

Jandeara Kidrycki

De: experienciawhats
Enviado em: sexta-feira, 26 de setembro de 2025 10:47
Para: Jandeara Kidrycki
Assunto: ENC: .Re: Licitação Nº 0000862/2024 - Diligência
Anexos: Documento WSP.pdf; Ficha Técnica Omni.pdf; Declaracoes.pdf; AWS Compliance Programs.docx; ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA LIVENOTE (1).pdf; 15 - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA RECEPÇÃO VIRTUAL TELEATENDIMENTO3.pdf

De: Felipe Penha De Barros Medeiros <felipe.medeiros@omnismart.com.br>
Enviada em: quarta-feira, 24 de setembro de 2025 17:33
Para: experienciawhats <experienciawhats@banrisul.com.br>
Cc: licitacao@omnismart.com.br; BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Assunto: .Re: Licitação Nº 0000862/2024 - Diligência

Boa Tarde,

Segue novamente documentos solicitados.

Se precisar algum, mas pode solicitar mais somente se tiver fantante e não todos, por favor.



Felipe Medeiros

Coordenador de Licitações

(11) 3230-1933
felipe.medeiros@omnismart.com.br
licitacao@omnismart.com.br
Av. Emilio Ribas, 1056
Gopoúva, Guarulhos - SP

www.omnismart.com.br
@omnismart360



Em qua., 24 de set. de 2025 às 16:42, experienciawhats <experienciawhats@banrisul.com.br> escreveu:

À TW-SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES 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,

Solicitamos em diligência os documentos relacionados no documento em anexo.

O prazo para atendimento é 17h do dia 26/09.

Atenciosamente,



Fernanda Jaqueline Reichert

Assistente

Gerência de Estratégia e Soluções Comerciais

Unidade Comercial de Varejo

(51) 3215 2746 | E-mail: Fernanda_reichert@banrisul.com.br

⚠️ ANTES DE IMPRIMIR este documento pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.



Clique aqui para avaliar meu atendimento

Porto Alegre, 24 de setembro de 2025.

À TW-SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES 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,

Em atenção ao item 21 - "DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA" do Termo de Referência, solicitamos em diligência o envio da comprovação conforme descrito abaixo, de acordo com cada item e com a indicação, no arquivo, a qual item de qualificação técnica se refere:

Encaminhar:

1 - Declaração de Autorização de Comercialização da SOLUÇÃO, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, formalizado pelo respectivo Fabricante ou seu representante/distribuidor credenciado no país, quando o Licitante não for o próprio, dirigida ao CONTRATANTE. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado. A Declaração de Autorização de Comercialização pode ser substituída por outros documentos oficiais e formais que contenham as mesmas informações e produzam o mesmo resultado.

2 - Caso a SOLUÇÃO utilize componentes open source, o Licitante deverá comprovar a possibilidade de uso corporativo sem custos para o CONTRATANTE. Havendo custos de manutenção ou subscrição, esses deverão ser suportados integralmente pelo Licitante, e, nesse caso, o Licitante deverá anexar comprovação da subscrição. A comprovação de uso corporativo sem custos dos componentes poderá se dar através de documentos oficiais e formais que contenham essas informações e produzam o mesmo resultado. No caso de páginas de internet, o Licitante deverá informar a URL.

3 - Caso a SOLUÇÃO não utilize componentes open source deverá anexar declaração informando tal situação.

4 - Apresentar comprovação, por declaração ou lista de descontinuidade, fornecida oficialmente pela fabricante, que os modelos e versões de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada não estão na lista de descontinuidade e não há previsão de descontinuidade da data de entrega da proposta até 12 (doze) meses subsequentes.

5 - Apresentar Declaração de Hospedagem na Nuvem da Solução, conforme documento modelo ou equivalente, **emitida por um cliente da Solução, comprovando que o Licitante hospeda o processamento da Solução ofertada em Data Center na nuvem, de pelo menos uma empresa nacional ou internacional onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados e transações compatíveis (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital.** A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

6 - Apresentar Certificado em nome da TW-Solutions Telecomunicações LTDA como Business Partner Meta (BSP), comprovando que o Licitante apresenta as credenciais reconhecidas pela empresa proprietária do serviço WhatsApp demonstrando especialidade na prestação de serviço objeto do contrato.

7 - Apresentar certificações referente a solução hospedada em cloud (ambiente em nuvem):

- Cloud Security Alliance (“CSA”) Secure Trust Assurance and Risk (“STAR”); ou Certificação ISO 22.301:2013 - Gerenciamento de Continuidade de Negócios.
- Certificação ISO 27.001:2013 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação;
- Certificação ISO 27.017:2015 – Padrão de Segurança para Provedores e Usuários de Serviços em Nuvem;
- Certificação ISO 27.018:2019 – Código de Prática de Proteção de Dados Pessoais.

8 - Apresentar, para todos os técnicos, prepostos e gerentes de projeto envolvidos no desenvolvimento e manutenção da SOLUÇÃO contratada, Declaração de Qualificação Pessoal, conforme documento modelo (constante no Anexo Modelos de Declarações) ou equivalente, declarando que o colaborador está apto à execução dos serviços declarados, dirigida ao CONTRATANTE. Deve estar acompanhada do ato constitutivo do declarante, comprovando o poder do signatário para firmar o referido documento. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado. A Declaração de Qualificação Pessoal pode ser substituída por outros documentos oficiais e formais que contenham as mesmas informações e produzam o mesmo resultado.

OBS.: Complementar declaração com o ato constitutivo de declarante, comprovando o poder do signatário para firmar o referido documento.

