por interface gráfica sem escrita de código (no-code) ou com uso residual de expressões, fórmulas ou scripts simples (low-code).
Visão 360°	Apresentação consolidada, em interface única, dos dados cadastrais, transacionais, de relacionamento e de atendimento de um mesmo cliente ou potencial cliente.
Mar aberto	Ambiente digital externo, não logado e não proprietário do BANCO, em que ocorre a captura de dados de potenciais clientes.
PoC	Prova de Conceito, etapa de demonstração prática da SOLUÇÃO prevista no Edital.
LGPD	Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
NBO / NBA / NBC	Next Best Offer (próxima melhor oferta), Next Best Action (próxima melhor ação) e Next Best Conversation (próxima melhor interação).

2.2. Cada requisito funcional é identificado por código no formato RF-XXX-NNN, em que XXX indica o domínio funcional e NNN a sequência dentro do domínio. O código é permanente: a inclusão ou a exclusão de requisitos em revisões futuras não renumera os demais.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS E REGRAS DE PREENCHIMENTO

3.1. A SOLUÇÃO deverá atender aos requisitos funcionais descritos neste Anexo, observada a classificação de criticidade de cada requisito.

3.2. A matriz de requisitos do item 6 é composta das seguintes colunas:

- a) ID: Identificador permanente do requisito funcional.
- a) Ref.: Número do requisito na versão 1.0 deste Anexo.
- a) Criticidade: Classificação do requisito em Obrigatório ou Desejável, atribuída pelo BANCO. Coluna não editável pelo PROPONENTE.
- a) Descrição: Enunciado do requisito funcional. Coluna não editável pelo PROPONENTE.

a) Atendimento: Declaração do PROPONENTE quanto à forma de atendimento do requisito funcional, conforme o item 4.2.

a) Complexidade: Declaração do PROPONENTE quanto ao esforço de implementação, conforme o item 4.3.

3.3. O PROPONENTE deverá preencher, obrigatoriamente, as colunas "Atendimento" e "Complexidade" de todos os requisitos, sem exceção.

3.4. A proposta será desclassificada caso este documento não seja entregue, seja entregue sem preenchimento, seja entregue com preenchimento parcial ou contenha informações diversas das solicitadas.

3.5. As declarações prestadas neste Anexo vinculam o PROPONENTE e serão objeto de verificação na Prova de Conceito (PoC). A divergência entre o declarado e o demonstrado na PoC sujeitará o licitante às penalidades previstas no Edital.

3.6. A citação de produtos, fabricantes ou plataformas neste Anexo decorre exclusivamente do ecossistema tecnológico já em operação no BANCO e da necessidade de interoperabilidade, sendo admitida, em todos os casos, solução equivalente que assegure a mesma funcionalidade, nos termos do art. 41 da Lei nº 14.133/2021.

4. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

4.1. Coluna "Criticidade"

4.1.1. Os requisitos são classificados pelo BANCO em duas categorias:

Classificação	Significado	Efeito no julgamento
OBRIGATÓRIO	Funcionalidade indispensável à consecução do objeto, cuja ausência inviabiliza a operação da SOLUÇÃO ou o cumprimento de obrigação legal ou regulamentar aplicável ao BANCO.	Requisito eliminatório. O atendimento deve ser declarado, no mínimo, como "Atende satisfatoriamente".
DESEJÁVEL	Funcionalidade que agrega valor à operação e diferencia as propostas, sem que sua ausência isolada inviabilize o objeto.	Requisito não eliminatório.

4.1.2. Este Anexo contém 283 (duzentos e oitenta e três) requisitos funcionais, dos quais 83 classificados como Obrigatórios e 200 como Desejáveis.

4.2. Coluna "Atendimento"

4.2.1. O PROPONENTE deverá declarar, para cada requisito, um único conceito dentre os quatro previstos no quadro abaixo. O conceito refere-se exclusivamente ao requisito funcional enunciado na mesma linha.

Conceito	Critério objetivo de enquadramento	Pontos
ATENDE COMPLETAMENTE	A totalidade do enunciado do requisito é atendida por funcionalidade nativa da versão comercial ofertada, ativável por configuração ou parametrização, sem desenvolvimento de código específico para o BANCO, e demonstrável na PoC.	6
ATENDE SATISFATORIAMENTE	A totalidade do enunciado do requisito é atendida, porém mediante customização, integração com módulo complementar do próprio fabricante ou com produto de terceiro expressamente indicado na proposta, com todos os custos já incluídos no preço ofertado.	3
ATENDE PARCIALMENTE	Parte do enunciado do requisito é atendida, nativamente ou por customização, permanecendo funcionalidade não coberta. O PROPONENTE deverá indicar, em nota ao final do respectivo bloco, qual parcela não é atendida.	1
NÃO ATENDE	O requisito não é atendido pela SOLUÇÃO ofertada, nativamente ou por customização, nas condições e nos prazos do Edital.	0

4.2.2. A omissão de preenchimento em qualquer linha será processada como "NÃO ATENDE", sem prejuízo do disposto no item 3.4.

4.3. Coluna "Complexidade"

4.3.1. A coluna "Complexidade" refere-se ao esforço de implementação necessário para que o requisito funcional seja disponibilizado ao BANCO e deverá ser preenchida em todas as linhas, conforme o quadro abaixo.

Conceito	Critério objetivo de enquadramento	Pontos
NATIVO	O requisito é atendido sem customização, por funcionalidade já disponível na versão comercial ofertada. Equipara-se, para fins de pontuação, ao conceito SIMPLES.	3
SIMPLES	Esforço de implementação igual ou inferior a 8 (oito) horas.	3
MODERADA	Esforço de implementação superior a 8 (oito) e igual ou inferior a 40 (quarenta) horas.	2
COMPLEXA	Esforço de implementação superior a 40 (quarenta) horas.	1
NÃO APLICÁVEL	Utilizado exclusivamente quando o Atendimento declarado for "NÃO ATENDE".	0

4.3.2. O enquadramento como NATIVO é obrigatório quando o Atendimento declarado for "ATENDE COMPLETAMENTE", por decorrência lógica das definições dos itens 4.2.1 e 2.1.

4.3.3. A declaração de esforço em horas vincula o PROPONENTE para efeito de dimensionamento dos serviços de implantação e de eventual glosa, na forma do Edital.

4.4. Pontuação e nota técnica

4.4.1. A pontuação máxima possível é de 1.698 pontos na coluna "Atendimento" (283 requisitos × 6 pontos) e de 849 pontos na coluna "Complexidade" (283 requisitos × 3 pontos).

4.4.2. A Nota Técnica (NT) de cada PROPONENTE, expressa em percentual com duas casas decimais, será apurada pela fórmula:

$$NT = [0,70 \times (\Sigma \text{Atendimento} \div 1698) + 0,30 \times (\Sigma \text{Complexidade} \div 849)] \times 100$$

4.4.3. A ponderação de 70% para a coluna "Atendimento" e 30% para a coluna "Complexidade" reflete a prevalência da cobertura funcional sobre o esforço de implementação na avaliação da SOLUÇÃO.

4.4.4. Em caso de empate na Nota Técnica, prevalecerá o PROPONENTE com maior somatório na coluna "Atendimento" e, persistindo o empate, o de maior número de requisitos declarados como "ATENDE COMPLETAMENTE" entre os requisitos classificados como Obrigatórios.

4.5. Condições de habilitação à Prova de Conceito (PoC)

4.5.1. Serão considerados aptos a participar da PoC os PROPONENTES que atenderem, cumulativamente, às duas condições a seguir:

- somar 70% (setenta por cento) ou mais da pontuação máxima da coluna "Atendimento", ou seja, no mínimo 1.189 pontos; e
- declarar, para 100% (cem por cento) dos requisitos classificados como OBRIGATÓRIOS, conceito igual ou superior a "ATENDE SATISFATORIAMENTE".

4.5.2. O não atendimento de qualquer requisito classificado como OBRIGATÓRIO acarretará a desclassificação da proposta técnica, independentemente da pontuação total obtida.

4.5.3. A PoC verificará, por amostragem definida pelo BANCO, a veracidade das declarações prestadas, contemplando obrigatoriamente todos os requisitos classificados como OBRIGATÓRIOS.

