

**PROSPECÇÃO DE MERCADO – SOLUÇÃO DE GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO
CLIENTE (CUSTOMER EXPERIENCE)****1. APRESENTAÇÃO**

O Banco da Amazônia S.A., sociedade de economia mista federal regida pela Lei nº 13.303/2016, torna pública a presente Consulta ao Mercado, com o propósito de coletar informações, subsídios técnicos e referências comerciais que apoiem o dimensionamento e a construção definitiva do objeto de futura contratação de plataforma integrada de Gestão da Experiência do Cliente.

Trata-se de instrumento de prospecção de mercado, sem caráter licitatório. A participação é voluntária, gratuita e aberta a qualquer empresa, fabricante, integrador, parceiro de implantação, consultoria ou entidade com atuação no segmento, independentemente de porte, nacionalidade ou tecnologia empregada.

Esta Consulta não gera direito subjetivo de contratação, não confere preferência, vantagem ou pontuação em certame futuro, não obriga o Banco a contratar e não vincula o conteúdo do instrumento convocatório que eventualmente venha a ser publicado. A ausência de manifestação nesta etapa não impede a participação em licitação futura.

2. CONTEXTO E JUSTIFICATIVA

O Banco da Amazônia conduz, por meio de seu programa institucional de transformação, ciclo abrangente de modernização de sua infraestrutura tecnológica, de seus canais e de seu modelo de atendimento. Em outubro de 2023, diagnóstico estratégico elaborado por consultoria de atuação internacional identificou oportunidades relevantes de ampliação do relacionamento digital e de redução da dependência da rede física de agências.

Atualmente, a instituição não dispõe de plataforma integrada de gestão da experiência do cliente. Desse cenário decorrem limitações já mapeadas:

- **Fragmentação de dados** – informações essenciais ao atendimento encontram-se dispersas em múltiplos sistemas, exigindo consultas sucessivas para compor uma resposta ao cliente, com redundância de registros e maior probabilidade de erro;
- **Ausência de visão unificada do cliente** – não há histórico consolidado de interações, o que compromete a personalização e a resolutividade do atendimento;
- **Indicadores não mensuráveis de forma sistemática** – satisfação, taxa de resolução e tempo médio de atendimento não são apurados com consistência, dificultando o planejamento de melhorias contínuas;

- **Processos de relacionamento executados manualmente** – encarteiramento, segmentação e campanhas comerciais são conduzidos de forma artesanal;
- **Dificuldade de resposta a demandas de auditoria e de órgãos reguladores**, em razão da dispersão dos registros.

A iniciativa é concomitante à implantação da nova Plataforma Central de Processamento Bancário, o que impõe requisitos adicionais de integração, sincronismo de cronogramas e resiliência operacional durante o período de estabilização.

Os serviços pretendidos vinculam-se diretamente à atividade-fim do Banco, ao atendimento de seus clientes e à ampliação do acesso da população da Amazônia aos produtos e serviços do sistema financeiro.

3. OBJETIVO DA CONSULTA PÚBLICA / RFI

Constituem finalidades desta Consulta:

- Mapear as soluções, arquiteturas e modelos de prestação de serviço disponíveis no mercado, sem preferência por tecnologia, fabricante ou abordagem;
- Colher subsídios para o **dimensionamento adequado do objeto**, especialmente quanto a volumetrias, quantitativo de usuários, modularização, faseamento e banco de horas de serviços especializados;
- Validar a **exequibilidade técnica** dos requisitos preliminarmente identificados e apurar quais são atendidos de forma nativa, quais demandam configuração e quais exigem desenvolvimento ou integração com produtos complementares;
- Identificar requisitos eventualmente **restritivos, desnecessários, desatualizados ou estranhos ao objeto**, que possam limitar indevidamente a competitividade do futuro certame;
- Obter **referências comerciais e paramétricas de preço** que subsidiem a etapa posterior de estimativa de valor;
- Conhecer modelos de contratação, precificação, licenciamento e níveis de serviço praticados no mercado, inclusive alternativos ao preliminarmente cogitado;
- Levantar riscos, premissas, dependências e fatores críticos de sucesso observados em implantações de porte equivalente, sobretudo em instituições financeiras.

