

Jandeara Kidrycki

De: experienciawhats
Enviado em: terça-feira, 7 de outubro de 2025 12:36
Para: jose.neto@zenvia.com
Cc: BANRISUL LICITACOES
Assunto: Licitação N° 0000862/2024 - Diligência
Anexos: Diligência_ZENVIA_07_10_25.pdf

Categorias: Diligência

À ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A. - 14.096.190/0001-05.

REF.: Licitação N° 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 09/10/2025.

Atenciosamente,



Fernanda Jaqueline Reichert

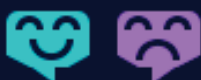
Assistente

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, 07 de outubro de 2025.

À ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A. - 14.096.190/0001-05

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:

Exigência: Apresentar, para todos 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.

Análise/Solicitação: As declarações de qualificação profissional possuem assinatura de apenas um dos outorgados (as) em procuração, sendo necessária assinatura de pelo menos dois.

*"... a quem confere poderes específicos para, mediante **assinatura conjunta de 2 (dois) Outorgados**, de 1 (um) Outorgado e 1 (um) Diretor Estatutário da Outorgante ou de 1 (um) Outorgado e um procurador da Outorgante constituído em outra procuração..."*

Encaminhar documentos com duas assinaturas.

Exigência: 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.

Análise/Solicitação: A declaração das empresas Ticket Serviços S/A e DM Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda não apresentam as quantidades por canal e plataforma, tipo de licença adquirida canais e plataformas. As quantidades podem ser comprovadas com as notas fiscais emitidas.

Apresentar ainda, cartão CNPJ para comprovação de que pelo menos uma das empresas faz parte do segmento financeiro.

Exigência: 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.

Análise/Solicitação: A declaração da empresa DM não possui a assinatura do cliente. Apresentar ainda, cartão CNPJ para comprovação de que pelo menos uma das empresas faz parte do segmento financeiro.

Sobre as quantidades orçadas.

Solicitação:

Solicitação de Esclarecimento – Item 5 da Planilha de Orçamento

Solicitamos esclarecimento quanto ao valor previsto para cobrança de mensagens no item 5 da planilha de orçamento.

De acordo com as diretrizes da Meta, entendemos que as mensagens classificadas como *Utility* são gratuitas quando enviadas em resposta ao cliente dentro do prazo de 24 horas. Além disso, as mensagens do tipo *Service* também não deveriam gerar custos.

Atualmente, temos uma estimativa orçamentária de R\$ 37.800,00 para o item 5. Caso necessário, existe a possibilidade de realocar eventuais diferenças de valores desse item para o item 6.

Para fins de comprovação da exequibilidade contratual, solicitamos o envio de nota fiscal emitida a cliente, na qual constem os valores praticados para os seguintes serviços:

- Licenciamento;
- Custo da plataforma (*Monthly Active Users – MAU*);
- Mensagens.

Agradecemos e aguardamos o retorno.

A documentação solicitada deverá ser enviada **até as 17h do dia 09/10/2025**.

Jandeara Kidrycki

De: experienciawhats
Enviado em: sexta-feira, 10 de outubro de 2025 16:33
Para: jose.neto@zenvia.com
Cc: BANRISUL LICITACOES
Assunto: ENC: Licitação Nº 0000862/2024 - 2ª Diligência
Anexos: Diligência_ZENVIA_10_10_25.pdf

Categorias: Diligência

À ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A. - 14.096.190/0001-05.

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 nova diligência os documentos relacionados no documento em anexo.

O prazo para atendimento é 17h do dia 14/10/2025.

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, 10 de outubro de 2025.

À ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A. - 14.096.190/0001-05

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:

Exigência: 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.

Análise/Solicitação: A declaração das empresas Ticket Serviços S/A e DM Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda não apresentam as quantidades por canal e plataforma, tipo de licença adquirida canais e plataformas. As quantidades podem ser comprovadas com as notas fiscais emitidas.

Apresentar ainda, cartão CNPJ para comprovação de que pelo menos uma das empresas faz parte do segmento financeiro.