6. MATRIZ DE REQUISITOS FUNCIONAIS

6.1. O PROPONENTE deverá preencher as duas últimas colunas de todas as linhas, conforme os itens 4.2 e 4.3.

6.2. WORKFLOW, REGRAS ADAPTÁVEIS E ENRIQUECIMENTO FUNCIONAL E DE DADOS (WFL)

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-WFL-001	1	Obrigatório	Contemplar workflow em processos que requeiram controle de prazo, definição de responsáveis, fases do fluxo, níveis de aprovação, envio e recebimento de alerta e cobrança, com atalhos acionáveis para acessar os registros e dados pertinentes à notificação.		
RF-WFL-002	1	Obrigatório	Permitir que o responsável por uma atividade do workflow seja um grupo de pessoas vinculado a determinada unidade.		
RF-WFL-003	1	Obrigatório	Alterar automaticamente a responsabilidade pela atividade quando o empregado do BANCO DA AMAZONIA estiver sendo substituído.		
RF-WFL-004	1	Obrigatório	Fornecer níveis de aprovação parametrizáveis, admitindo um ou vários níveis de aprovação de atividades dentro do mesmo workflow.		
RF-WFL-005	1	Obrigatório	Fornecer interface para que os usuários registrem de maneira rápida o status de suas tarefas, consultem as tarefas de sua equipe e visualizem em detalhe o fluxo e o ponto em que ele se encontra.		
RF-WFL-006	2	Desejável	Permitir o acesso a correspondentes bancários terceiros através de um portal do parceiro.		
RF-WFL-007	3	Desejável	Permitir a construção e gestão do portal do parceiro sem a necessidade de codificação.		
RF-WFL-008	4	Desejável	Permitir a criação de regras para distribuição dos leads aos parceiros.		
RF-WFL-009	5	Desejável	Possibilitar submissão de demandas através de formulários no portal.		
RF-WFL-010	6	Desejável	Permitir que o parceiro solicite suporte através de chat no portal.		
RF-WFL-011	7	Desejável	Fornecer um "FAQ" com respostas e procedimentos para as principais dúvidas dos parceiros no portal.		
RF-WFL-012	8	Obrigatório	Permitir a configuração de workflows de relacionamento por produto e/ou segmento do cliente, possibilitando os usuários rastream o status, delegarem tarefas a outros membros da equipe, e priorizarem solicitações de acordo com o tipo de cliente e de solicitação.		
RF-WFL-013	9	Desejável	Fornecer modelos de automação prontos para uso, sem a necessidade de desenvolvimento de código.		
RF-WFL-014	10	Desejável	Permitir configurar o processo de vendas através da criação de diferentes processos, atendendo a diferentes áreas de negócios e produtos, incluindo estágios de vendas diferenciados e associação de fluxos de automação para mudanças de estágios durante a execução de um processo de vendas específico.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-WFL-015	11	Obrigatório	Permitir o processamento de workflows de forma serial e paralelo: - Processamento serial: as etapas do fluxo de trabalho são concluídas em ordem sequencial. Uma atividade em um processo de fluxo de trabalho é ativado somente após a conclusão bem-sucedida de outra atividade no mesmo processo. - Processamento paralelo: as etapas do fluxo de trabalho podem ocorrer simultaneamente e em qualquer ordem.		
RF-WFL-016	12	Desejável	Permitir nativamente a criação de novos atributos para um contato existente nos diferentes tipos de dados possíveis (texto, numéricos, booleanos) possibilitando seu uso em filtros de listas.		
RF-WFL-017	13	Desejável	Permitir a criação de Funis de Vendas personalizados com a quantidade e o nome de cada etapa.		
RF-WFL-018	14	Desejável	Permitir indicar em qual etapa do funil o preenchimento dos campos personalizados será obrigatório com vistas a qualificar as oportunidades e priorizar melhor as vendas. Permitir que as oportunidades só avancem no funil se tiverem o campo preenchido.		
RF-WFL-019	15	Desejável	Disponibilizar funcionalidade de agenda para o usuário, para o agendamento de chamadas telefônicas, tarefas (ex.: envio de e-mail e mala direta) e reuniões de forma proativa (workflow), assim como o registro de futuros contatos receptivos. A plataforma deverá indicar os horários vagos ou ocupados da agenda do usuário e clientes que aguardam retorno por ordem cronológica de contato.		
RF-WFL-020	16	Desejável	Disponibilizar calendário para organizar as vendas e contatos, permitindo controlar os cronogramas pessoais e dos colaboradores.		
RF-WFL-021	17	Desejável	Permitir a integração com o serviço corporativo de correio eletrônico e agenda do BANCO DA AMAZÔNIA (atualmente Microsoft Outlook) ou solução equivalente, de modo que os usuários trabalhem com e-mails, tarefas e compromissos de forma integrada à SOLUÇÃO.		
RF-WFL-022	18	Desejável	Permitir a configuração de workflows de marketing com possibilidade de utilização de um ou mais canais digitais durante a jornada do cliente.		
RF-WFL-023	19	Obrigatório	Possuir um motor de workflow, onde seja possível desenhar de forma gráfica, implantar e automatizar as etapas de processos através da interface da solução.		
RF-WFL-024	20	Desejável	Permitir o envio automático de notificações push, SMS, e-mail ou WhatsApp ao cliente, disparadas conforme a situação do processo envolvido na jornada, tais como cadastro, solicitação de crédito, regularização de dívidas e pagamento de boletos, com orientações para a regularização da situação e opções de acesso aos aplicativos do BANCO DA AMAZÔNIA.		
RF-WFL-025	20	Desejável	Disponibilizar na visão 360° do cliente todas as notificações a ele enviadas, para consulta pelo respectivo agente de crédito (gerente de relacionamento, assessor de crédito e equivalentes).		
RF-WFL-026	20	Desejável	Fornecer relatórios dos contatos automatizados realizados pela ferramenta, com filtros mínimos de data, cliente, agência e tipo de alerta, observado o perfil de acesso do usuário.		
RF-WFL-027	20	Desejável	Permitir, quando o canal comportar, a inserção de formulários e anexos na jornada do cliente objeto do contato.		
RF-WFL-028	20	Desejável	Permitir que os alertas também sejam disparados manualmente pelo agente de crédito.		
RF-WFL-029	21	Desejável	Notificações e alertas: identificar, notificar e alertar o usuário sobre o resultado de análises customizadas, tais como alertas quando		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
			determinadas palavras são utilizadas ou tópicos que ganharam ou perderam força na mídia.		
RF-WFL-030	22	Desejável	Permitir a geração de alertas em tempo real, para os usuários, informando, por exemplo, quando um possível cliente está acessando alguma informação do Banco.		
RF-WFL-031	23	Desejável	Permitir o controle de execução das atividades, através de check list ou sinalizadores, indicando pendências através da geração de alertas ou envio de mensagens.		
RF-WFL-032	24	Desejável	A solução deverá contemplar fluxos de atendimento do BANCO, por meio de programação de árvores de decisões, perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos clientes.		
RF-WFL-033	25	Desejável	Permitir a elaboração de documentos a partir de modelos pré-definidos, utilizando dados dos clientes de todos os segmentos para preenchimento de informações dinamicamente.		
RF-WFL-034	26	Desejável	Permitir tramitação de documentos entre as unidades do BANCO DA AMAZÔNIA, com entidades externas ou Parceiros do BANCO DA AMAZÔNIA, de forma a registrar todos os passos desta tramitação, prevendo, em casos necessários, certificação digital.		
RF-WFL-035	27	Desejável	Permitir anexar documentos a Campanhas de Venda e Marketing, pesquisas, passos do workflow e também no registro de contato com o cliente.		
RF-WFL-036	28	Desejável	Permitir o cadastro de regras e ações, para que de acordo com os eventos que venham a ocorrer, o sistema possa agir de acordo com as regras estabelecidas.		
RF-WFL-037	29	Obrigatório	Realizar adaptações e customizações à aplicação sem que seja necessário modificar o código fonte.		
RF-WFL-038	30	Obrigatório	Permitir a realização de parametrização e configuração através de ferramenta gráfica, permitindo customizar a aplicação arrastando e soltando objetos e alterando parâmetros, sem que para isso seja necessário escrever código.		
RF-WFL-039	31	Desejável	Fornecer relatórios e dashboards padrões na SOLUÇÃO para os usuários assinarem os relatórios e escolherem se querem receber os resultados do relatório como uma planilha formatada (.XLSX) ou um arquivo de valores separados por vírgula (.CSV) anexado ao e-mail de assinatura.		
RF-WFL-040	32	Obrigatório	Permitir a construção e personalização de dashboard, relatórios e gráficos via interface, sem necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados.		
RF-WFL-041	33	Desejável	Permitir que o usuário final da ferramenta possa construir novos relatórios e compartilhá-los para que outros usuários possam utilizá-los. O recurso de construção de relatórios deverá suportar funcionalidades avançadas como filtros avançados, buckets, fórmulas construídas no relatório e muitos outros.		
RF-WFL-042	34	Desejável	Permitir a extração de informações através de assistentes de criação de relatórios sem necessidade de intervenção por parte de administradores.		
RF-WFL-043	35	Desejável	Permitir a ordenação e aplicação de filtros em listas e relatórios. Exemplo: Na listagem dos clientes, o usuário poderá clicar na coluna de "pessoa física" para ordenar a listagem por esse campo.		
RF-WFL-044	36	Obrigatório	Permitir criar, salvar e alterar filtros (queries) para segmentação, diretamente pelo usuário, através da interface da aplicação, podendo ser reutilizadas posteriormente, sem necessidade de conhecimentos de programação.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-WFL-045	37	Desejável	Mecanismo de busca: possuir mecanismo de busca direta que permita a localização rápida de documentos, filtrada por palavra-chave, por título, por fonte de informação ou por assuntos, respeitados os perfis de acessos.		
RF-WFL-046	38	Desejável	Criação de público semelhante: possibilitar na ferramenta o gerenciamento de público e audiência, podendo, então, adicionar público de outras fontes, assim como a identificação de público semelhante.		
RF-WFL-047	39	Desejável	Oferecer possibilidade de clusterizar clientes, de modo customizável, para fins de acompanhamento de determinados grupos, incluindo alertas relativos às mais recentes ações ou movimentos realizados pelos clientes, de modo a oferecer a possibilidade de monitoramento permanente e disparo de campanhas a depender dessas ações ou movimentos.		
RF-WFL-048	40	Desejável	Permitir a criação e manutenção, de forma parametrizada, de menus, telas, consultas, relatórios, gráficos e regras de cálculo.		
RF-WFL-049	41	Desejável	Realizar, de forma automática, a crítica e validação de dados digitados no sistema (CEP, dígitos verificadores de CPF, CNPJ, PIS/PASEP, FGTS, Inscrição Municipal, NIT e outros) desde que tenham padrões para críticas de preenchimento).		
RF-WFL-050	42	Obrigatório	Permitir a criação, configuração e customização de formulários web parametrizáveis, de forma ágil e simples e com possibilidade de internalização desses dados nas bases do BANCO, para captura de dados de prospects (leads) em campanhas específicas (ex: não clientes de convênios de folhas de pagamentos) ou para interação com Clientes do BANCO objetivando campanhas ou pesquisa de satisfação e/ou conhecimento de perfis de clientes ou captura de informações e documentos.		
RF-WFL-051	43	Desejável	Estratégia de dados sem cookies: adequação da captura e tratamento de dados do mar aberto considerando o novo cenário de restrição de utilização de cookies.		
RF-WFL-052	44	Desejável	Geolocalização do Cliente: Criar, escalar e aprimorar o processo de geolocalização do cliente para ações de relacionamento e mercadológicas.		
RF-WFL-053	45	Desejável	Utilizar a área de atuação geográfica de cada agência, unidade de negócios ou unidade de microfinanças nas distribuições de leads, consultas, relatórios e dashboards de Marketing e Vendas fornecidos pela SOLUÇÃO.		
RF-WFL-054	46	Desejável	A plataforma deverá ser capaz de capturar, gravar e utilizar endereçamento IP do cliente.		
RF-WFL-055	47	Desejável	Permite aos usuários adicionar tags de interesse personalizadas aos registros do cliente para capturar necessidades, interesses e oportunidades de prospecção do cliente. Permitir organizar tags de interesse em categorias de tags, que agrupam tags de interesse semelhantes para que se possa criar facilmente relatórios e painéis mostrando temas e interesses comuns os clientes.		