9 - Apresentar Declaração de Capacidade Técnica, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Solução, objeto do Edital, foi fornecida para pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato, onde a Solução tenha sido implantada com volumes similares (ou superior) ao da presente contratação. A Declaração de Capacidade Técnica deve conter o período de implantação, quantidades por canal e plataforma, o tipo de licenças adquiridas, canais e plataformas do (s) Projeto(s), os Serviços prestados e o contato do profissional responsável na Empresa (nome, e-mail e telefone). A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

10 - Apresentar Declaração de Suporte, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Licitante presta Serviços de Consultoria, Manutenção e Suporte para Solução, formal e comprovadamente compatíveis com o Edital, de pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados similares (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

OBS.: Para os itens 9 e 10:

Apresentar a declaração de capacidade técnica conforme solicitado acompanhado de cartão de CNPJ do cliente que comprove ser do segmento financeiro. Na declaração deve constar volume similar ou superior ao da presente contratação. A declaração deve constar ainda o contato do profissional responsável na Empresa (nome, e-mail e telefone).

Para comprovação de quantidades pode ser encaminhado nota fiscal com os volumes próximos a esta contratação.

A documentação solicitada deverá ser enviada **até as 17h do dia 26/09/2025**.



360dialog GmbH - Torstraße 61 - 10119 Berlin - Germany

Tw-Solutions Telecomunicacoes LTDA
Av. Emilio Ribas 1.056 CJ 802
Guarulhos - SP
CEP: 07050-001
Brazil

Confirmation of contractual relationship

Berlin, September 11, 2025

Dear Sirs,

We, 360dialog GmbH, a verified WhatsApp Solution Provider (SP) for Meta Platforms Ireland Ltd hereby confirm that the company Tw-Solutions Telecomunicacoes LTDA (CNPJ 23.323.113/0001-23) is in a contractual relationship with us on the basis of the Software Licence Agreement concluded on 2023-05-31.

Kind regards,

A handwritten signature in black ink that reads 'Gerrit Rode'.

Gerrit Rode
- Geschäftsführer / Managing Director -



Ficha Técnica

Descrição Técnica da
Solução Omnichannel

Catalogo de Produtos WhatsApp Oficial

Imagine ter todos os seus produtos exibidos no mesmo local onde seu cliente faz o primeiro contato, gerenciando conversas e acompanhando solicitações sem a necessidade de trocar de plataforma. Apresentamos a funcionalidade de Catálogo de Produtos para o WhatsApp Oficial. Conheça suas principais funções e benefícios.

Principais funcionalidades: [↗](#)


Registre seus produtos dentro da própria plataforma: [↗](#)

Dentro da própria plataforma Omnismart é possível registrar novos produtos, não sendo necessário acessar o Facebook para registrar tais produtos.

Criar Produto ✕

Nome * Mac bok	Canal * Omnismart	Preço * 15000
Descrição * notebook	URL * notebook.com	Categoria * Mac
Marca * Mac		

Enviar Arquivo

Adicionar arquivo 

Use arquivos até 25MB e extensão de áudios, imagens, vídeos e documentos. Mais detalhes clicando aqui

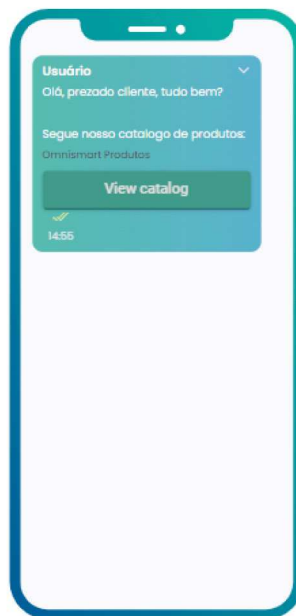
Cancelar **Salvar**

ID	Nome	Descrição	Categoria	Marca	Preço	Ações
omni713281409930	test note	notebook	computador	apple	R\$2.100,00	⋮
omni713281890598	Mac bok	Mac	notebook	Apple	R\$ 15000	⋮
omni715870363335	Mouse Grande Gamer	Mouse Grande Games	Electronicos	Gamer	R\$102,00	⋮
omni715977894347	chinelo	A Havaianas Top tem o shape de chinelo que você já conhece e ama, disponível e...	chinelo	chinelo	R\$ 100	⋮
omni71597843331	teste	Havana vende lima bem diferente	havaiana	havaiana	R\$ 200	⋮
omni716218195638	oi fome	Está é uma descrição com quebra de linhas onde ficou estranho demais né?	celular	épou	R\$ 500	⋮
omni716214397558	celular	celular novo	celular	qualquer	R\$ 600	⋮
omni716216193134	notebook	teste	teste	teste	R\$ 123	⋮
omni716382719945	Base de ovo	Base de ovo	Base de ovo	BITE	R\$ 100	⋮

Itens por Página: 10 Registros: 9

Crie templates personalizados: [🔗](#)

Ainda é possível criar templates personalizados para os seus catálogos, permitindo o envio do catálogo completo ou apenas dos itens selecionados.



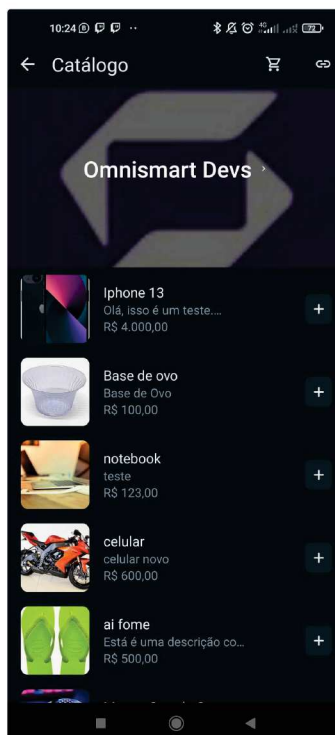
A visão de seus clientes nunca mais será a mesma: [🔗](#)

Com a Omnismart, temos uma nova visão de catálogo totalmente diferente, proporcionando uma experiência ainda melhor para os clientes finais.



Selecione seus itens e feche sua compra: [🔗](#)

Com o Catálogo de Produtos Omnismart, selecione os produtos desejados adicionando-os em seu carrinho.



Diferenciais Catalogo de Produtos: [↗](#)

Acesso Instantâneo:

- **Facilidade de Acesso:** Os clientes podem visualizar e acessar o catálogo diretamente no WhatsApp, um aplicativo que muitos já utilizam diariamente.
- **Disponibilidade 24/7:** O catálogo está disponível a qualquer hora, permitindo que os clientes naveguem e façam pedidos a qualquer momento.