Nova análise/solicitação: Os clientes das declarações não possuem informações de volumes similares ao do edital. O volume informado para a DM de mensagens de serviço (WA Conversation Service) de 566.027 é referente a 3 meses de faturamento, conforme pode ser verificado em nota 456055.

Solicitamos o envio de comprovação de atendimento das quantidades e de empresa do ramo financeiro.

Sobre as quantidades orçadas:

Solicitação de Esclarecimento – Item 5 da Planilha de Orçamento

Solicitamos esclarecimento quanto ao valor previsto para cobrança de mensagens no item 5 da planilha de orçamento.

De acordo com as diretrizes da Meta, entendemos que as mensagens classificadas como *Utility* são gratuitas quando enviadas em resposta ao cliente dentro do prazo de 24 horas. Além disso, as mensagens do tipo *Service* também não deveriam gerar custos.

Atualmente, temos uma estimativa orçamentária de R\$ 37.800,00 para o item 5. Caso necessário, existe a possibilidade de realocar eventuais diferenças de valores desse item para o item 6.

Para fins de comprovação da exequibilidade contratual, solicitamos o envio de nota fiscal emitida a cliente, na qual constem os valores praticados para os seguintes serviços:

- Licenciamento;
- Custo da plataforma (*Monthly Active Users – MAU*);
- Mensagens.

Nova análise/solicitação: As notas recebidas estão com valores tarjados, não sendo possível verificar se os valores se aproximam. A intenção da solicitação deste item da diligência é a comprovação de que a licitante consegue atender ao objeto do edital com sustentação dos valores orçados.

Solicitamos que sejam enviadas notas com valores praticados de licenças e MAU sem os tarjados.

Agradecemos e aguardamos o retorno.

A documentação solicitada deverá ser enviada **até as 17h do dia 14/10/2025**.



Declaração de Capacidade Técnica

A empresa **DM Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda**, CNPJ nº 05.355.090/0001-57, sediada na Avenida Cassiano Ricardo, 521, Andar 3, Sala, Bairro Parque Residencial Aquáriu, São José dos Campos, SP, CEP 12246-870, declara que a empresa **ZENVIA MOBILE SERVICOS DIGITAIS S.A.**, CNPJ nº 14.096.190/0001-05, sediada na Avenida Paulista, nº 2.300, 18º andar – Conj. 182 e 184, Bairro Bela Vista, São Paulo, SP, CEP 01310-300, forneceu SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO, compatível com o objeto do EDITAL, no período de 10/10/2022 à 03/10/2025, demonstrando funcionamento adequado.

- A solução inclui WA Conversation Service com volume de 566.027, oferecendo automação de interações e gestão de jornadas, integração de canais digitais (WhatsApp, SMS e E-mail) e atendimento humano conectado em plataforma unificada; WA Conversation Marketing com volume de 3.583, também com automação de interações, gestão de jornadas e integração de canais digitais, conectando atendimento humano na plataforma unificada; WA Conversation Utility com volume de 96.891, fornecendo mensagens utilitárias para atendimento ágil e integração com a plataforma; Whatsapp Number com volume de 3, fornecendo números dedicados para envio e recebimento de mensagens integrados à plataforma de automação; e NLU Acessos / Fee Mensal, garantindo atendimento e suporte contínuo, manutenção das soluções e utilização de recursos de compreensão de linguagem natural para enriquecimento das interações.

São Paulo, 03 de outubro de 2025

DocuSigned by:

Maurício Meneghetti

C731DB6D38BF42D...

DM Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda

ZENVIA MOBILE SERVICOS DIGITAIS S.A

Signed by:

Letícia D'Angelo

457FD03493B0491...

Letícia D'Angelo

Diretora de Enterprise Brasil

leticia.dangelo@zenvia.com

119.880.275-43

DocuSigned by:

Mariana Vieira

3643029AF0894BD...