Notas do PROPONENTE ao bloco WFL (indicar, quando aplicável, as parcelas não atendidas dos requisitos declarados como "ATENDE PARCIALMENTE"):

6.3. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES DE MARKETING (MKT)

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-MKT-001	48	Obrigatório	Permitir a criação e automatização de uma ou mais campanhas de marketing com uma interface de arrastar e soltar, planejando as campanhas e visualizando os clientes entre os canais, permitindo o uso de todos os canais, fluxos de trabalho, segmentação de público-alvo, personalização de mensagens, fazendo a gestão de interação entre canais. Disponibilizar a gestão e desempenho das campanhas de engajamento e promoção da marca, como, visitação em feiras e eventos, campanhas institucionais, atividades, indicadores de visitas, impressões nas redes sociais, site.		
RF-MKT-002	49	Obrigatório	Permitir a criação, envio e rastreamento de campanhas de e-mail marketing, incluindo modelos personalizáveis e testes A/B ou multivariados.		
RF-MKT-003	50	Desejável	Possibilitar o envio de mensagens personalizadas e pré-formatadas como parte das campanhas de marketing.		
RF-MKT-004	50	Desejável	Oferecer mecanismos de envio automatizado de mensagens e e-mails em lote em momentos específicos de eventos e atividades dos usuários, tais como busca por determinado produto, palavra-chave ou conteúdo pesquisado, tanto nos canais internos quanto em dispositivos de busca do mercado digital.		
RF-MKT-005	50	Desejável	Permitir que o mapeamento da jornada do cliente, a partir dos dados e do momento de vida, gere alertas para acionamento de campanhas, viabilizando abordagens qualificadas e a otimização contínua das campanhas.		
RF-MKT-006	51	Obrigatório	Permitir a criação e pré-visualização da mensagem de e-mail, SMS, notificações Push e WhatsApp antes do disparo na SOLUÇÃO.		
RF-MKT-007	52	Desejável	Permitir anexar arquivos às mensagens de e-mail.		
RF-MKT-008	53	Desejável	Possuir banco de templates de mensagens prontas, para utilização imediata.		
RF-MKT-009	54	Obrigatório	Permitir a criação e o envio de mensagens por WhatsApp diretamente pela interface da ferramenta, sem necessidade de programação, por meio de provedor oficial da API do WhatsApp Business, no mesmo fluxo de campanha dos demais canais, incorporando dados e retornos de engajamento de e-mail, SMS, push notifications e dados de relacionamento e atendimento.		
RF-MKT-010	55	Obrigatório	Permitir a criação e envios de mensagens SMS pela interface da ferramenta sem a necessidade de programação.		
RF-MKT-011	56	Desejável	Apresentar fluxos de aprovação e liberação: campanha nova e alteração de campanha.		
RF-MKT-012	57	Obrigatório	Permitir o planejamento e a execução de campanhas de vendas e marketing multicanais digitais, abrangendo e-mail, WhatsApp, SMS, push notifications, redes sociais (Facebook, Instagram, X, LinkedIn) e Google, com todos os canais disponíveis dentro do mesmo fluxo de campanha.		
RF-MKT-013	57	Obrigatório	Disponibilizar recursos de inteligência artificial sem necessidade de codificação para aprimorar a segmentação, a automação e a análise das campanhas.		
RF-MKT-014	57	Obrigatório	Permitir a análise da jornada do cliente e da segmentação, o monitoramento de concorrentes de mercado, o acionamento automático e analítico de campanhas e a previsão de resultados.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-MKT-015	57	Obrigatório	Disponibilizar indicadores de conversão, engajamento, fortalecimento e valorização da marca e índices de satisfação CSAT e NPS.		
RF-MKT-016	58	Desejável	Modelos de atribuição multicanais: viabilizar a construção de modelos de atribuição multicanais.		
RF-MKT-017	59	Desejável	Permitir a análise dos resultados das Campanhas de Venda e Marketing para rastreamento do desempenho da campanha incluindo taxa de entrega, taxa de erros, taxa de abertura, tempo decorrido até a abertura da mensagem, cliques, conversões e impacto nos resultados dos negócios.		
RF-MKT-018	60	Desejável	Permitir a utilização de múltiplos canais como ferramenta de marketing, possibilitando analisar o retorno gerado por meio de relatórios e análises gráficas de cada canal.		
RF-MKT-019	60	Desejável	Manter e disponibilizar painéis e relatórios de BI (Business Intelligence) de todos os produtos e serviços adquiridos, taxas de satisfação de todas as integrações e métricas de retenção de clientes.		
RF-MKT-020	60	Desejável	Permitir o monitoramento do consumo e dos hábitos dos clientes para aplicação de estratégias de cross-sell (produtos complementares) e up-sell (produtos mais rentáveis), bem como para a atuação sobre a carteira com abordagem direcionada.		
RF-MKT-021	60	Desejável	Disponibilizar gráficos, relatórios e indicadores de todos os canais digitais, remotos e físicos envolvidos no atendimento, relatório de vendas, painel de tarefas e agenda, inteligência de vendas e negócios, simuladores e previsão de receitas e de margem de contribuição de produtos e clientes.		
RF-MKT-022	61	Obrigatório	Permitir fazer a segmentação do público-alvo das ações de comunicação (campanhas e pesquisas), utilizando diferentes critérios inclusive demográficos, firmográficos, comportamentais on-line e off-line, transacionais e de histórico de vendas. Possuir ferramentas de marketing digital para permitir aos funcionários, segmentar por tipo de pessoa, negócio, área produtiva, cadeia produtiva, porte e região, oferecendo uma visão de 360° graus dos clientes, bem como de todos os prospects e leads, personalizando a busca e estratégia de direcionamento das ações.		
RF-MKT-023	62	Obrigatório	Permitir salvar os públicos-alvo segmentados (listas de clientes) de Campanhas de Venda e Marketing anteriores para utilização em novas Campanhas.		
RF-MKT-024	63	Obrigatório	Permitir exportar públicos-alvo segmentados (listas) das Campanhas de Venda e Marketing, no mínimo, nos formatos .DOC, .DOCX, .XLS, .XLSX, .XLSM, .XML, .CSV, .PDF, .TXT, .JSON e .HTML.		
RF-MKT-025	64	Obrigatório	Permitir o cadastro e o gerenciamento de listas de contatos por campanha, com carga automatizada a partir da importação de arquivos nos formatos .XLS, .XLSX, .XML, .TXT, .CSV e .JSON, admitida a importação simultânea de mais de um arquivo.		
RF-MKT-026	65	Obrigatório	Possuir mecanismos de importação de dados em massa, de forma a permitir a construção de tarefas periódicas em batch que promovam a integração. Estes mecanismos devem ser capazes de lidar com altos volumes de dados.		
RF-MKT-027	66	Desejável	Permitir a importação de dados armazenados em outros locais, como planilhas, Google Drive ou outras soluções de CX, incorporando-os à base da SOLUÇÃO.		
RF-MKT-028	66	Desejável	Garantir a guarda e a gestão de todos os dados dos clientes, mantendo sua integridade e confiabilidade, em conformidade com a LGPD.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-MKT-029	66	Desejável	Armazenar os documentos em repositório único, com monitoramento pelas áreas envolvidas nos processos de conformidade, negocial, suporte, vendas, marketing e comunicação institucional.		
RF-MKT-030	66	Desejável	Manter os dados seguros, atualizados e íntegros, prevenindo registros incompletos ou duplicados.		
RF-MKT-031	67	Desejável	Novos clientes: identificar, capturar e tratar informações de consumidores (não clientes). Fornecer follow-up para transformação dos leads em clientes, gerando campanhas personalizadas para público potencial.		
RF-MKT-032	68	Desejável	Lead scoring: implementar uma metodologia e métrica de Lead Scoring.		
RF-MKT-033	69	Obrigatório	Permitir o roteamento e a distribuição automatizada de leads conforme regras predefinidas aplicadas no momento da distribuição.		
RF-MKT-034	69	Obrigatório	Fornecer relatório com os sucessos e insucessos da distribuição e permitir a distribuição manual dos leads não roteados automaticamente.		
RF-MKT-035	69	Obrigatório	Disponibilizar painéis de controle e alerta entre as unidades de vendas, comercial e marketing, contemplando engajamento e geração de lead, formulários de preenchimento de dados em site e blogs, classificação e captura do lead, acompanhamento gerencial nos níveis operacional e estratégico, monitoramento do funil de vendas e relatórios de taxas de conversão de leads em negócios.		
RF-MKT-036	70	Obrigatório	Capturar leads, rastrear suas atividades e comportamento desde a geração até a conversão e qualificá-los a partir de pontuação baseada em comportamento e interações, tornando-os aptos à utilização em campanhas ou análises.		
RF-MKT-037	70	Obrigatório	Classificar os contatos em níveis de atendimento conforme sua experiência negocial e conhecimento sobre os produtos e assuntos visualizados nos canais de comunicação, bem como conforme a hierarquia do empregado ou técnico do BANCO, otimizando a fila de atendimento.		
RF-MKT-038	70	Obrigatório	Preservar todos os dados, documentos e informações compartilhados pelo cliente, bem como os comentários e observações registrados pelo atendente no nível anterior, quando da passagem do atendimento entre níveis.		
RF-MKT-039	71	Desejável	Possibilitar a geração automática de leads com os dados de prospecção dos visitantes do site do BANCO DA AMAZÔNIA. A SOLUÇÃO deverá capturar clientes em potencial com informações de contato. Permitir ainda redirecionar prospects para outras páginas da Web que sejam cruciais para o sucesso da campanha.		