Facilidade de Uso:

- **Interface Familiar:** Os usuários estão familiarizados com a interface do WhatsApp, tornando a navegação no catálogo mais intuitiva.
- **Processo de Pedido Simplificado:** Os clientes podem adicionar itens ao carrinho e finalizar pedidos diretamente no chat, simplificando o processo de compra.

Automação e Eficiência:

- **Chatbots:** Implementação de chatbots para responder perguntas frequentes, recomendar produtos e até processar pedidos automaticamente.
 - **Redução de Custos:** Automação do atendimento ao cliente pode reduzir custos operacionais.
-

Quem queremos atingir? [↗](#)

A integração do WhatsApp com catalogo de produtos pode atender aos mais diversos segmentos de empresas desde os menores aos maiores. Seguem alguns exemplos:

Varejistas:

- As lojas podem apresentar suas ultimas promoções e os itens em estoque disponíveis.

Alimentação:

- É possível elaborar um catalogo onde seja apresentado os alimentos disponíveis no estabelecimento, facilitando a escolha do cliente final.

Tecnologia e Eletrônicos:

- Lojas de tecnologia e até serviços de tecnologia podem ser oferecidos através do catalogo.

Segmentos Enormes: [↗](#)

Distribuidoras:

- O catalogo de produtos para distribuidoras é um diferencial enorme, facilitando muito na venda para as lojas parceiras.

Mercados:

- Qualquer mercado tem seu controle de estoque interno e seus produtos a venda, por que não adicionar esses produtos em catalogo?

Atacadistas:

- Atacadistas de diversos ramos, seja construção, mercado, entre outros. Podem utilizar o catalogo de produtos;
-

Principais gatilhos para uma venda de sucesso

Neste tópico, discutiremos estratégias eficazes para divulgar e realizar vendas bem-sucedidas utilizando o catalogo de produtos.

1. Catalogo de Produtos com WhatsApp:

- **Tudo o que Você Precisa, na Palma da Sua Mão!** Envie seu catalogo de produtos completo personalizado diretamente no WhatsApp. Fácil de usar, acessível a qualquer hora e lugar. Não perca tempo, experimente agora mesmo!
- **Envie descontos imperdíveis diretamente do WhatsApp.** Configure o catalogo de produtos em seu WhatsApp e seus clientes jamais vão ficar sem ver uma promoção.

2. Disparo de Campanhas de Catalogo:

- **Aumente a Visibilidade dos Seus Produtos!** Envie seu catálogo para uma grande audiência e alcance novos clientes de forma rápida e eficaz. Descubra como alcançar mais clientes agora!
- **Chegue Mais Longe com Seus Produtos!** Promova seus produtos para uma ampla audiência com nosso serviço de disparo em massa no WhatsApp. Envie seu catálogo para milhares de clientes em potencial e aumente suas vendas. Aproveite nosso serviço de disparo em massa!

Tela de Atendimento Unificada

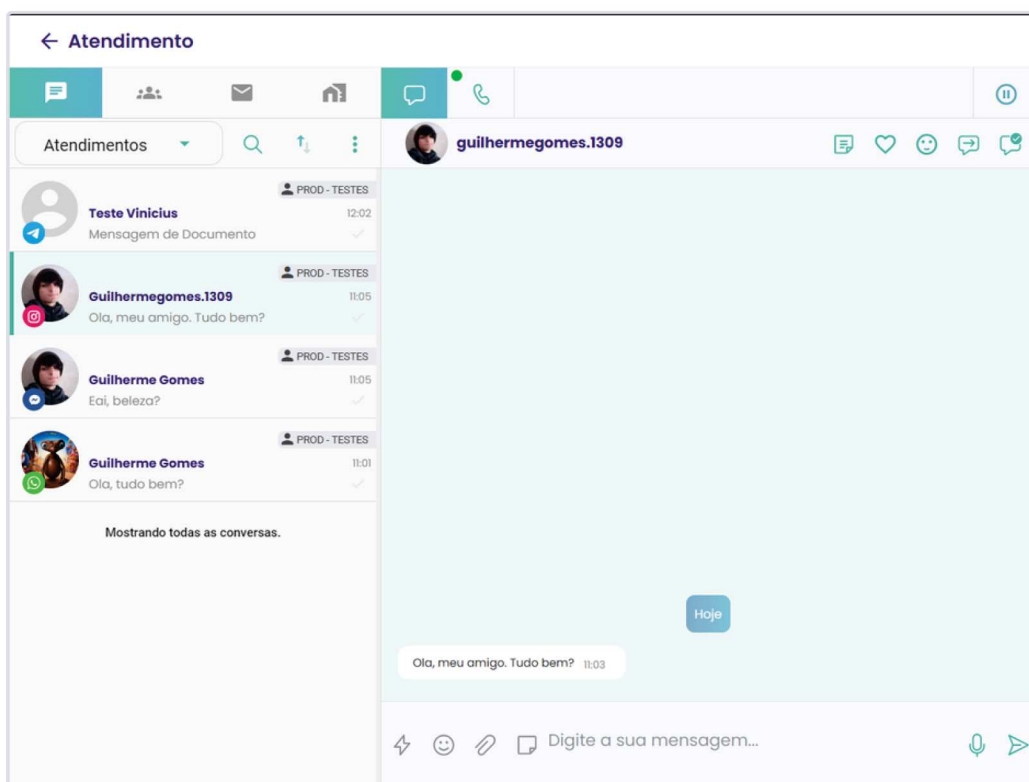
Descubra os principais benefícios de uma tela de atendimento unificada. [↗](#)

Em um cenário onde novos canais de atendimento surgem a cada dia, manter-se atualizado e eficiente pode ser um desafio para qualquer empresa. A constante evolução da tecnologia torna difícil acompanhar os canais mais populares na web, e usar múltiplos canais de atendimento sem se perder pode ser uma tarefa complexa. É nesse contexto que a plataforma Omnismart surge para simplificar e transformar a visão de atendimento, oferecendo uma solução unificada para todos os seus canais.