MARIANA AZZI VIEIRA

Gerente Enterprise

mariana.vieira@zenvia.com

018.098.090-45



Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 203ACF17-0582-4178-81D5-BBFF70963C55	Status: Concluído
Assunto: Complete com o Docusign: [DM] Declaração de Capacidade Técnica - Zenvia.pdf	
id da oportunidade:	
cnpj:	
id_crm:	
Envelope fonte:	
Documentar páginas: 1	Assinaturas: 3
Certificar páginas: 5	Rubrica: 0
Assinatura guiada: Ativado	Remetente do envelope:
Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado	Jose Neto
Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília	Av. Paulista 2300
	SP, 01310-300
	jose.neto@zenvia.com
	Endereço IP: 163.116.233.89

Rastreamento de registros

Status: Original	Portador: Jose Neto	Local: DocuSign
09/10/2025 10:27:23	jose.neto@zenvia.com	

Eventos do signatário

Leticia Dangelo
 leticia.dangelo@zenvia.com
 Diretora de Enterprise
 0896310868
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

Assinatura

Signed by:

 457FD03493B0491...
 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 187.90.206.211
 Assinado com o uso do celular

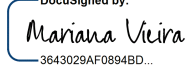
Registro de hora e data

Enviado: 09/10/2025 10:28:27
 Visualizado: 09/10/2025 14:35:14
 Assinado: 09/10/2025 14:35:19

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Mariana Vieira
 mariana.vieira@zenvia.com
 Gerente Comercial
 Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

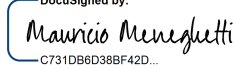
DocuSigned by:

 3643029AF0894BD...
 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 163.116.233.171

Enviado: 09/10/2025 10:28:28
 Visualizado: 09/10/2025 12:04:40
 Assinado: 09/10/2025 12:04:50

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Mauricio Meneghetti
 mauricio.meneghetti@vocado.com.br
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional), Entrar com SSO

DocuSigned by:

 C731DB6D38BF42D...
 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 200.178.160.98
 Assinado com o uso do celular

Enviado: 09/10/2025 10:28:28
 Visualizado: 09/10/2025 10:52:12
 Assinado: 09/10/2025 10:52:16

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 09/10/2025 10:52:12
 ID: 30628576-0b14-4aeb-bea1-b0aabc2306b1

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data

Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	09/10/2025 10:28:28
Entrega certificada	Segurança verificada	09/10/2025 10:52:12
Assinatura concluída	Segurança verificada	09/10/2025 10:52:16
Concluído	Segurança verificada	09/10/2025 14:35:19
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: larissa.carneiro@zenvia.com

To advise Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at larissa.carneiro@zenvia.com and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to larissa.carneiro@zenvia.com and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to larissa.carneiro@zenvia.com and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. during the course of your relationship with Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A..



Declaração de Suporte

DM PROCESSAMENTO DE DADOS E CENTRAL DE ATENDIMENTO LTDA, CNPJ nº 05.355.090/0001-57, sediada na Av. Cassiano Ricardo, 521, Andar 3, Sala, Bairro Parque Residencial Aquarius, São José dos Campos/SP, CEP 12246-870, declara que a Empresa **ZENVIA MOBILE SERVICOS DIGITAIS S.A**, CNPJ nº 04.102.458/0001-84, sediada na Avenida Paulista, nº 2.300, 18º andar – Conj. 182 e 184, bairro Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01310-300, nos presta Serviços de Instalação, Implementação, Suporte Técnico, Manutenção, Consultoria e Garantia de Evolução para a SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO, compatível com o objeto do EDITAL, no período de 10/10/2022 à 03/10/2025

Ficamos à disposição para mais informações.

São Paulo, 03 de outubro de 2025

DocuSigned by:

Mauricio Meneghetti

C731DB6D38BF42D...

DM Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda
Mauricio Meneghetti

ZENVIA MOBILE SERVICOS DIGITAIS S.A

Signed by:

Letícia D'Angelo

457FD03493B0491...

Letícia D'Angelo

Diretora de Enterprise Brasil

leticia.dangelo@zenvia.com

119.880.275-43

DocuSigned by:

Mariana Vieira

3643029AF0894BD...