RF-MKT-040	72	Desejável	Fornecer integração nativa entre os dados de vendas e o gerenciamento de leads e contatos, alimentando os painéis de controle e alerta entre as unidades de vendas, comercial e marketing previstos no requisito de roteamento e distribuição de leads deste Anexo.		
RF-MKT-041	73	Desejável	Fornecer a capacidade de sincronizar e automatizar atividades de vendas com base em interações de marketing. As interações dos clientes deverão ser personalizadas e contemple as fases: a) modelos de prospecção e segmentação das carteiras, pesquisa de satisfação e/ou aderência, engajamento de campanhas de produtos nos canais; b) monitorar os momentos da vida e hábitos de consumo; c) geração de alertas as unidades; d) implementação de ações personalizadas nas jornadas dos clientes para os produtos chaves.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-MKT-042	74	Desejável	Permitir o acompanhamento e auxiliar no ranking de clientes potenciais.		
RF-MKT-043	75	Obrigatório	Disparo de campanhas: disparar campanhas e entregar mensagens em diversos canais, proprietários (ferramentas internas), SMS, e-mail marketing, push notification e WhatsApp ou públicos (sem uso de mídia paga), tendo como identificador o código do cliente ou apenas o CPF.		
RF-MKT-044	76	Desejável	Realizar campanhas automatizadas, tendo como identificador um código de Cliente ou apenas o CPF, e personalizadas para entrega nos diversos canais prioritários, com possibilidade de parametrização das informações das campanhas e vinculação de peças de comunicação.		
RF-MKT-045	77	Desejável	Permitir a inclusão (possibilidade de permitir o cadastramento do cliente em blacklist) e exclusão automática de público, para todas as campanhas, com base nos indicadores de opt-in / opt-out, permissão e privilégios de contato, contratação de produtos, identificação de novos clientes, atualização de regras de negócio no Banco de Dados.		
RF-MKT-046	78	Desejável	Mineração de público: permitir a mineração de público (preparação dos dados) com reuso das informações, com retroalimentação das campanhas e maior automação. Viabilizar controle automatizado da frequência por usuários, considerando a integração das Campanhas.		
RF-MKT-047	79	Obrigatório	Envio de campanhas: possibilitar a parametrização de gatilhos personalizados para o envio de campanhas automatizadas para canais proprietários e públicos, por meio da utilização de dados (Data-Driven Marketing).		
RF-MKT-048	80	Desejável	Remarketing: possibilitar a implementação de regras de remarketing nos canais proprietários e públicos, a partir de dados de navegação do usuário ou de base de clientes que interagiram em campanhas anteriores.		
RF-MKT-049	81	Desejável	Ambiente para validar hipóteses de campanhas: criar um processo rápido de testes para errar pouco e barato e criar comunicações realmente poderosas para a persona ideal. (dados mais fidedignos, verificados pelo próprio usuário).		
RF-MKT-050	82	Desejável	Fornecer ferramentas para realizar testes A/B em campanhas de marketing em todos os canais e otimizar com base nos resultados.		
RF-MKT-051	83	Desejável	Permitir o teste passo-a-passo das regras definidas (validação visual parametrizável de uma determinada parte do público).		
RF-MKT-052	84	Desejável	Sugestão de novos clientes: sugerir e possibilitar a parametrização de personas para validação de hipóteses de campanhas.		
RF-MKT-053	85	Desejável	Decisões em Tempo Real: fornecer informações e análises atualizadas em tempo real, permitindo escolhas oportunas sobre campanhas em andamento, como propor uma melhor oferta em um dispositivo móvel imediatamente após uma visita ao site. Os recursos de recomendação em tempo real, orientados a modelos, devem ser independentes de canal e apoiar as interações de entrada e saída.		
RF-MKT-054	86	Desejável	Permitir o acesso a dados de engajamento em tempo real para medir o impacto imediato das campanhas de marketing.		
RF-MKT-055	87	Desejável	Empregar tecnologias de inteligência artificial integradas para transformar sinais de dados em tempo real em insights acionáveis, utilizando ciência de dados e machine learning para prever o comportamento futuro do cliente e otimizar campanhas.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-MKT-056	87	Desejável	Mapear os canais digitais, identificando aqueles que geram mais tráfego e mais conversões.		
RF-MKT-057	87	Desejável	Realizar análise de sentimento e de feedbacks, com monitoramento de menções e sentimentos em canais digitais.		
RF-MKT-058	87	Desejável	Identificar padrões e tendências de comportamento a partir do histórico de transações financeiras (frequência de depósitos, pagamentos recorrentes, volume de compras no cartão), do uso de canais digitais (interações no Mobile Banking, acessos ao Internet Banking, respostas a campanhas) e das interações com o atendimento (solicitações ao SAC, chatbot, contact center e Ouvidoria, tempo de espera e grau de satisfação).		
RF-MKT-059	87	Desejável	Possuir modelos preditivos de necessidades do cliente, indicando quais produtos ou serviços podem ser úteis a cada cliente em função de mudanças de comportamento, ciclo de vida financeiro e eventos relevantes, a exemplo do recebimento de 13º salário como oportunidade para ofertas de investimento ou previdência privada.		
RF-MKT-060	87	Desejável	Ativar gatilhos automáticos de comunicação para engajamento do cliente com base nas previsões geradas pelos modelos.		
RF-MKT-061	87	Desejável	Possuir inteligência de churn, prevendo clientes propensos a deixar o BANCO com base em sinais como redução de movimentação na conta, ausência de engajamento com ofertas e comunicações e reclamações recorrentes no atendimento.		
RF-MKT-062	87	Desejável	Propor, por meio de inteligência artificial, ações corretivas para retenção, tais como ofertas exclusivas ou contato personalizado.		
RF-MKT-063	88	Desejável	Permitir o gerenciamento e a criação de segmentações para anúncios patrocinados de forma integrada, utilizando dados proprietários para automatizar a entrega e o posicionamento de anúncios em campanhas multicanais. Deverá abranger, no mínimo, as plataformas de mídia e de dados atualmente utilizadas pelo BANCO (Google, Meta e AWS) ou equivalentes, oferecendo integração e correspondência de dados externos e possibilitando a criação, a alimentação e a ativação de segmentos de público personalizados.		
RF-MKT-064	89	Desejável	Gestão de campanhas: Fornecer dashboards para acompanhamento das ações de marketing e do funil de vendas em múltiplos canais, supervisionando sua distribuição e com medição de resultados em tempo real.		
RF-MKT-065	90	Desejável	Permitir a geração de relatórios personalizados e painéis de controle para análise de dados de marketing.		
RF-MKT-066	91	Desejável	Fornecer painel de consulta ou registro relativo às ações de relacionamento/atendimento, articulação e mentoria realizadas a partir da sede e unidades BANCO, com dashboards voltados para análise de potenciais clientes, objetivando uma gestão mais racional e eficiente dessas ações e plataformas de atendimento/relacionamento.		
RF-MKT-067	92	Desejável	Mapear zonas geográficas de maior e menor intensidade de uso dos sites e apps do BANCO, por meio de base de dados georreferenciados com a integração das soluções fornecidas com as bases de dados e canais de atendimento do BANCO.		
RF-MKT-068	93	Desejável	Permitir a personalização avançada de conteúdo com base em dados do cliente e preferências.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-MKT-069	94	Desejável	Fornecer a capacidade de personalizar a experiência do usuário em sites da web com base no histórico de interações e preferências.		
RF-MKT-070	95	Desejável	Fornecer a capacidade de criar jornadas de cliente personalizadas com base em interações e comportamento exibindo um conteúdo dinâmico que se adapte automaticamente às preferências e comportamento do cliente oferecendo personalização on-line, conectando-se a todos os seus canais, incluindo web, dispositivos móveis, e-mail, sms e WhatsApp, podendo apresentar conteúdo otimizado à medida que o cliente navega ou interagir nos canais.		
RF-MKT-071	96	Desejável	Fornecer ferramentas avançadas para criar, gerenciar, compartilhar entre campanhas, reutilizar blocos de conteúdo e revisar o conteúdo de emails de marketing.		
RF-MKT-072	97	Desejável	Fornecer o rastreamento e gerenciamento de ativos de marketing, incluindo imagens, vídeos, documentos e recursos de mídia, permitindo definir tipos de campanha, organizar ativos, adicionar membros, criar hierarquias de campanha e realizar o rastreamento para a geração de relatórios de desempenho da campanha. Ser capaz de bloquear um ativo para edição uma vez que algum usuário esteja trabalhando no mesmo. Permitir a visualização e comentários de forma colaborativa dos detalhes das campanhas (comunicação, atributos, critérios).		
RF-MKT-073	98	Desejável	Fornecer monitoramento e integração com plataformas de mídia social para rastrear menções, comentários e tendências.		
RF-MKT-074	99	Desejável	Fornecer recursos que permitem que os usuários compartilhem facilmente o conteúdo de marketing em suas redes sociais.		
RF-MKT-075	100	Desejável	Permitir a criação de dashboards e estatísticas com dados obtidos por meio da integração da solução CX com as bases de dados e canais de atendimento do BANCO que viabilizem a identificação de falhas de atendimento, gargalos, baixa adesão aos serviços do BANCO, insights para campanhas de vendas e utilização de canais.		