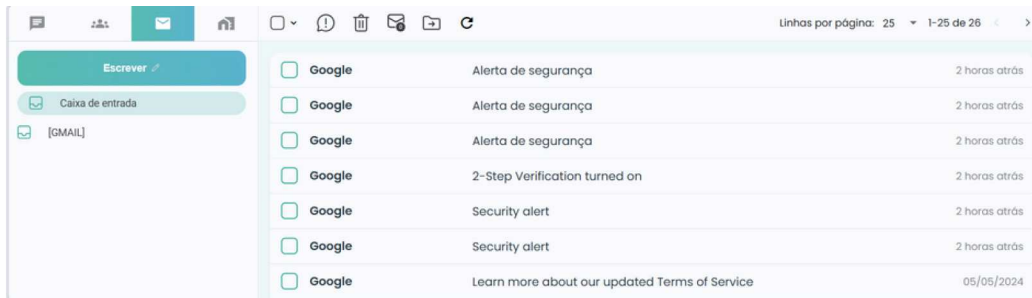
Whatsapp, Facebook, Telegram e muito mais... [↗](#)

Com a plataforma Omnismart, você pode acessar diversos canais de atendimento em uma única tela, sem a necessidade de alternar entre telas ou abrir novas abas. Nossa tela de atendimento unificada reúne todos os principais canais do mercado, incluindo WhatsApp (Oficial e não Oficial), Facebook, Instagram, Telegram, Telefonia e E-mail.

Telegram, WhatsApp, Messenger e Instagram em uma única tela:



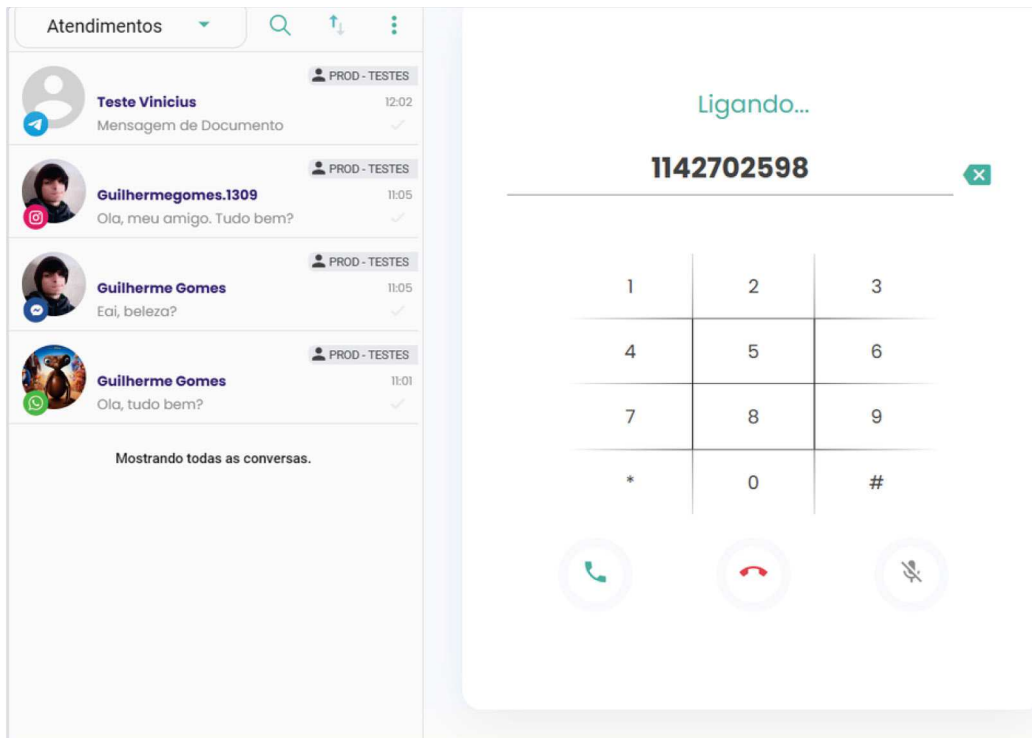
Nosso canal de e-mail em visão limpa e com todas ferramentas oferecidas em uma caixa de entrada convencional:



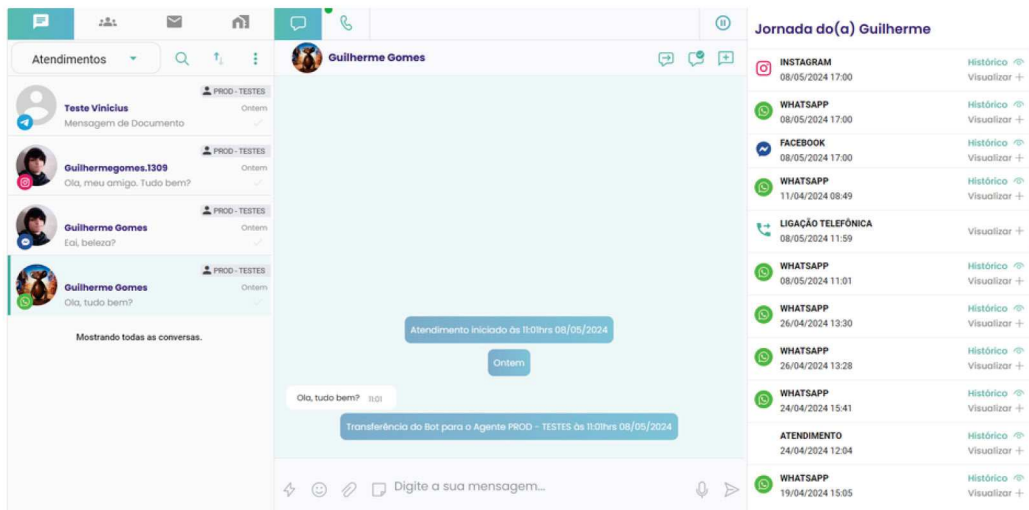
Envio de e-mails pela própria plataforma:



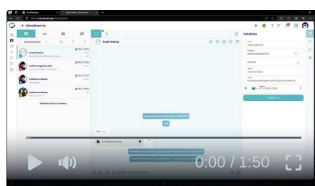
Telefonia integrada a tela de atendimento:



Tenha a visão de toda sua jornada de atendimento na própria tela de atendimento:



Conheça um pouco mais através do nosso vídeo: [🔗](#)



Diferenciais do Atendimento Unificado Omnismart [↗](#)

- **Integração de Telefonia de Qualidade:** A Omnismart é uma das únicas no mercado que oferece telefonia integrada à tela de atendimento, garantindo alta qualidade nas chamadas.
- **Uso da API do WhatsApp para Grupos:** Somos pioneiros no uso da API do WhatsApp, permitindo a criação e interação eficaz em grupos do WhatsApp diretamente pela nossa plataforma.
- **Variedade de Canais Integrados:** Oferecemos uma ampla gama de canais de comunicação (WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram, E-mail, Telefonia, etc.) todos acessíveis em uma única tela de atendimento.

Principais benefícios ao ter uma tela de atendimento unificada [↗](#)

1. Centralização e Eficiência:

- Ao unificar todos os canais de atendimento (como WhatsApp, Facebook, Instagram, E-mail, Telefone, entre outros) em uma única tela, os agentes de atendimento ganham eficiência ao ter todas as interações concentradas em um só lugar. Isso simplifica o gerenciamento e reduz a necessidade de alternar entre várias ferramentas e interfaces.

2. Melhor Experiência do Cliente:

- Com uma tela de atendimento unificada, os clientes recebem um serviço mais consistente e personalizado, independentemente do canal pelo qual entram em contato com a empresa. Isso ajuda a melhorar a experiência do cliente e fortalecer os relacionamentos.

3. Agilidade e Tempo de Resposta:

- Ao ter acesso simultâneo a todos os canais de comunicação, os agentes podem responder mais rapidamente às consultas e demandas dos clientes. Isso reduz o tempo de espera e aumenta a satisfação do cliente.

4. Redução de Custos e Complexidade:

- Simplificar a infraestrutura de atendimento ao cliente reduz custos operacionais, como licenças de software e treinamento em múltiplas plataformas. Além disso, diminui a complexidade do ambiente de atendimento, tornando a gestão mais eficiente.

5. Aumento da Produtividade da Equipe:

- Ao simplificar o acesso e o uso das ferramentas de atendimento, os agentes podem se concentrar mais nas interações com os clientes em vez de lidar com processos complicados ou desconectados. Isso resulta em uma equipe mais produtiva e engajada.

Quem queremos atingir? [↗](#)

A tela de atendimento unificada da Omnismart é ideal para atender às necessidades de diversos tipos de empreendedores, desde pequenos negócios até grandes corporações. O público-alvo principal compreende profissionais envolvidos diretamente com atendimento ao cliente, muitos dos quais atuam em Departamentos de Atendimento Corporativo. Dedicamos nossa atenção especialmente a supervisores comerciais, coordenadores, empresários e gerentes que lideram setores de atendimento. Além desses perfis, também atendemos:

- **Equipes de Suporte Técnico:** Profissionais responsáveis por fornecer suporte e assistência técnica aos clientes.

- **Gestores de Relacionamento com Clientes:** Indivíduos encarregados de gerenciar e melhorar o relacionamento com os clientes da empresa.
- **Profissionais de Vendas e Marketing:** Equipes envolvidas na interação direta com clientes para impulsionar as vendas e promover a marca.
- **Líderes de Operações e Atendimento ao Cliente:** Gestores responsáveis pela eficiência operacional e pela qualidade do atendimento ao cliente.

A Omnismart oferece uma solução flexível e abrangente que pode ser adaptada às necessidades específicas de cada tipo de negócio e departamento, permitindo uma gestão integrada e eficiente do atendimento ao cliente em todas as escalas.

Principais gatilhos para uma venda de sucesso

Neste tópico, discutiremos estratégias eficazes para divulgar e realizar vendas bem-sucedidas utilizando a tela de atendimento unificado da Omnismart.

1. Todos os Canais de Atendimento em Uma Única Tela:

- **Sua Empresa Perde Clientes no Atendimento?** Descubra como nossa solução unificada pode ajudar a reduzir a perda de clientes ao melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento.
- **Calcule o Impacto Financeiro de Respostas Tardias!** Clique aqui para ver quanto sua empresa está perdendo em receita devido a atrasos no atendimento aos clientes. Identifique o potencial impacto financeiro e aumente a conscientização sobre a importância da resposta rápida.
- **Imagine Atender os 7 Principais Canais de Atendimento em Uma Única Tela!** Gerencie de forma integrada WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram, E-mail, Telefonia e outros canais essenciais em uma interface única e eficiente.
- **Você Deixa Seu Cliente Esperando Mais de 1 Minuto para Ser Atendido?** Elimine a frustração dos clientes ao oferecer tempos de espera mais curtos e respostas rápidas. Implemente nossa solução para melhorar significativamente o tempo de resposta e a satisfação do cliente.
- **Já Pensou em Unificar Todos os Canais de Atendimentos em Uma Única Tela?** Simplifique sua operação de atendimento ao unificar todos os canais em uma única plataforma intuitiva.
- **Sua Equipe de Atendimento Abre Mais de 3 Telas para Falar com Seus Clientes?** Otimize o processo de atendimento ao cliente ao reduzir a necessidade de alternar entre múltiplas telas e sistemas.

2. OmniChannel com PABX Virtual e Telefonia Ilimitada:

- **WhatsApp e Telefonia Ilimitada em Uma Única Tela.**
- **WhatsApp e PABX Virtual em Uma Única Tela.** Integre recursos avançados como URA, ramais, gravações e filas telefônicas com o WhatsApp em uma única interface.

3. OmniChannel com E-mail em Uma Única Tela:

- **Unifique as Jornadas de Atendimento em Uma Única Tela.** Simplifique o gerenciamento de todas as interações por e-mail em conjunto com outros canais de atendimento.