4. ESCOPO DA SOLUÇÃO OU SERVIÇO

4.1 Descrição executiva do objeto

Pretende-se contratar empresa especializada para prover **plataforma de Gestão da Experiência do Cliente em modelo SaaS (Software as a Service)**, abrangendo a subscrição de licenças de uso, os serviços de implantação, configuração, parametrização, customização, integração com sistemas legados, manutenção evolutiva, suporte técnico, operacionalização e capacitação com transferência de conhecimento.

4.2 Componentes funcionais preliminarmente identificados

BLOCO	CONTEÚDO FUNCIONAL
Relacionamento e encarteiramento	Gestão de carteiras de clientes, visão unificada do cliente e histórico consolidado de interações
Marketing	Criação, execução e acompanhamento de campanhas e jornadas multicanais
Inteligência de marketing	Segmentação avançada, modelos de propensão e analítica de campanhas
Inteligência de vendas	Priorização de oportunidades, recomendação de ofertas e de próxima melhor ação
Inteligência de fidelização	Retenção, predição de evasão e gestão de engajamento
Mensageria	Comunicação por e-mail, SMS, WhatsApp e notificações push
Integração	Conectividade com sistemas legados e com a nova plataforma central de processamento bancário

4.3 Serviços associados

Implantação inicial; serviços de expansão funcional sob demanda, mediante banco de horas técnicas; consultoria especializada do fabricante em arquitetura, governança e estratégia; suporte técnico e manutenção durante toda a vigência contratual; e treinamento com transferência de conhecimento certificada.

Os serviços **não envolvem dedicação exclusiva de mão de obra** e podem ser prestados remotamente, mediante acesso seguro disponibilizado pelo Banco.

4.4 Parâmetros preliminares de dimensionamento

Os parâmetros a seguir são **estimativas de planejamento, sujeitas a revisão** a partir das contribuições recebidas nesta Consulta:

- Base mínima de clientes a ser suportada: 2.000.000;
- Mensagens de WhatsApp Marketing: 475.000 por mês;
- Mensagens de WhatsApp Utility: 200.000 por mês;
- Mensagens de SMS: 175.000 por mês;
- Mensagens de e-mail: 650.000 por mês;
- Serviços especializados sob demanda: até 10.000 horas por ano em cada frente (parceiro e fabricante), sem obrigação de consumo mínimo.

Os volumes de mensageria foram projetados a partir de parâmetros médios de engajamento por canal, entre 10% e 35% da base por mês, conforme a natureza da comunicação.

4.5 Vigência e faseamento preliminar

A vigência pretendida é de **60 (sessenta) meses**, prorrogável na forma do art. 71 da Lei nº

13.303/2016. A implantação é concebida em ondas sucessivas:

FRENTE	PRAZO PRELIMINAR DE IMPLANTAÇÃO
Encarteiramento e visão unificada do cliente	Até 2 meses
Marketing digital e mensageria	Até 3 meses
Camada de inteligência (marketing, vendas e fidelização)	Até 6 meses
Integrações	Implantação inicial, com evolução contínua
Operação assistida	Operação contínua ao longo dos 60 meses
Capacitação e transferência de conhecimento	Conforme plano de implantação e sob demanda

4.6 Modelo de remuneração da implantação

O pagamento da implantação é vinculado a marcos verificáveis, distribuídos em cinco parcelas de 20% (vinte por cento): ambiente instalado e acessível; configuração e parametrização concluídas; integrações implementadas e testadas; migração de dados concluída, quando aplicável; e módulo em produção com treinamento realizado. É vedado o pagamento por atividades intermediárias que não resultem em entregas verificáveis e formalmente aceitas.

4.7 Abrangência

O atendimento é de âmbito nacional, com concentração operacional na Região Norte, área de atuação prioritária do Banco.