Notas do PROPONENTE ao bloco MKT (indicar, quando aplicável, as parcelas não atendidas dos requisitos declarados como "ATENDE PARCIALMENTE"):

6.4. NEGÓCIOS E VENDAS (NEG)

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-NEG-001	101	Desejável	Permitir a elaboração e acompanhamento de plano de vendas.		
RF-NEG-002	102	Obrigatório	Permitir o gerenciamento de contas, contatos, oportunidades e leads.		
RF-NEG-003	103	Obrigatório	Permitir o gerenciamento e acompanhamento de oportunidades para exibir todas as oportunidades já trabalhadas para um cliente numa visão 360°.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-NEG-004	104	Desejável	Permitir que os usuários registrem e encontrem, facilmente, informações de contato, como por exemplo: números de telefone, endereços, nomes, etc.		
RF-NEG-005	105	Obrigatório	Permitir gerenciar tarefas de forma integrada às campanhas, contas, contatos, leads e oportunidades, organizando e listando as pendências dos usuários e relacionando cada tarefa aos registros correspondentes.		
RF-NEG-006	105	Obrigatório	Disponibilizar recursos de criação e atualização de tarefas, incluindo automação na criação, listas de tarefas pré-filtradas, controle de prazos e opções de notificação.		
RF-NEG-007	105	Obrigatório	Integrar o gerenciamento de tarefas aos compromissos e ao calendário do usuário, provendo visão única da agenda.		
RF-NEG-008	106	Desejável	Permitir a gestão (cadastro, atualização, consulta e exclusão) de diferentes cargos, e-mails e endereços dos diferentes contatos nas empresas.		
RF-NEG-009	107	Desejável	Permitir anexar notas contendo informações importantes sobre as contas, clientes, segmentos, contatos, etc.		
RF-NEG-010	108	Desejável	Usar as informações de georreferenciamento para sugerir a agenda otimizada para os usuários.		
RF-NEG-011	109	Desejável	Permitir o registro do resultado do compromisso "visita ao cliente" disponibilizando a informação para os sistemas legados, que implementam o fluxo de contratação, registrarem a execução do compromisso.		
RF-NEG-012	110	Obrigatório	Manter o histórico de todos os e-mails, SMS, WhatsApp, notificações push, tarefas e compromissos associados ao Cliente.		
RF-NEG-013	111	Obrigatório	Disponibilizar visão 360° do cliente, apresentando informações oriundas dos sistemas legados do BANCO DA AMAZÔNIA (atividades financeiras passadas, presentes e futuras, relacionamentos pessoais e de negócios), de sistemas externos, de dados capturados em mar aberto e da própria base da SOLUÇÃO (campanhas de marketing, metas e histórico de atividades).		
RF-NEG-014	111	Obrigatório	Consolidar na visão 360° todas as interações do cliente com o BANCO, independentemente do canal de relacionamento, em histórico único de relacionamento, com identificação do canal de origem.		
RF-NEG-015	111	Obrigatório	Orquestrar, na visão 360°, as informações geradas no fluxo de contratação de produtos.		
RF-NEG-016	112	Desejável	Permitir o registro de dados cadastrais, de relacionamento e transacionais dos públicos de interesse (clientes, parceiros, fornecedores, consultores, colaboradores, etc) no histórico de relacionamento com o Banco, permitindo uma visão única do cliente e demais públicos de interesse.		
RF-NEG-017	113	Desejável	Permitir o compartilhamento de todas as informações contidas no histórico de relacionamento de públicos de interesse com todos os colaboradores que tenham permissão de acesso, permitindo uma visão única do cliente entre colaboradores de diferentes unidades do Banco.		
RF-NEG-018	114	Obrigatório	Fornecer gerenciador de carteira de clientes do gerente de relacionamento, da agência e do segmento, apresentando, em visão resumida e analítica, os valores em contratação, em atraso, em reembolso e em provisão, segmentados por fonte de recursos e programa, entre outros critérios.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-NEG-019	114	Obrigatório	Orquestrar o fluxo e as regras de distribuição e movimentação de clientes entre carteiras definidos pelo BANCO, de forma integrada aos sistemas legados.		
RF-NEG-020	114	Obrigatório	Fornecer interface intuitiva que permita ao BANCO alterar, em tempo oportuno, as regras de distribuição de clientes conforme seu interesse negocial.		
RF-NEG-021	115	Desejável	Permitir o gerenciamento e manutenção de territórios de atuação do BANCO DA AMAZÔNIA. Deverá ser possível criar tipos de território, desenvolver um modelo, adicionar e testar as regras de atribuição de clientes. Permitir a ativação e atribuição à contas, leads e usuários. Fornecer relatórios para avaliação do impacto com vistas a realizar os ajustes necessários.		
RF-NEG-022	116	Desejável	Permitir o agendamento de negociação futura com o mesmo cliente, no momento do fechamento de uma oportunidade para controle de vendas recorrentes ou para tentar negociar novamente, para aproveitar ao máximo cada negociação.		
RF-NEG-023	117	Desejável	Realizar pesquisas e emissão de relatórios por módulos com filtros customizáveis, associados às bases de dados do BANCO e da própria solução, de forma que possam ser realizadas prospecções que viabilizem identificar potenciais novos negócios, assim como pontos de fomento à utilização dos sites e apps por parte dos usuários do Banco.		
RF-NEG-024	118	Desejável	Integração e orquestração de informações com as Entidades Ligadas e Coligadas do BANCO: permitir a integração e orquestração de informações com as entidades coligadas e ligadas.		
RF-NEG-025	119	Obrigatório	Integração de dados: permitir a integração da ferramenta com dados internos de clientes (bases do Conglomerado BANCO, tais como perfil de uso de canais e outras informações dos clientes).		
RF-NEG-026	120	Desejável	Integração com outras ferramentas: permitir a integração com as ferramentas utilizadas na Mesa de Performance e demais campanhas publicitárias.		
RF-NEG-027	121	Obrigatório	Suportar conexões da solução com outras ferramentas como bibliotecas, marketplaces, aplicativos de call center, ferramentas do BANCO para compor a força de vendas e permitir aos usuários de negócios de marketing adicionar novas fontes de dados ou canais de execução.		
RF-NEG-028	122	Obrigatório	NBO, NBA e NBC: Criar o modelo de recomendação do BANCO para a próxima melhor oferta, próxima melhor ação e próxima melhor interação com os clientes e potenciais clientes e permitir a integração dessas informações nos sistemas utilizados pela força de vendas e de relacionamento.		
RF-NEG-029	123	Desejável	Permitir a avaliação da prontidão e disposição do cliente em potencial para comprar.		
RF-NEG-030	124	Obrigatório	Efetividade de Vendas: integrar a solução ao fluxo de contratação de produtos para o monitoramento da efetividade das vendas do BANCO – efetividade: funil de conversão.		
RF-NEG-031	125	Desejável	Performance de Vendas: integrar a solução ao fluxo de contratação de produtos e orquestrar todas as informações do CX, visando aumentar a performance das vendas do BANCO, inclusive quanto à avaliação do custo do canal (performance nas abordagens e escolha do melhor canal – visão cliente e eficiência).		
RF-NEG-032	126	Desejável	Apresentar para os usuários as possíveis oportunidades de negócio, a cada interação com o cliente.		
RF-NEG-033	127	Desejável	Apresentar para os usuários as possíveis vantagens que podem ser oferecidas aos clientes, como por exemplo: redução de tarifas,		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
			bônus, cortesias nos centros culturais, etc, a cada nova interação com o cliente.		
RF-NEG-034	128	Desejável	Possibilitar o acompanhamento das etapas das oportunidades em fechamento de negócio consolidadas em um Funil de Oportunidades, permitindo a representação gráfica da gestão de oportunidades a partir de filtros por produto, probabilidade de fechamento, etapa da oportunidade e diversos outros critérios.		
RF-NEG-035	129	Desejável	Permitir o gerenciamento de metas de atendimento, vendas, satisfação de clientes, entre outras. Permitir a integração de metas individuais, por unidade, carteira, por Superintendência e de todo o Banco. Fornecer a análise do desempenho em relatório de metas com a previsão de atingimento de cada uma delas para tomada de decisões em tempo hábil para alcançar a meta estipulada.		
RF-NEG-036	130	Desejável	Permitir a captura de informações de outras instituições com vistas a fornecer uma análise competitiva dos produtos do BANCO (open finance).		
RF-NEG-037	131	Obrigatório	Permitir acesso ao cadastro de cliente do Banco, por meio de integração que viabilize a identificação automática do cliente em atendimento, permitindo dispor, de forma ágil, de informações relativas ao histórico de relacionamento com a Instituição, bem como interações com os canais de atendimento do órgão.		
RF-NEG-038	132	Desejável	Permitir mecanismo de disparo (em massa ou individualizado) de mensagens (email, redes sociais - facebook, Instagram, WhatsApp, etc.) voltadas para a promoção dos produtos do BANCO de acordo com o perfil do cliente, oferecendo a possibilidade de mapear os meios mais eficazes com base no retorno dos clientes, assim como disparo em massa de mensagens ou lembretes sobre suas operações de crédito (data de vencimento das parcelas, renegociações, pendências, etc.), utilizando como identificador o código do cliente ou CPF.		
RF-NEG-039	133	Desejável	Possibilitar o disparo de e-mail personalizados e pré-formatados a partir de lista de clientes da carteira do usuário, leads, contatos ou oportunidades. Deverá fornecer filtros para a definição da lista de clientes e registrar o resultado do envio do e-mail mostrando os referidos registros na visão 360 do cliente.		
RF-NEG-040	134	Obrigatório	Fornecer interface mobile para utilização da ferramenta em sistemas operacionais Android e iOS.		
RF-NEG-041	135	Desejável	Permitir que usuários possam utilizar o aplicativo móvel de forma off line quando o usuário tiver conexão com internet ruim. Sincronizar os dados, mantendo sua consistência e uniformidade, quando o usuário estiver conectado.		
RF-NEG-042	136	Desejável	Fornecer configuração padrão da SOLUÇÃO voltada para marketing e vendas de produtos e serviços financeiros, apresentando minimamente objetos para os negócios de Seguro e Garantia de Bens.		
RF-NEG-043	137	Obrigatório	A solução deve trabalhar com clientes de todos os segmentos definidos pelo BANCO, oferecendo a visão 360° de pessoas e empresas.		
RF-NEG-044	138	Desejável	A solução deve oferecer uma visão dos eventos de vida do cliente que podem ser personalizados de acordo com a necessidade do BANCO DA AMAZÔNIA.		
RF-NEG-045	139	Desejável	A solução deve oferecer a visão do núcleo familiar dos clientes, mostrando a relação entre pessoas e gerando novas oportunidades de negócio.		
RF-NEG-046	140	Desejável	A solução deve permitir a criação de checklist de documentos com processo de aprovação e acompanhamento.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-NEG-047	141	Desejável	A solução permite a criação e execução de planos de ações com o agrupamento de tarefas, trazendo produtividade para os funcionários do BANCO DA AMAZÔNIA.		