MARIANA AZZI VIEIRA

Gerente Enterprise

mariana.vieira@zenvia.com

018.098.090-45



Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 63244946-435E-4EC7-A3B9-F700AEC44274
 Assunto: Complete com o Docusign: [DM] Declaração de Suporte - Zenvia
 id da oportunidade:
 cnpj:
 id_crm:
 Envelope fonte:
 Documentar páginas: 1
 Certificar páginas: 5
 Assinatura guiada: Ativado
 Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado
 Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Status: Concluído

Remetente do envelope:
 Jose Neto
 Av. Paulista 2300
 SP, 01310-300
 jose.neto@zenvia.com
 Endereço IP: 163.116.233.31

Rastreamento de registros

Status: Original
 03/10/2025 10:23:57

Portador: Jose Neto
 jose.neto@zenvia.com

Local: DocuSign

Eventos do signatário

Leticia Dangelo
 leticia.dangelo@zenvia.com
 Diretora de Enterprise
 0896310868
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

Assinatura

Signed by:

 457FD03493B0491...
 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 163.116.224.115

Registro de hora e data

Enviado: 03/10/2025 10:25:22
 Visualizado: 03/10/2025 10:34:58
 Assinado: 03/10/2025 10:35:04

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Mariana Vieira
 mariana.vieira@zenvia.com
 Gerente Comercial
 Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

DocuSigned by:

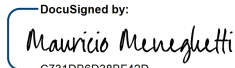
 3643029AF0894BD...
 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 163.116.233.177

Enviado: 03/10/2025 10:25:22
 Visualizado: 03/10/2025 11:30:53
 Assinado: 03/10/2025 11:31:02

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Mauricio Meneghetti
 mauricio.meneghetti@vocado.com.br
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

DocuSigned by:

 C731DB6D38BF42D...
 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 201.1.100.183
 Assinado com o uso do celular

Enviado: 03/10/2025 10:25:23
 Reenviado: 03/10/2025 11:40:40
 Reenviado: 03/10/2025 13:09:41
 Reenviado: 03/10/2025 13:10:29
 Reenviado: 03/10/2025 13:31:18
 Reenviado: 03/10/2025 13:48:51
 Reenviado: 03/10/2025 13:48:56
 Reenviado: 03/10/2025 14:27:10
 Reenviado: 03/10/2025 14:29:56
 Reenviado: 03/10/2025 14:48:50
 Reenviado: 03/10/2025 14:51:12
 Visualizado: 04/10/2025 12:04:25
 Assinado: 04/10/2025 12:04:53

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 04/10/2025 12:04:25
 ID: c628007a-c89d-451f-be60-fcd401d246e9

Eventos do signatário presencial

Assinatura

Registro de hora e data

Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	03/10/2025 10:25:23
Entrega certificada	Segurança verificada	04/10/2025 12:04:25
Assinatura concluída	Segurança verificada	04/10/2025 12:04:53
Concluído	Segurança verificada	04/10/2025 12:04:53
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: larissa.carneiro@zenvia.com

To advise Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at larissa.carneiro@zenvia.com and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to larissa.carneiro@zenvia.com and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to larissa.carneiro@zenvia.com and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures', you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. during the course of your relationship with Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A..



DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

TICKET SERVIÇOS S/A, CNPJ nº 47.866.934/0001-74, sediada na Avenida Dra. Ruth Cardoso, 7815 – Andar 3 e 6, Bloco Torre II, Bairro Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05425-905, declara que a Empresa **ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.A**, CNPJ nº 04.102.458/0001-84, sediada na Avenida Paulista, nº 2.300, 18º andar – Conj. 182 e 184, bairro Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01310-300, forneceu **SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO** compatível com o objeto do EDITAL, no período de 09/03/2022 à 03/10/2025., demonstrando funcionamento adequado.

- A solução inclui WA Conversation Service com volume de 1.423, oferecendo automação de interações e gestão de jornadas, integração de canais digitais (WhatsApp, SMS e E-mail) e atendimento humano conectado em plataforma unificada; WA Conversation Marketing com volume de 73.919, também com automação de interações, gestão de jornadas e integração de canais digitais, conectando atendimento humano na plataforma unificada; Zenvia Campaign Pro+, solução para envio de campanhas multicanal com segmentação, personalização e acompanhamento de métricas em tempo real; Whatsapp Number com volume de 3, fornecendo números dedicados para envio e recebimento de mensagens integrados à plataforma de automação; Pacote estratégico - Produtos, que oferece consultoria estratégica para definição de jornadas, automação e integração de canais digitais; e Suporte / Fee mensal, garantindo atendimento e suporte contínuo para manutenção e operação das soluções.