4. OmniChannel com Grupos de WhatsApp:

- **Atenda Seus Grupos de WhatsApp em Massa.** Agilize o atendimento ao lidar com grupos de WhatsApp de forma eficiente.
- **Atenda Seus Grupos de WhatsApp com Múltiplos Atendentes.** Otimize a colaboração da equipe ao permitir o atendimento simultâneo em grupos de WhatsApp.



omnismart



1. Declaração de Autorização de Comercialização

DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO

TW-Solutions Telecomunicações LTDA, CNPJ número: 23.323.113/0001-23, sediada na Av. Emilio Ribas 1.056 Sala 802 – Guarulhos – SP, qualidade de FABRICANTE, declara que é a proprietária e detentora dos direitos referente a plataforma OmniSmart. Sendo a mesma responsável comercializar os softwares, abaixo relacionados, produzidos por nossa Empresa e incluídos na Proposta Comercial por ela apresentada.

Ficamos à disposição para mais informações.

Relação dos softwares integrantes da SOLUÇÃO com respectiva versão/release.

Guarulhos, 18 de Janeiro de 2025

FELIPE PENHA DE
BARROS
MEDEIROS:35485085881

Assinado de forma digital por
FELIPE PENHA DE BARROS
MEDEIROS:35485085881
Dados: 2025.09.18 17:30:37
-03'00'

Felipe Penha de Barros Medeiros
Telefone: (11) 4270-0686
E-mail: licitacao@omnismart.com.br

FELIPE PENHA DE
BARROS
MEDEIROS:35485085881
1

Assinado de forma digital por
FELIPE PENHA DE BARROS
MEDEIROS:35485085881
Dados: 2025.09.18 17:30:48
-03'00'

Felipe Penha de Barros Medeiros Telefone:
(11) 4270-0686
E-mail: licitacao@omnismart.com.br

2.

**Declaração de Compatibilidade com Soluções Text To Speech e Speech To Text
DECLARAÇÃO DE COMPATIBILIDADE COM SOLUÇÕES TEXT TO SPEECH E SPEECH TO TEXT**

TW-Solutions Telecomunicações LTDA, CNPJ número: 23.323.113/0001-23, sediada na Av. Emilio Ribas 1.056 Sala 802 – Guarulhos – SP, declara que SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO OmniSmart, compatível com o objeto do presente EDITAL, é compatível com soluções de Text-To-Speech e Speech-To-Text disponíveis no mercado.

Descrição detalhada das soluções Text-To-Speech e Speech-To-Text compatíveis com a SOLUÇÃO cotada pela LICITANTE, especificar qual(is):

- Nome da Solução: OmniSmart
- Empresa fornecedora da Solução: TW-Solutions Telecomunicações LTDA
- Solução *on-premise* ou *on cloud*? Cloud

Ficamos à disposição para mais informações.

Guarulhos, 18 de Setembro de 2025

FELIPE PENHA DE
BARROS
MEDEIROS:3548508588
1

Assinado de forma digital por
FELIPE PENHA DE BARROS
MEDEIROS:35485085881
Dados: 2025.09.18 17:31:11
-03'00'

Felipe Penha de Barros Medeiros
Telefone: (11) 4270-0686
E-mail: licitacao@omnismart.com.br

3. Declaração de Compatibilidade com Soluções Speech Analytics DECLARAÇÃO DE COMPATIBILIDADE COM SOLUÇÕES SPEECH ANALYTICS

TW-Solutions Telecomunicações LTDA, CNPJ número: 23.323.113/0001-23, sediada na Av. Emilio Ribas 1.056 Sala 802 – Guarulhos – SP, declara que SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO B2C, compatível com o objeto do presente EDITAL, é compatível com soluções de Speech Analytics disponíveis no mercado.

Descrição detalhada das soluções Speech Analytics compatíveis com a SOLUÇÃO cotada pela LICITANTE, especificar qual(is):

- Nome da Solução: OmniSmart
- Empresa fornecedora da Solução: TW-Solutions Telecomunicações LTDA
- Solução *on-premise* ou *on cloud*? Cloud

Ficamos à disposição para mais informações.

Guarulhos, 18 de Setembro de 2025

**FELIPE PENHA DE
BARROS
MEDEIROS:354850858
81**

Assinado de forma digital por
FELIPE PENHA DE BARROS
MEDEIROS:35485085881
Dados: 2025.09.18 17:31:26
-03'00'

**Felipe Penha de Barros Medeiros
Telefone: (11) 4270-0686
E-mail: licitacao@omnismart.com.br**

4. Declaração de Qualificação de Pessoal

DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO PESSOAL

TW-Solutions Telecomunicações LTDA, CNPJ número: 23.323.113/0001-23, sediada na Av. Emilio Ribas 1.056 Sala 802 – Guarulhos – SP, declara que Laislan Oliveira de Sousa, CPF número 045.229.423-11, está qualificado a prestar serviços de Omnichannel, para a SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO, compatível com o objeto do presente EDITAL. Ficamos à disposição para mais informações.

Relação de Certificações do colaborador

Relação dos softwares integrantes da SOLUÇÃO de expertise do colaborador.

Guarulhos, 18 de Setembro de 2025

FELIPE PENHA DE BARROS
MEDEIROS:35485085881
085881

Assinado de forma digital
por FELIPE PENHA DE
BARROS
MEDEIROS:35485085881
Dados: 2025.09.18
17:31:39 -03'00'

Felipe Penha de Barros Medeiros
Telefone: (11) 4270-0686
E-mail: licitacao@omnismart.com.br

5. Declaração de Hospedagem em Nuvem

DECLARAÇÃO DE HOSPEDAGEM EM NUVEM

TW-Solutions Telecomunicações LTDA, CNPJ número: 23.323.113/0001-23, sediada na Av. Emilio Ribas 1.056 Sala 802 – Guarulhos – SP declara que a TW-Solutions Telecomunicações LTDA, CNPJ nº 23.323.113/0001-23, sediada na Av. Emilio Ribas 1.056 Sala 802 – Guarulhos – SP nos fornece SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, compatível com o objeto do EDITAL, com o seu processamento hospedado em Data Center na nuvem AWS localizado no(a) Brasil e Estados Unidos

Descrição detalhada da SOLUÇÃO implantada na Empresa DECLARANTE:

- Nº de interações/mês: 50.000.000 (Cinquenta Milhões)
- Produtos e serviços suportados: Plataforma de atendimento a cliente, no formato Omnichannel, contemplando mensagens pela plataforma WhatsApp.
- Disponibilidade (Horário Comercial, 24x7, ...): Atendimento 24 x 7
- Plataformas/Canais utilizados: Plataforma OmniSmart com WhatsApp Business API
- Considerações sobre a disponibilidade do serviço/SLA: SLA de alta criticidade 3 horas, SLA de média criticidade 8 horas e SLA de baixa complexidade 24 horas.