Notas do PROPONENTE ao bloco NEG (indicar, quando aplicável, as parcelas não atendidas dos requisitos declarados como "ATENDE PARCIALMENTE"):

--

6.5. EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (CXP)

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-CXP-001	142	Obrigatório	Permitir a implantação de métricas de CX pelos canais de e-mail, SMS, Site, Aplicativo, Qr Code, Disponibilidade de link e WhatsApp.		
RF-CXP-002	143	Obrigatório	Cria e automatiza pesquisas para gerenciar métricas como NPS, CSAT, CES, eNPS e entre outras.		
RF-CXP-003	144	Desejável	Possibilitar de criação de compromisso na agenda dos responsáveis pelo relacionamento para clientes originados de feedbacks para que conversem com o cliente via email, WhatsApp, documentando todas as informações do relacionamento pós feedback visando a conversão de clientes insatisfeitos e manutenção de clientes neutros e promotores.		
RF-CXP-004	145	Desejável	Possibilitar a configuração de alertas, tempo real, quando clientes insatisfeitos, neutros e/ou promotores interagirem com os apps e sites do Banco possibilitando o contato com cliente no momento do recebimento do alerta.		
RF-CXP-005	146	Desejável	Permitir a comparação de resultados entre pesquisas com métricas diversas de um ou mais clientes através de uma linha do tempo.		
RF-CXP-006	147	Desejável	Realizar o enriquecimento de dados, agregando contatos (telefone e e-mail) e informações geográficas, demográficas, psicográficas e comportamentais, além de dados de uso de aplicativos e redes sociais, histórico de navegação, pesquisas realizadas na web, tempo de utilização de internet, compras efetuadas, relacionamentos, análise de sentimentos e assuntos de interesse.		
RF-CXP-007	147	Desejável	Permitir o tratamento e a análise de dados estruturados e não estruturados provenientes do enriquecimento, viabilizando melhor conhecimento do perfil do público potencial e a geração de público-alvo para campanhas.		
RF-CXP-008	147	Desejável	Permitir a internalização dos dados enriquecidos nas bases do BANCO, observadas as normas legais de proteção de dados pessoais (LGPD).		
RF-CXP-009	148	Desejável	Computar as preferências, expectativas e hábitos, avaliando as tendências do consumidor, tanto de cliente como de não clientes, para utilização dos insights na geração de campanhas.		
RF-CXP-010	149	Desejável	Jornada do cliente e do não cliente: apresentar uma jornada única nos diversos canais e pontos de contato com visão integrada dos usuários das Campanhas em "mar aberto" e canais proprietários.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-CXP-011	150	Desejável	Internet das coisas: usar a Internet das Coisas (Internet of Things, IoT), visando conectar eventos dos dispositivos dos clientes e utilizar os dados gerados para tomar a melhor decisão de negócio e comunicação com o cliente, melhorando sua experiência com o Banco. Necessária a internalização dos dados no BANCO.		
RF-CXP-012	151	Desejável	Personalização: possibilitar o agrupamento de audiências com base em diferentes atributos ao longo de várias dimensões e aplicação do contexto, incluindo conhecimento sobre os usuários e suas circunstâncias, para personalizar e fornecer mensagens, conteúdo, ofertas e interações relevantes, utilizando-se de canais de comercialização.		
RF-CXP-013	152	Desejável	Permitir analisar portais/site do Banco métricas de acesso, tráfego, comportamento do usuário, taxas de conversão, origens de tráfego, e mais, permitindo uma visão abrangente e detalhada para otimização contínua da experiência do usuário e eficácia das estratégias de marketing digital.		
RF-CXP-014	153	Desejável	A plataforma deverá integrar dados de diversas fontes, como e-mails, mídias sociais, pesquisas de satisfação, atendimento ao cliente, entre outros, para obter uma visão completa das percepções dos clientes.		
RF-CXP-015	154	Desejável	A plataforma deverá ser capaz de analisar o sentimento expresso pelos clientes em suas interações com a empresa, como positivo, neutro ou negativo.		
RF-CXP-016	155	Desejável	A plataforma deverá ser capaz de identificar os temas mais frequentes nas interações dos clientes com a empresa, permitindo que sejam identificadas as principais preocupações dos clientes.		
RF-CXP-017	156	Desejável	A plataforma deverá permitir o acompanhamento de tendências de sentimento ao longo do tempo, para que a empresa possa monitorar seu desempenho e fazer melhorias em suas ações.		
RF-CXP-018	157	Desejável	A plataforma deverá permitir a personalização de análises de sentimento por segmento de clientes, região, faixa de renda, entre outros, permitindo uma visão mais granular das percepções.		
RF-CXP-019	158	Desejável	A plataforma deverá permitir a geração de relatórios sobre o sentimento dos clientes, com análises e insights acionáveis.		
RF-CXP-020	159	Desejável	A plataforma deverá apresentar o sentimento na visão 360º graus do cliente através de emojis ou outra linguagem gráfica que assim o represente.		
RF-CXP-021	160	Desejável	A plataforma deverá permitir a configuração de alertas em tempo real quando for detectado um sentimento negativo, permitindo uma resposta rápida da empresa.		
RF-CXP-022	161	Desejável	A plataforma deverá ser capaz de aprender e adaptar suas análises de acordo com as interações dos clientes, melhorando continuamente suas análises de sentimento.		
RF-CXP-023	162	Desejável	Oferecer solução para autodiagnóstico do uso e conhecimento dos sites e apps do Banco como forma de estimular novos negócios pelos sites e apps, com direcionamento aos clientes pouco frequentes ou novos clientes.		
RF-CXP-024	163	Desejável	Permitir a análise dos clientes, considerando as características do seu segmento.		
RF-CXP-025	164	Desejável	Expansão de base: integrar a solução ao processo de onboarding do BANCO, gerenciando a identidade do cliente e potencial cliente, orquestrando as informações do mar aberto e internas do BANCO, visando a geração de recomendações sobre a Next Best Offer (NBO), Next Best Action (NBA) e Next Best Conversation (NBC) e ao engajamento do cliente.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-CXP-026	165	Desejável	Satisfação e Sucesso de Clientes: orquestrar as informações de reclamação do cliente do BANCO para retroalimentar o CX. As reclamações serão fornecidas pela ferramenta contratada pelo BANCO para serviços de atendimento ao cliente.		
RF-CXP-027	166	Desejável	Recomendação de Canal de Comunicação: Utilizando inteligência artificial, o sistema deve identificar e exibir, sem necessidade de customização, o canal de contato preferido pelos clientes e potenciais clientes. Essas recomendações serão utilizadas para Relacionamento com o Cliente do BANCO para otimizar a comunicação e o engajamento.		