São Paulo, 03 de outubro de 2025.

Assinado por:

Julio Lucena

710A56155069420...

Julio Lucena

Superintendente

Ticket Serviços S.A.

ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S.

Signed by:

Letícia D'Angelo

457FD03493B0491...

Letícia D'Angelo

Diretora de Enterprise Brasil

leticia.dangelo@zenvia.com

119.880.275-43

DocuSigned by:

Mariana Vieira

3643029AF0894BD...

MARIANA AZZI VIEIRA

Gerente Enterprise

mariana.vieira@zenvia.com

018.098.090-45

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: C64B1662-D284-4C1A-B8B1-5A1AC4BAD599

Status: Concluído

Assunto: Complete com o Docusign: [Ticket] Delcaração de Capacidade Técnica - Zenvia (3).pdf

id da oportunidade:

cnpj:

id_crm:

Envelope fonte:

Documentar páginas: 1

Assinaturas: 3

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 5

Rubrica: 0

Jose Neto

Assinatura guiada: Ativado

Av. Paulista 2300

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

SP, 01310-300

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

jose.neto@zenvia.com

Endereço IP: 163.116.233.89

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Jose Neto

Local: DocuSign

09/10/2025 10:28:44

jose.neto@zenvia.com

Eventos do signatário

Julio Lucena

julio.oliveira1@edenred.com

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional), Login

Assinatura

Assinado por:

710A56155069420...

Registro de hora e data

Enviado: 09/10/2025 10:30:19

Visualizado: 09/10/2025 13:52:12

Assinado: 09/10/2025 13:53:34

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 189.33.65.228

Assinado com o uso do celular

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 09/10/2025 13:52:12

ID: 582cd3a0-3f1f-43a4-bca2-11e9251dd240

Leticia Dangelo

leticia.dangelo@zenvia.com

Diretora de Enterprise

0896310868

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

Signed by:

457FD03493B0491...

Enviado: 09/10/2025 10:30:18

Visualizado: 09/10/2025 14:31:51

Assinado: 09/10/2025 14:31:57

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 187.90.206.211

Assinado com o uso do celular

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Mariana Vieira

mariana.vieira@zenvia.com

Gerente Comercial

Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

DocuSigned by:

3643029AF0894BD...

Enviado: 09/10/2025 10:30:19

Visualizado: 09/10/2025 12:05:42

Assinado: 09/10/2025 12:05:53

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 163.116.233.171

Eventos do signatário presencial

Assinatura

Registro de hora e data

Eventos de entrega do editor

Status

Registro de hora e data

Evento de entrega do agente

Status

Registro de hora e data

Eventos de entrega intermediários

Status

Registro de hora e data

Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	09/10/2025 10:30:19
Entrega certificada	Segurança verificada	09/10/2025 12:05:42
Assinatura concluída	Segurança verificada	09/10/2025 12:05:53
Concluído	Segurança verificada	09/10/2025 14:31:57
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: larissa.carneiro@zenvia.com

To advise Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at larissa.carneiro@zenvia.com and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to larissa.carneiro@zenvia.com and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to larissa.carneiro@zenvia.com and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures', you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. during the course of your relationship with Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A..



DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO PESSOAL

A empresa **ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S/A**, CNPJ nº **14.096.190/0001-05** sediada na Avenida Paulista, nº 2.300, 18º andar – Conj. 182 e 184, bairro Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01310-300, declara que o colaborador Gilberto de Souza Leite, CPF nº 01897062524, está qualificado a prestar serviços de consultoria, implementação e evolução de soluções digitais de atendimento omnichannel, com foco em automação, engenharia de software e boas práticas de qualidade, para a SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO, compatível com o objeto do presente EDITAL.