Guarulhos, 18 de Setembro de 2025

FELIPE PENHA DE BARROS
MEDEIROS:35485085881

Assinado de forma digital por
FELIPE PENHA DE BARROS
MEDEIROS:35485085881
Dados: 2025.09.18 17:31:59 -03'00'

Felipe Penha de Barros Medeiros
Telefone: (11) 4270-0686
E-mail: licitacao@omnismart.com.br

AWS Compliance Programs

<https://aws.amazon.com/compliance/programs/>
Amazon Web Services, Inc.

AWS – Padrões ISO Certificados (ISO / CSA STAR)

<https://aws.amazon.com/compliance/iso-certified/>
Amazon Web Services, Inc.

Registro CSA STAR da Amazon Web Services (AWS)

<https://cloudsecurityalliance.org/star/registry/amazon/services/amazon-web-services-cloudsecurityalliance.org>

AWS – CSA (informações sobre STAR)

<https://aws.amazon.com/compliance/csa/>
Amazon Web Services, Inc.

Guia / whitepaper: “AWS Certifications and Attestations”

<https://docs.aws.amazon.com/whitepapers/latest/gxp-systems-on-aws/aws-certifications-and-attestations.html>
AWS Documentação

Anúncio: Novos certificados ISO / CSA STAR 2025 (expansão de escopo)

<https://aws.amazon.com/blogs/security/2025-iso-and-csa-star-certificates-now-available-with-two-additional-services/>
Amazon Web Services, Inc.



Amazon Web Services, Inc.

[Compliance Programs](#)

AWS has dozens of assurance programs used by businesses across the globe. For a full list of available programs on the AWS Cloud infrastructure, click here.



Amazon Web Services, Inc.

[Compliance Programs](#)

AWS has dozens of assurance programs used by businesses across the globe. For a full list of available programs on the AWS Cloud infrastructure, click here.



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

TW SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CNPJ nº 23.323.113/0001-23

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA OMNISMART

A empresa LIVENOTE SERVICOS DE TELEATENDIMENTO LTDA, CNPJ 97.526.644/0001-50, através de sua representante legal atesta, para todos os fins de direito, que a empresa TW SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA, situada à AVENIDA EMÍLIO RIBAS ,1056 - JARDIM TIJUCO – GUARULHOS – SP - CEP: 07020-010, CNPJ 23.323.113/0001-23, possui CONTRATO como nossa fornecedora de serviços em Prestação de serviços de plataforma **OmniSmart**, Chatbot para ser utilizado no Whatsapp Business API Oficial, Facebook, Instagram, Telegram, E-mail, Webchat, entre outras funcionalidades com telefonia STFC, SAC, Televendas e Cobranças com vigência de 10/02/2024 pelo prazo de 12 meses prorrogáveis.

As ferramentas possui a funcionalidade de permitir aos usuarios a visualização do historico completo de atendimentos, independentemente do canal utilizado ou do atendente responsável, proporcionando uma visão integrada e abrangente em formato 360°.

A referida empresa cumpriu sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante aos serviços solicitados, pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto contratado, nada tendo que a desabone.

QTDE	ITEM
60	AGENTES OMNICHANNEL
60	RAMAIS PABX VIRTUAL
5	CANAIS VOZ ILIMITADO
10	SOFTPHONE ADM
40	DID's TELEFÔNICOS
40	CANAL WHATSAPP BUSINESS OFICIAL
1.200.000,00	MENSAGENS ATIVAS E RECEPTIVAS MENSAIS SOB DEMANDA
20	AGENTES SAC
10	TELEVENDAS
10	COBRANÇAS

Sem mais para o momento, por ser verdade firmo o presente.



Guarulhos, 10 de Fevereiro de 2025.

ERIC PAÇO

Representante Legal

CPF: 176.633.678-71

R PANCAS, 47 - Carandiru - São Paulo- SP, 02067-008

Fale Conosco: 0800 777 9014

<https://www.livenote.com.br/>



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

À TW SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA - CNPJ nº 23.323.113/0001-23

REF: ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A empresa **RECEPCAO VIRTUAL SERVICOS ADMINISTRATIVOS LTDA**, CNPJ **45.211.952/0001-92**, através de sua representante legal **atesta**, para todos os fins de direito, que a empresa **TW SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, estabelecida na **AVENIDA EMÍLIO RIBAS ,1056 - JARDIM TIJUCO – GUARULHOS – SP - CEP: 07020-010**, CNPJ **23.323.113/0001-23**, possui CONTRATO VIGENTE como nossa fornecedora de serviços em **Prestação de serviços de plataforma OmniSmart, Chatbot integrado Whatsapp Business API Oficial**, conforme abaixo relacionados, com vigência de **10/06/2022** pelo prazo de **24 meses prorrogáveis**. A referida empresa cumpriu sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante aos serviços solicitados, pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto contratado, nada tendo que a desabone.

QTDE	ITEM
150	AGENTES OMNICHANNEL
150	RAMAIS PABX VIRTUAL
10	CANAIS VOZ ILIMITADO
50	SOFTPHONE ADM
50	APARELHO IP EM LOCAÇÃO
06	DID's TELEFÔNICOS
01	CANAL WHATSAPP OFICIAL
600.000	MENSAGENS ATIVAS E RECEPTIVAS
1	TRONCO SIP – 30 SIMULTÂNEAS

Sem mais para o momento, por ser verdade firmo o presente.

Documento assinado digitalmente
gov.br VERONICA APARECIDA GUIMARAES
Data: 15/01/2024 18:03:28-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Guarulhos, 15 de Janeiro de 2024.

VERONICA APARECIDA GUIMARAES

Representante Legal

CPF: 334.754.518-40 – RG: 34.702.586-9 SSP/SP

Jandeara Kidrycki

De: BANRISUL LICITACOES
Enviado em: segunda-feira, 29 de setembro de 2025 10:38
Para: Jandeara Kidrycki
Assunto: ENC: Licitação Nº 0000862/2024 - Diligência
Anexos: ATESTADO DE CAPACIDADE 447-2025 CPS 283-2024 JT 0764-2024
CHAMAMENTO 2.1683-2024 - TW-SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES.pdf

P/C

De: Felipe Penha De Barros Medeiros <felipe.medeiros@omnismart.com.br>
Enviada em: segunda-feira, 29 de setembro de 2025 09:54
Para: experienciawhats <experienciawhats@banrisul.com.br>
Cc: licitacao@omnismart.com.br; BANRISUL LICITACOES <BANRISUL_LICITACOES@banrisul.com.br>
Assunto: Re: Licitação Nº 0000862/2024 - Diligência

Bom dia,

A Federação das Indústrias do Estado do Paraná (FIEP) acaba de renovar o contrato com nossa empresa.

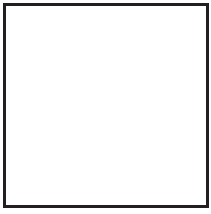
Caso seja necessário efetuar diligência, a FIEP é uma entidade de grande reputação no Brasil e pode fornecer as informações solicitadas.

Se houver alguma necessidade específica relacionada a este caso ou a qualquer outra diligência, por favor, nos informe perante a empresa que a mesma tem condições está aberta.

Casos

- 1 - Comprovação Sistema é Próprio da TW.
- 2 - Declaração de Autorização de Comercialização da SOLUÇÃO - Foi Enviado
- 3 - Caso a SOLUÇÃO utilize componentes open source (Sistema NÃO é open source)
- 4 - Apresentar comprovação, por declaração ou lista de descontinuidade, (Sempre fazendo melhorias contínuas) - Isto não Aplica
- 5 - Apresentar Declaração de Hospedagem na Nuvem da Solução - Foi Enviado
- 6 - Apresentar Certificado em nome da TW-Solutions Telecomunicações LTDA como Business Partner Meta (BSP) - Foi Enviado
- 7 - Apresentar certificações referente a solução hospedada em cloud (ambiente em nuvem) - Foi Enviado (word) só clicar ela so as ISO AWS tem

Atenciosamente,

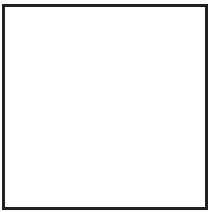


Em qua., 24 de set. de 2025 às 17:33, Felipe Penha De Barros Medeiros <felipe.medeiros@omnismart.com.br> escreveu:

Boa Tarde,

Segue novamente documentos solicitados.

Se precisar algum, mas pode solicitar mais somente se tiver fantante e não todos, por favor.



Em qua., 24 de set. de 2025 às 16:42, experienciawhats <experienciawhats@banrisul.com.br> escreveu:

À TW-SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES 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,

Solicitamos em diligência os documentos relacionados no documento em anexo.

O prazo para atendimento é 17h do dia 26/09.

Atenciosamente,



Fernanda Jaqueline Reichert

Assistente

Gerência de Estratégia e Soluções Comerciais

Unidade Comercial de Varejo

(51) 3215 2746 | E-mail: Fernanda_reichert@banrisul.com.br

⬇️ 📄 ANTES DE IMPRIMIR este documento pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA N.º 447/2025

CPS	JT	CHAMAMENTO
283-2024	0764-2024	2.1683-2024

O **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI**, Departamento Regional do Paraná, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 03.802.018/0001-03, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI**, inscrito no CNPJ sob o nº 03.776.284/0001-09, a **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO PARANÁ – FIEP**, inscrita no CNPJ sob o nº 76.709.898/0001-33 e o **INSTITUTO EUVALDO LODI – IEL**, inscrito no CNPJ sob o nº 75.047.399/0001-65, atestam para os devidos fins, que a empresa **TW-SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, inscrita sob o CNPJ nº 23.323.113/0001-23, possui a capacidade técnica necessária e vem executando de forma satisfatória o contrato de prestação de serviços, referente ao fornecimento da solução de comunicação omnichannel, incluindo:

- Implantação de solução de comunicação Omnichannel.
- Licenciamento de software (SaaS) para usuários supervisores e atendentes.
- Fornecimento de canais integrados como Telefonia, WhatsApp, E-mail e SMS.

Esta Administração reconhece a complexidade do projeto e informa que a execução está em andamento, com os serviços sendo entregues e ajustados em colaboração contínua entre as partes para o pleno atendimento das especificações.

Não existem em nossos registros, fatos que desabonem a conduta e a responsabilidade com as obrigações assumidas pela referida contratada.

Curitiba, 26 de setembro de 2025.

Marcelo de Andrade Silva Minucci
Gerente de Performace e Canais de vendas



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: V8ZU8-6LQ66-X7FME-JCQQF

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ Marcelo De Andrade Silva Minucci (CPF ***.412.248-**) em 29/09/2025 09:01 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
177.92.9.94	Lat: -25,422648 Long: -49,269188
	Precisão: 60 (metros)
Autenticação	marcelo.minucci@sistemafiep.org.br
Email verificado	
H/IfKEoduw2oIhClwGvCu69/VJfjsyTmzzWVCAUKyJE=	
SHA-256	

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://portaldeassinaturas.sistemafiep.org.br/validate/V8ZU8-6LQ66-X7FME-JCQQF>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://portaldeassinaturas.sistemafiep.org.br/validate>