Notas do PROPONENTE ao bloco CXP (indicar, quando aplicável, as parcelas não atendidas dos requisitos declarados como "ATENDE PARCIALMENTE"):

--

6.6. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ATENDIMENTO COGNITIVO (IIA)

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-IIA-001	167	Obrigatório	Fornecer instrumentos analíticos sobre a fonte de dados do banco, observando a segmentação de usuários dos sites e Apps do BANCO, por meio de variáveis de modo a propiciar ao BANCO conjunto robusto de informações necessárias a conduzir o processo de expansão dos negócios com mais eficiência e acurácia.		
RF-IIA-002	168	Desejável	Através de instrumento analíticos, fornecer aos agentes e gerentes percepções sobre o desempenho de vendas, o desempenho da equipe, dos leads, das oportunidades, da satisfação dos clientes, no mínimo.		
RF-IIA-003	169	Desejável	A solução deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao cliente e permita a customização do vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento do cidadão cliente proveniente de todo território brasileiro.		
RF-IIA-004	170	Obrigatório	Prover bot de atendimento cognitivo por texto utilizando-se de inteligência artificial generativa (assistente virtual inteligente) * A solução de Inteligência Artificial deverá ser provida pela CONTRATADA juntamente com o restante da plataforma.		
RF-IIA-005	171	Obrigatório	A solução deverá dialogar por meio de chat modo texto em ambiente web (Assistente Virtual Inteligente), mobile e em conexão com soluções com troca de mensageria instantânea como WhatsApp, por meio de APIs, webservices e similares.		
RF-IIA-006	172	Desejável	A solução deverá permitir o armazenamento das conversas dos bots, possibilitando a realização de curadoria e melhorias contínuas para correções de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.		
RF-IIA-007	173	Desejável	A solução deverá permitir a personalização do atendimento pelo assistente virtual inteligente, possibilitando tratar um cliente que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não "genéricas", mas específicas ao cliente em atendimento sempre que possível prospectada nas bases de dados do BANCO.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-IIA-008	174	Desejável	A solução deverá permitir que os clientes elaborem suas perguntas e interajam com o Assistente Virtual Inteligente, utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação.		
RF-IIA-009	175	Desejável	A solução de sistema inteligente de autoatendimento em modo texto, utilizando tecnologia chatbot IA (Inteligência Artificial) conversacional, por intermédio da criação e integração com um Assistente Virtual Inteligente deverá ser capaz de tratar neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas, de forma a entender a real intenção dos clientes ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.		
RF-IIA-010	176	Desejável	A solução deverá incluir um recurso de 'auto navegação', permitindo direcionar o cliente para uma página específica ou área de conteúdo do portal web do BANCO.		
RF-IIA-011	177	Desejável	Gravação do atendimento de texto: as interações de texto deverão ser gravadas, permitindo a recuperação por meio de consulta e trilhas de auditoria.		
RF-IIA-012	178	Desejável	Apresentar percepções e tendências a partir da análise de menções a palavras-chave das gravações de chamadas de texto.		
RF-IIA-013	179	Obrigatório	A solução deverá permitir a transferência do atendimento para curadoria humana do BANCO, quando não for tecnicamente possível solucionar pelo Assistente virtual.		
RF-IIA-014	180	Desejável	Fornecer ferramenta analítica que permita avaliar o desempenho da solução de chatbot com base nas informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente.		
RF-IIA-015	180	Desejável	Emitir relatórios estatísticos de acesso ao Assistente Virtual Inteligente, por site, por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação e por localização do usuário.		
RF-IIA-016	180	Desejável	Permitir a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os clientes.		
RF-IIA-017	181	Desejável	Prover integração com os bot's de texto dos demais bots do Banco.		
RF-IIA-018	182	Desejável	Fornecer avaliações pela IA da plataforma das interações dos clientes do Banco com os vários canais de comunicação com vistas a fornecer informações de desempenho do canal, gargalos e insights para aproveitamento do canal ou uso de novos canais.		
RF-IIA-019	183	Desejável	Inteligência artificial: descobrir o que aconteceu, porque aconteceu, o que acontecerá e o que deve ser feito a respeito, criando análises preditivas e descritivas e de segmentação em tempo real, personalizando a experiência do cliente.		
RF-IIA-020	184	Desejável	Permitir a realização de análises preditivas para geração de informações de apoio à tomada de decisão, como a identificação de clientes com propensão à compra de produtos e serviços do BANCO. A forma de provimento desta funcionalidade deverá ser declarada pelo PROPONENTE conforme o item 7 deste Anexo.		
RF-IIA-021	185	Desejável	Permitir a realização de análises preditivas por segmento de clientes, apoiando a previsão de comportamentos futuros dos diversos segmentos. A forma de provimento desta funcionalidade deverá ser declarada pelo PROPONENTE conforme o item 7 deste Anexo.		
RF-IIA-022	186	Desejável	Análise de Conteúdo: analisar automaticamente as anotações registradas no CX e demais interfaces de contato com o cliente e sistemas do BANCO, fornecendo as intenções destas anotações.		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-IIA-023	187	Desejável	Permitir a análise para o direcionamento da oferta de produtos e serviços prestados pelo BANCO em ambiente de interação com o cliente, a partir do levantamento de seu perfil por diversas variáveis.		
RF-IIA-024	188	Desejável	Fornecer e permitir a criação de novos modelos analíticos para melhoria da conversão de vendas por meio da utilização de dados.		
RF-IIA-025	189	Desejável	Inteligência analítica: usar modelos analíticos para melhoria da conversão de vendas por meio da utilização de dados, indicando como, quando e porque oferecer novos produtos a determinado público – orientação em relação a canal e comunicação mais assertiva conforme perfil do público com insights rápidos e precisos.		
RF-IIA-026	190	Desejável	Indicar a documentação necessária para cada etapa da jornada do cliente utilizando inteligência artificial para identificar os documentos com exemplos para orientação do cliente.		
RF-IIA-027	191	Desejável	Pré-validar os documentos recebidos de clientes para melhorar a assertividade das documentações enviadas para as Centrais.		
RF-IIA-028	192	Desejável	Ter um agente autônomo para auxiliar o time comercial a escrever emails, fazer resumo dos clientes e das oportunidades.		
RF-IIA-029	193	Desejável	Possuir um agente autônomo residente na solução de CX, capaz de compreender e processar interações em linguagem natural, aproveitando seu acesso completo aos dados e à inteligência semântica da plataforma.		
RF-IIA-030	194	Desejável	Oferecer um agente autônomo generativo que utilize os dados e contexto do BANCO DA AMAZÔNIA para gerar respostas que auxiliem usuários a responderem clientes pelo chat.		
RF-IIA-031	195	Desejável	Oferecer a capacidade de fazer segmentação de clientes através de IA Generativa.		
RF-IIA-032	196	Desejável	Oferece uma camada de segurança para utilização dos modelos de IA Generativa.		
RF-IIA-033	197	Desejável	Ser capaz de operar com mais de um modelo de linguagem de larga escala (LLM), tais como OpenAI, Azure OpenAI, Google Gemini e AWS Bedrock, ou equivalentes, permitindo a substituição do modelo sem reconstrução das automações já configuradas.		

Notas do PROPONENTE ao bloco IIA (indicar, quando aplicável, as parcelas não atendidas dos requisitos declarados como "ATENDE PARCIALMENTE"):

6.7. AUDITORIA, SEGURANÇA E PRIVACIDADE (SEG)

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-SEG-001	198	Obrigatório	Trilha de auditoria: permitir que seja ativada uma trilha de auditoria para qualquer objeto da aplicação. Deve ser possível ativar esta trilha seletivamente para objetos específicos, sem que haja necessidade de ativá-la para todos os objetos. Uma vez ativada, a		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
			trilha deve registrar alterações aos campos do objeto, indicando quem fez a alteração, quando ela ocorreu, qual o valor anterior e qual o novo valor.		
RF-SEG-002	199	Obrigatório	Rastreamento de tratamento de dado pessoal: permitir a rastreabilidade do tratamento do dado pessoal no âmbito do Conglomerado (em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - Nº 13.709, de 14/08/2018) por meio da integração com sistemas de LGPD do Banco.		
RF-SEG-003	200	Obrigatório	Permitir a identificação, a classificação e o mascaramento de dados sensíveis (números de cartão de crédito, telefones, endereços, entre outros) na exibição em tela, nos relatórios e nas exportações, conforme perfil de acesso do usuário.		
RF-SEG-004	201	Obrigatório	Permitir o registro do histórico de atualizações cadastrais, com indicativo do responsável pela alteração.		
RF-SEG-005	202	Obrigatório	Possuir gerenciamento de opt-in e opt-out de todos os canais (emails, SMS, Push e WhatsApp) de forma automatizada com o controle total sobre o escopo de aceitação e exclusão em suas listas de assinantes. Por exemplo, se um assinante optar por não receber um tipo de e-mail de remarketing, ele poderá cancelar todos os e-mails de remarketing, mas nenhuma outra campanha ou lista, ou, poderá cancelar a inscrição de todas com um clique, que é aplicado instantaneamente a todas as listas.		
RF-SEG-006	203	Obrigatório	Permitir especificar quem tem permissão de fazer uma determinada transição de estado. Exemplo: o campo status de atendimento pode ir de pendente para cancelado apenas se o usuário for um gerente.		
RF-SEG-007	204	Obrigatório	Permitir que o conjunto de funcionalidades, telas e campos acessíveis a um usuário sejam determinados de acordo com o seu perfil de acesso ou diretamente para o usuário, conforme parametrização realizada pelo administrador da aplicação.		
RF-SEG-008	205	Desejável	Permitir habilitar e desabilitar campos de um mesmo formulário e registro, sem necessidade de comandos de programação, permitindo que usuários com perfis diferentes vejam layouts diferentes, priorizando informações relevantes de acordo com o perfil.		
RF-SEG-009	206	Obrigatório	Permitir ao administrador configurar campos “leitura e escrita”, “somente leitura” ou “sem acesso à leitura”, sem a necessidade de configurar um novo formulário.		
RF-SEG-010	207	Obrigatório	O sistema deve garantir a segregação de funções, controle de acessos e funcionalidades por grupo de usuários.		
RF-SEG-011	208	Obrigatório	Obedecer a estrutura hierárquica do Banco na visualização de dados de maneira que o gestor de unidade tenha acesso somente a dados de sua unidade, o Superintendente de segmento tenha acesso somente aos dados das unidades subordinadas a sua Superintendência e finalmente, o nível máximo de visualização fornecendo dados de todo o Banco para Gerentes Executivos e Coordenadores, baseando-se na estrutura pai-filho e na segmentação de clientes e Produtos.		
RF-SEG-012	209	Obrigatório	Integrar-se à solução Omnichannel do BANCO para obtenção dos dados dos atendimentos e permitir que a plataforma Web do BANCO seja integrada à solução do PROPONENTE por meio de iFrame ou de desenvolvimento/integração via API, de acordo com os recursos técnicos ofertados na solução.		
RF-SEG-013	210	Desejável	A solução a ser ofertada deverá prover painéis operacionais (informações em tempo real) e painéis de gestão (informações históricas), contendo os indicadores de relacionamento dos clientes através do Assistente Virtual Inteligente. i. Os dados textuais de relacionamento e atendimento do cliente poderão ser		