5. INFORMAÇÕES ESPERADAS DO MERCADO

As contribuições devem considerar os requisitos funcionais e não funcionais preliminares disponibilizados em conjunto com esta Consulta, bem como os modelos de prestação de serviços descritos nos demais documentos de apoio. Solicita-se atenção especial aos blocos a seguir.

5.1 Aderência funcional

Para cada requisito funcional disponibilizado no Anexo III, indicar a forma de atendimento – **nativo, mediante configuração, mediante desenvolvimento, por integração com produto complementar ou não atendido** – registrando, quando houver, o esforço estimado.

Solicita-se, adicionalmente, que sejam apontados requisitos considerados **desnecessários, redundantes, tecnicamente superados ou estranhos ao objeto** de gestão da experiência do cliente, com a respectiva fundamentação técnica. Essa manifestação é especialmente

valorizada pelo Banco.

5.2 Requisitos não funcionais

Informações sobre arquitetura da solução; modelo de multilocação; disponibilidade contratualmente assegurada e histórico verificável; desempenho sob volumes equivalentes aos indicados no item 4.4; escalabilidade; política de versionamento e atualizações; janelas de manutenção; e certificações de segurança e privacidade mantidas.

5.3 Segurança, privacidade e conformidade regulatória

Aderência à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e à Resolução BCB nº 85/2021; localização dos centros de dados e regime de tratamento das informações; mecanismos de trilha de auditoria, mascaramento de dados sensíveis, gestão de consentimento e controle de acesso; e experiência em atendimento a auditorias e a demandas de órgãos reguladores do sistema financeiro.

5.4 Integração e interoperabilidade

Padrões de integração suportados; abordagem para conectividade com sistemas legados bancários, core bancário, canais digitais, URA, contact center e sistemas de compliance, KYC e prevenção à lavagem de dinheiro; experiência em integração com plataformas centrais de processamento bancário; e recomendações quanto à camada de integração mais adequada ao contexto descrito.

5.5 Modelo de serviços e níveis de serviço

Modelo de implantação e metodologia empregada; composição e perfis da equipe técnica; estrutura de suporte, com níveis, horários e canais de acionamento; níveis de serviço tipicamente praticados e respectivos mecanismos de aferição; e modelo de governança e de gestão contratual recomendado.

5.6 Dimensionamento e construção do objeto

Solicita-se manifestação expressa sobre as seguintes questões:

- A modularização proposta no item 4.2 é adequada? Há sobreposição, lacuna ou agrupamento mais eficiente?
- O faseamento do item 4.5 é exequível diante da concomitância com a migração da plataforma central? Que ajustes seriam recomendáveis?
- As volumetrias do item 4.4 são consistentes com a base e a estratégia descritas? Há parâmetros de mercado que sugiram revisão?
- O modelo de banco de horas é adequado para serviços de expansão funcional, ou há alternativas mais eficientes de contratação?
- A separação entre horas de parceiro e horas de fabricante reflete a prática de mercado?

- O modelo de pagamento por marcos descrito no item 4.6 é compatível com a dinâmica de implantação de soluções desta natureza?
- Há critérios de qualificação técnica que, à luz da prática de mercado, sejam desproporcionais ou restritivos?

5.7 Modelo comercial e paramétricas de preço

Estruturas de licenciamento praticadas – por usuário, por consumo, por base de clientes ou híbridas; política de reajuste e de renovação; existência de descontos por volume ou por prazo; composição típica entre subscrição, implantação e serviços recorrentes; e **faixas indicativas de preço** para escopo equivalente ao descrito nesta Consulta.

Os valores informados têm caráter **exclusivamente referencial**, não vinculam o respondente e não configuram proposta comercial.

5.8 Riscos e lições aprendidas

Principais riscos observados em implantações de porte equivalente; fatores críticos de sucesso; requisitos de maturidade organizacional do contratante; e recomendações sobre estratégias de mitigação de dependência tecnológica, portabilidade de dados e reversibilidade contratual.