Relação de Certificações e Formação Acadêmica do colaborador

- Mestrado em Ciências da Computação – Engenharia de Software (UFBA, em andamento)
- Pós-graduação em Engenharia de Software (Estácio)
- Bacharelado em Análise e Desenvolvimento de Software (Unijorge)
- Certificações em Gestão Ágil de Projetos, Teste e Qualidade de Software (UFBA), Extensão em Smart Cities (ETH Zürich)
- Diversas especializações em Gestão de Projetos, Engenharia de Requisitos, Banco de Dados e Desenvolvimento de Software (FGV, Fundação Bradesco, Unijorge, entre outros)

Relação dos softwares integrantes da SOLUÇÃO de expertise do colaborador

- Plataformas Omnichannel (Zenvia Customer Cloud e integrações multicanal)
- Soluções de Bots e NLU para automação de atendimento
- APIs de comunicação (WhatsApp, SMS, E-mail, Voz)
- Ferramentas de análise e monitoramento de interações
- Experiência em metodologias ágeis aplicadas a projetos de software 01897062524

São Paulo, 03 de Outubro

Signed by:
Letícia D'Angelo
457FD03493B0491...

Letícia D'Angelo
Diretora de Enterprise Brasil
leticia.dangelo@zenvia.com
119.880.275-43

DocuSigned by:
Mariana Vieira
3643029AF0894BD...

MARIANA AZZI VIEIRA
Gerente Enterprise
mariana.vieira@zenvia.com
018.098.090-45

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 9C3121D0-A376-4AAF-AD7B-43B91F3FD96A	Status: Concluído
Assunto: Complete com o Docusign: [ZENVIA] DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO PESSOAL - Gilberto (1).pdf	
id da oportunidade:	
cnpj:	
id_crm:	
Envelope fonte:	
Documentar páginas: 1	Assinaturas: 2
Certificar páginas: 2	Rubrica: 0
Assinatura guiada: Ativado	Remetente do envelope:
Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado	Jose Neto
Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília	Av. Paulista 2300
	SP, 01310-300
	jose.neto@zenvia.com
	Endereço IP: 163.116.233.89

Rastreamento de registros

Status: Original	Portador: Jose Neto	Local: DocuSign
09/10/2025 10:15:59	jose.neto@zenvia.com	

Eventos do signatário

Leticia Dangelo
 leticia.dangelo@zenvia.com
 Diretora de Enterprise
 0896310868
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

Assinatura

Signed by:

 457FD03493B0491...
 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 189.96.239.183
 Assinado com o uso do celular

Registro de hora e data

Enviado: 09/10/2025 10:16:38
 Visualizado: 09/10/2025 13:22:39
 Assinado: 09/10/2025 13:22:45

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Mariana Vieira
 mariana.vieira@zenvia.com
 Gerente Comercial
 Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

DocuSigned by:

 3643029AF0894BD...
 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 163.116.233.171

Enviado: 09/10/2025 10:16:38
 Visualizado: 09/10/2025 12:06:51
 Assinado: 09/10/2025 12:07:04

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	09/10/2025 10:16:38
Entrega certificada	Segurança verificada	09/10/2025 12:06:51
Assinatura concluída	Segurança verificada	09/10/2025 12:07:04
Concluído	Segurança verificada	09/10/2025 13:22:45

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
-----------------------------	---------------	-----------------------------



DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO PESSOAL

A empresa ZENVIA MOBILE SERVIÇOS DIGITAIS S/A, CNPJ nº 14.096.190/0001-05, sediada na Avenida Paulista, nº 2.300, 18º andar – Conj. 182 e 184, bairro Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01310-300, declara que o colaborador Matheus Costa, CPF nº 237.108.858-76, está qualificado a prestar serviços de consultoria, implantação e evolução de soluções digitais de atendimento omnichannel, com foco em automação, inteligência artificial aplicada ao relacionamento com clientes, engenharia de software e boas práticas de governança, compatíveis com o objeto do presente EDITAL.

Formação Acadêmica

- Graduando em Gestão da Tecnologia da Informação pela Faculdade de Tecnologia (Fatec) de Itu, com início em fevereiro de 2015 e previsão de conclusão em dezembro de 2027.

Experiência Profissional

- Desde maio/2022 atua como Coordenador de Operações na Zenvia, liderando squads responsáveis pela implantação e evolução de soluções de atendimento digital baseadas em IA, incluindo chatbots cognitivos, agentes de IA generativa e automações integradas a canais como WhatsApp e URA Digital.
- Responsável por definir estratégias de melhoria contínua, garantir performance e governança operacional, além de atuar como ponto de escalação técnica e executiva junto a clientes estratégicos.
- Lidera iniciativas de curadoria e aprimoramento de modelos de linguagem (LLMs), automação de processos com IA e implantação de agentes autônomos para autoatendimento e suporte interno.
- Experiência anterior como Product Owner Sênior em IA e Chatbot, com foco em construção e otimização de assistentes virtuais Omnichannel, gestão de backlog estratégico, governança ágil (Scrum) e implantação de soluções cognitivas para grandes contas.



Principais Conhecimentos Técnicos e Competências

- Arquitetura, implantação e evolução de Chatbots, URA Digital e assistentes inteligentes Omnichannel.
- Estratégias e integrações com WhatsApp Business API, Zenvia Customer Cloud e plataformas de mensageria.
- Gestão ágil de projetos (Scrum/Kanban), liderança de squads multidisciplinares e governança operacional.
- Conhecimento em linguagens C#, Java, PHP, Pascal, HTML5, CSS3 e bancos MySQL / SQL Server.
- Análise de métricas e KPIs com Power BI.
- Experiência em negociação, priorização e definição de roadmap com stakeholders técnicos e de negócio.

Cursos e Certificações

- Scrum Fundamentals Certified – Maio/2018 (License: 627058).
- PBB Certified Practitioner – Fevereiro/2022 (Caroli.org).
- Inteligência Artificial Impressionador – Hashtag Treinamentos.
Código: INTMAT1746190192
Validação:
<https://portalhashtag.com/validacao-certificado/1746190192458x640839812077215000>
- Cursos complementares em Gerenciamento de Projetos (PMBok Guide – PMI), C#, Desenvolvimento Android, Unity, Inteligência Emocional e Oratória.

São Paulo, 03 de Outubro de 2025

Signed by:
Letícia D'Angelo
457FD03493B0491

Letícia D'Angelo
Diretora de Enterprise Brasil
leticia.dangelo@zenvia.com
119.880.275-43

DocuSigned by:
Mariana Vieira
3643029AF0894BD...

MARIANA AZZI VIEIRA
Gerente Enterprise
mariana.vieira@zenvia.com
018.098.090-45

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 95D663FE-EDBE-4A91-BBF0-591D4F16EF45	Status: Concluído
Assunto: Complete com o Docusign: [ZENVIA] DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO PESSOAL - Matheus Costa (1).pdf	
id da oportunidade:	
cnpj:	
id_crm:	
Envelope fonte:	
Documentar páginas: 2	Assinaturas: 2
Certificar páginas: 2	Rubrica: 0
Assinatura guiada: Ativado	Remetente do envelope:
Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado	Jose Neto
Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília	Av. Paulista 2300
	SP, 01310-300
	jose.neto@zenvia.com
	Endereço IP: 163.116.233.89

Rastreamento de registros

Status: Original	Portador: Jose Neto	Local: DocuSign
09/10/2025 10:17:24	jose.neto@zenvia.com	

Eventos do signatário

Leticia Dangelo
 leticia.dangelo@zenvia.com
 Diretora de Enterprise
 0896310868
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

Assinatura

Signed by:

 457FD03493B0491...
 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 187.90.206.211
 Assinado com o uso do celular

Registro de hora e data

Enviado: 09/10/2025 10:18:05
 Visualizado: 09/10/2025 14:30:41
 Assinado: 09/10/2025 14:31:08

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Mariana Vieira
 mariana.vieira@zenvia.com
 Gerente Comercial
 Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

DocuSigned by:

 3643029AF0894BD...
 Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 163.116.233.171

Enviado: 09/10/2025 10:18:06
 Visualizado: 09/10/2025 12:06:26
 Assinado: 09/10/2025 12:06:38

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	09/10/2025 10:18:06
Entrega certificada	Segurança verificada	09/10/2025 12:06:26
Assinatura concluída	Segurança verificada	09/10/2025 12:06:38
Concluído	Segurança verificada	09/10/2025 14:31:08

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
-----------------------------	---------------	-----------------------------