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
			disponibilizados ao Banco e/ou empresas parceiras para análise e tratamento destes.		
RF-SEG-014	211	Desejável	A plataforma deverá registrar todas as interações dos clientes nos sites e App do Banco permitindo, em tempo real, ofertando opções para o usuário enviar-lhe e-mail, SMS ou WhatsApp, além de acionamento do chatbot para dar continuidade ao atendimento.		
RF-SEG-015	212	Obrigatório	Permitir que as consultas sejam acessadas on-line e real-time.		
RF-SEG-016	213	Obrigatório	A solução deve permitir a criação de perfis funcionais e perfis de acesso no modelo RBAC e possuir mecanismo de múltiplo fator de autenticação (MFA).		
RF-SEG-017	214	Obrigatório	A solução deve registrar todas as atividades de acesso e alterações nos dados, criando logs para auditoria e análise de segurança. Esses logs devem ser armazenados de forma segura e por tempo adequado, permitindo rastrear as modificações feitas por cada usuário.		

Notas do PROPONENTE ao bloco SEG (indicar, quando aplicável, as parcelas não atendidas dos requisitos declarados como "ATENDE PARCIALMENTE"):

6.8. CX COLABORATIVO (COL)

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-COL-001	215	Desejável	Fornecer um canal de comunicação instantâneo para envio (push) de informações de negócios e gerenciais, como por exemplo postar mensagens em feeds para compartilhá-las com todos os usuários da plataforma ou grupos específicos com notificações em destaque na tela do sistema.		
RF-COL-002	216	Desejável	Fornecer repositório com orientações empresariais (disseminação de boas práticas, compartilhamento de conhecimentos e engajamento empresarial, informações de mercado) permitindo a categorização do conteúdo e definição do público-alvo.		
RF-COL-003	217	Desejável	Possibilitar a realização de pesquisas com os usuários da SOLUÇÃO como insumos para as áreas gestoras de produtos e segmentos.		

Notas do PROPONENTE ao bloco COL (indicar, quando aplicável, as parcelas não atendidas dos requisitos declarados como "ATENDE PARCIALMENTE"):

6.9. INTEGRAÇÃO CORPORATIVA E CANAIS (INT)

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-INT-001	218	Obrigatório	Integrar-se às soluções de URA e de contact center do BANCO, permitindo o recebimento e o registro das interações de voz e digitais no histórico do cliente e o acionamento de fluxos da SOLUÇÃO a partir de eventos originados nesses canais.		
RF-INT-002	219	Desejável	Permitir a parametrização de acordos de nível de serviço (SLA) por tipo de solicitação, segmento e canal, com priorização automática de atendimentos críticos, contagem de prazo, escalonamento por decurso de prazo e alertas aos responsáveis.		
RF-INT-003	220	Obrigatório	Manter e disponibilizar, em interface única, o histórico completo das interações do cliente por canal, com identificação de data, hora, canal de origem, usuário responsável, conteúdo e desfecho da interação.		
RF-INT-004	221	Obrigatório	Integrar-se à base do sistema de cadastro do BANCO, mantendo a atualização dos dados cadastrais de pessoas físicas e jurídicas na SOLUÇÃO conforme periodicidade e regras de sincronismo definidas pelo BANCO.		
RF-INT-005	222	Obrigatório	Integrar-se, de forma nativa, aos serviços de e-mail marketing, SMS, WhatsApp e notificações push utilizados pelo BANCO, com retorno de status de entrega e de engajamento para a base da SOLUÇÃO.		
RF-INT-006	223	Desejável	Disponibilizar relatórios de conversão e de engajamento por campanha, canal, público-alvo, produto e unidade, com filtros por período e exportação nos formatos previstos neste Anexo.		
RF-INT-007	224	Obrigatório	Integrar-se ao core bancário, ao Mobile Banking, às plataformas de investimentos e aos sistemas de análise de crédito e de compliance do BANCO, por meio de APIs ou serviços equivalentes, respeitados os perfis de acesso e as regras de segurança da informação.		
RF-INT-008	225	Desejável	Permitir a consulta a dados financeiros do cliente (saldo, limites e investimentos), obtidos por integração com os sistemas de origem, com exibição condicionada ao perfil de acesso do usuário e registro em trilha de auditoria.		
RF-INT-009	226	Obrigatório	Disponibilizar gestão de consentimento para tratamento de dados pessoais, com registro da finalidade, da base legal, da data e do canal de coleta, e com propagação da revogação do consentimento a todas as funcionalidades da SOLUÇÃO.		
RF-INT-010	227	Obrigatório	Permitir o registro e a guarda dos termos de aceite firmados pelo cliente, com versionamento do termo, data, hora, canal e evidência da aceitação, disponibilizando a consulta na visão 360º do cliente.		
RF-INT-011	228	Obrigatório	Permitir o controle diferenciado de acesso a dados sensíveis (dados financeiros, CPF e movimentação), com concessão por perfil, registro de todo acesso em trilha de auditoria e possibilidade de mascaramento conforme o item de segurança deste Anexo.		
RF-INT-012	229	Obrigatório	Integrar-se aos sistemas de compliance, KYC (Know Your Customer) e PLD (Prevenção à Lavagem de Dinheiro) do BANCO, permitindo o bloqueio ou a sinalização de leads, oportunidades e campanhas em função das restrições apontadas por esses sistemas.		
RF-INT-013	230	Desejável	Disponibilizar aplicativo móvel para as equipes comercial e de atendimento, compatível com Android e iOS, com autenticação corporativa e aderente aos perfis de acesso definidos na SOLUÇÃO.		
RF-INT-014	231	Desejável	Permitir, no aplicativo móvel e na interface web, o acesso rápido ao histórico de relacionamento e à posição de produtos contratados pelo cliente, a partir de busca por nome, CPF/CNPJ ou código do cliente.		
RF-INT-015	232	Desejável	Permitir o registro de visitas, negociações e tarefas realizadas junto ao cliente, com data, hora, participantes, georreferenciamento opcional, resultado e vinculação à oportunidade ou à carteira correspondente.		

Notas do PROPONENTE ao bloco INT (indicar, quando aplicável, as parcelas não atendidas dos requisitos declarados como "ATENDE PARCIALMENTE"):

--

6.10. FIDELIZAÇÃO E GESTÃO DA EXPERIÊNCIA (FID)

ID	Ref.	Criticidade	Descrição do requisito funcional	Atendimento (Completamente / Satisfatoriamente / Parcialmente / Não atende)	Complexidade (Nativo / Simples / Moderada / Complexa / N.A.)
RF-FID-001	233	Desejável	Permitir que os usuários acumulem pontos de fidelidade com base em suas transações financeiras e interações com o banco.		
RF-FID-002	234	Desejável	Permitir que os usuários troquem seus pontos de fidelidade por recompensas, como descontos em produtos e serviços, viagens, ingressos para eventos, entre outros.		
RF-FID-003	235	Desejável	Permitir que o BANCO crie e gerencie campanhas promocionais específicas para os membros do programa de fidelidade.		
RF-FID-004	236	Desejável	Permitir que o BANCO personalize o programa de fidelidade com base nos diferentes segmentos de clientes, interesses e preferências.		
RF-FID-005	237	Desejável	Permitir que o banco se comunique com os membros do programa de fidelidade por meio de diferentes canais, como e-mail, SMS e notificações no aplicativo móvel.		
RF-FID-006	238	Desejável	Fornecer segurança e garantir a proteção dos dados do usuário, dos pontos de fidelidade e das transações financeiras relacionadas.		
RF-FID-007	239	Desejável	A plataforma deverá ser capaz de coletar e analisar dados do programa de fidelidade para obter insights sobre o desempenho do programa e identificar oportunidades de melhoria.		
RF-FID-008	240	Desejável	Disponibilizar atualizações regulares da funcionalidade de fidelização para correção de defeitos e manutenção da eficácia do programa, com, no mínimo, 2 (duas) atualizações anuais.		
RF-FID-009	241	Desejável	Permitir a construção de dashboards personalizados para o seu negócio e ampla integração para você monitorar a percepção dos seu cliente em tempo real.		
RF-FID-010	242	Desejável	Fornecer relatórios com insights mais relevantes e visão antecipada de futuros problemas para tomada de decisões na gestão da experiência do seu cliente.		
RF-FID-011	243	Desejável	Permitir a realização de tratativas de forma ágil atuando na dor e convertendo clientes detratores em neutros/promotores.		

Notas do PROPONENTE ao bloco FID (indicar, quando aplicável, as parcelas não atendidas dos requisitos declarados como "ATENDE PARCIALMENTE"):

--

Local e data: _____

Nome e assinatura do representante legal do PROPONENTE:
