

## BANRISUL LICITACOES

---

**De:** BANRISUL LICITACOES  
**Enviado em:** segunda-feira, 15 de setembro de 2025 15:18  
**Para:** 'wilson.nascimento@otima.digital'  
**Assunto:** ENC: Ótima Technology - Questionamentos - Edital BANRISUL - 0000862/2024

### À ÓTIMA TECHNOLOGY LTDA.

**REF.:** Licitação Nº 0000862/2024

**OBJETO:** Prestação de serviços de subscrição de software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta.

Prezados,

Seguem respostas aos seus questionamentos:

Questionamentos - Anexo - Planilha de especificações de Produtos;

1) - Item 1.9 - Permitir orquestração em conjunto com demais canais de comunicação utilizados pelo Banrisul, de acordo com as configurações e parâmetros e customização de régua de comunicação. Pergunta: Precisamos que seja detalhado o uso e configuração dessa régua de comunicação.

**RESPOSTA:** A solução deve permitir integração e coordenação com os canais de comunicação do Banrisul, respeitando as regras internas e permitindo personalizar o fluxo de mensagens para cada cliente ou situação. Um exemplo de regra a ser aplicado é a régua de descanso que a depender do teor da comunicação deve respeitar um período determinado. As regras são definidas de acordo com cada tipo de comunicação.

2) - Os itens 1.11 a 1.16

Pergunta: As integrações são tratadas como desenvolvimento conforme especificação do Banrisul?

**RESPOSTA:** As integrações serão realizadas após a assinatura do contrato. Não há necessidade de integrações na etapa de homologação, uma vez que está será feita a partir da avaliação de documentos, autodeclarações, demonstrações, capturas de tela e demais evidências, que podem ser coletadas em soluções já implantadas em outros clientes, ocultando-se dados sensíveis, quando necessário. As formas de comprovação estão descritas no edital a partir da página 138.

3) Item - 1.17 - Permitir chamadas de voz e vídeo, transcrição de áudio, envio e recebimento de texto, documentos, vídeos, imagens e demais mídias necessárias a ser parametrizado de acordo com regras de segurança do Banrisul.

Pergunta: Sabemos que a API Meta não permite chamada de Vídeo, como o Banrisul tratará esse item?

**RESPOSTA:** A ferramenta pode disponibilizar solução com direcionamento para solução de chamada de vídeo, respeitados todos os requisitos de segurança de informação.

4) - 3.11 Permitir a seleção de público-alvo por campanha por meio de importação de mailings, integração com sistemas do Banco, plataformas virtuais, orquestrador e mídias sociais, bem como permitir o envio para um contato específico

Pergunta: Campanhas ativas podem ser realizadas via Painel com upload de arquivo (massiva) ou Envio Unitário. Via API de forma integrada ou via SFTP por upload de arquivo, dessa forma atenderia ao solicitado no Item?

**RESPOSTA:** O importante é que a ferramenta possibilite envio de comunicação para um único contato ou por mailing. A opção de envio para um único contato será utilizada pela rede de agências que deve ter acesso a funcionalidade de forma ágil.

5) - 4.9 Permitir automatização de monitorias com integração a ferramentas com serviço de Speech Analytics e Text Analytics

Pergunta: Poderia detalha o uso do canal de voz?

**RESPOSTA:** A solução deverá ser compatível com ferramentas de Speech e Text Analytics. As interações de voz e texto realizadas no Whatsapp, objeto do contrato, devem possibilitar integrações com ferramentas de Speech e Text Analytics.

Atenciosamente,



Gerencia de Licitações  
Unidade de Contratações e Pagadoria  
☎ (51) 3215-4503 | E-mail: [banrisul.licitacoes@banrisul.com.br](mailto:banrisul.licitacoes@banrisul.com.br)

---

**De:** Wilson Nascimento <[wilson.nascimento@otima.digital](mailto:wilson.nascimento@otima.digital)>

**Enviada em:** segunda-feira, 15 de setembro de 2025 07:49

**Para:** BANRISUL LICITACOES <[BANRISUL\\_LICITACOES@banrisul.com.br](mailto:BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br)>

**Assunto:** Ótima Technology - Questionamentos - Edital BANRISUL - 0000862/2024

Prezados bom dia,

Estamos também enviando por anexo os questionamentos que expomos abaixo.

Do conteúdo:

Ao BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A. A

Empresa ÓTIMA TECHNOLOGY LTDA, CNPJ nº 15.185.990/0001/57, sediada na Rua Benjamin Constant nº 96 - Jardim America - Ituverava, CEP: 14500-000, Estado de São Paulo, por intermédio de seu representante legal, para fins de resposta à consulta pública a respeito da análise a elementos técnicos com as especificações técnicas que constam do Termo de Referência e seus anexos.

Edital: 0000862/2024

Questionamentos - Anexo - Planilha de especificações de Produtos;

1) - Item 1.9 - Permitir orquestração em conjunto com demais canais de comunicação utilizados pelo Banrisul, de acordo com as configurações e parâmetros e customização de régua de comunicação.

Pergunta: Precisamos que seja detalhado o uso e configuração dessa régua de comunicação.

2) - Os itens 1.11 a 1.16

Pergunta: As integrações são tratadas como desenvolvimento conforme especificação do Banrisul?

3) Item - 1.17 - Permitir chamadas de voz e vídeo, transcrição de áudio, envio e recebimento de texto, documentos, vídeos, imagens e demais mídias necessárias a ser parametrizado de acordo com regras de segurança do Banrisul.

Pergunta: Sabemos que a API Meta não permite chamada de Vídeo, como o Banrisul tratará esse item?

4) - 3.11 Permitir a seleção de público-alvo por campanha por meio de importação de mailings, integração com sistemas do Banco, plataformas virtuais, orquestrador e mídias sociais, bem como permitir o envio para um contato específico

Pergunta: Campanhas ativas podem ser realizadas via Painel com upload de arquivo (massiva) ou Envio Unitário. Via API de forma integrada ou via SFTP por upload de arquivo, dessa forma atenderia ao solicitado no Item?

5) - 4.9 Permitir automatização de monitorias com integração a ferramentas com serviço de Speech Analytics e Text Analytics

Pergunta: Poderia detalha o uso do canal de voz?

Atenciosamente,

Wilson Nascimento  
Governo & Grandes Contas



(61) 99695-5770



Classificação: Confidencial. "Esta mensagem e seus anexos são destinadas exclusivamente ao(s) destinatário(s) acima nomeado(s), em resumo, uma comunicação privilegiada e sigilosa proveniente da Ótima. A reprodução desta mensagem a pessoas não enquadradas deve ser autorizada pelo Gestor da Informação. Para identificá-lo, contate o remetente."