5.9 Experiência

Descrição de projetos similares executados, preferencialmente em instituições financeiras, com indicação de escopo, volumetria, prazo de implantação e resultados alcançados. **Não é necessária, nesta etapa, a apresentação de atestados formais de capacidade técnica.**

6. BENEFÍCIOS ESPERADOS

A futura contratação orienta-se aos seguintes resultados institucionais:

- Visão unificada do cliente, com histórico consolidado de interações em todos os canais;
- Substituição de processos manuais de encarteiramento, segmentação e campanhas por rotinas automatizadas e rastreáveis;
- Ampliação do relacionamento digital, reduzindo a dependência da rede física de agências e alcançando localidades não atendidas por canais presenciais;
- Comunicação estruturada e personalizada, orientada por dados e por momento de vida do cliente;
- Mensuração sistemática de indicadores de satisfação, resolutividade e desempenho comercial;
- Governança de dados fortalecida, com registros centralizados, seguros e rastreáveis, facilitando o atendimento a auditorias e a órgãos reguladores;
- Suporte direto à implantação da nova plataforma central de processamento bancário, preservando a qualidade do atendimento durante o período de transição;

- Ampliação do acesso da população amazônica aos produtos e serviços do sistema financeiro, em consonância com a missão institucional do Banco.

7. FORMA DE PARTICIPAÇÃO

7.1 Quem pode participar

Qualquer pessoa jurídica ou entidade com atuação ou interesse no segmento: fabricantes, subsidiárias, integradores, parceiros de implantação, consultorias, associações setoriais e instituições de pesquisa. **Não há exigência de cadastro prévio, credenciamento ou habilitação.**

7.2 Prazo e canal de envio

As contribuições devem ser encaminhadas até **13/10/2026, às 18h00** (horário de Brasília), para o endereço eletrônico **licitacoes@basa.com.br**, com o assunto: **“Consulta Pública nº 2026/001 – Solução de CX”**.

7.3 Forma de apresentação

Formato livre, em língua portuguesa, preferencialmente em PDF, com identificação do respondente (razão social, CNPJ, responsável técnico, telefone e endereço eletrônico). Recomenda-se estruturar a resposta na ordem dos blocos do item 5, indicando expressamente os itens não respondidos. **É admitida a resposta parcial.**

7.4 Reuniões técnicas

O Banco poderá convocar, a seu critério e observada a isonomia entre os participantes, reuniões técnicas ou sessões de demonstração com os respondentes, registradas em ata juntada ao processo administrativo. O convite não gera preferência de qualquer natureza.

7.5 Esclarecimentos

Dúvidas sobre esta Consulta podem ser encaminhadas ao mesmo endereço eletrônico até **01/10/2026**. As respostas serão divulgadas a todos os interessados, no mesmo canal de publicação desta Consulta.

7.6 Tratamento das informações recebidas

As contribuições serão juntadas ao processo administrativo e utilizadas para subsidiar o planejamento da contratação. Informações que o respondente considere comercialmente sensíveis devem ser **expressamente identificadas como confidenciais**, com indicação dos trechos correspondentes, hipótese em que receberão tratamento restrito nos limites da legislação aplicável, em especial os arts. 5º e 22 da Lei nº 12.527/2011.

O Banco não se responsabiliza por quaisquer custos incorridos na elaboração das contribuições, que são de integral responsabilidade do respondente.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Consulta é conduzida sob os princípios da **transparência, impessoalidade, isonomia e ampla participação**. Nenhum requisito, volumetria, faseamento ou modelo aqui descrito está definido em caráter definitivo: todos constituem premissas de planejamento submetidas à crítica do mercado.

O Banco da Amazônia manifesta particular interesse em contribuições que **apontem inadequações, excessos ou restrições indevidas** nos parâmetros apresentados. A identificação de requisitos restritivos nesta etapa é preferível à sua correção em fase posterior e contribui diretamente para a qualidade técnica e a competitividade do futuro certame.

Convidam-se todos os interessados a participar.

Belém (PA), 22 de setembro de 2026.

Banco da Amazônia S.A.