

## **BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**

Principal Instituição Financeira de fomento do Governo Federal na Região Amazônica tem como missão promover o desenvolvimento sustentável da Amazônia por meio da execução de políticas públicas e oferta de produtos e serviços financeiros.

O Banco da Amazônia S.A. reconhece seu papel no resgate da importância da Região para o desenvolvimento de sua gente e contribuição para um país melhor, mais justo e equânime.

Na qualidade de Agente Financeiro para a implementação das políticas creditícias para a Região, o que norteia nossos relacionamentos é a busca do bem-estar de todos que compõem a comunidade em que atuamos.

Apresentarmo-nos a essa comunidade implica estabelecer e divulgar padrões que orientam nossas ações, ora expressas em nosso Código de Ética.

### **MISSÃO**

Desenvolver uma Amazônia Sustentável com crédito e soluções eficazes.

### **VISÃO**

Ser o principal Banco de fomento da Amazônia, moderno, com colaboradores engajados e resultados sólidos.

### **VALORES**

- Transparência;
- Meritocracia;
- Ética;
- Valorização do cliente;
- Responsabilidade
- Inovação;
- Diversidade;
- Sustentabilidade.

### **CÓDIGO DE ÉTICA**

O Código de Ética do Banco da Amazônia contém padrões baseados nos princípios da legalidade, probidade, impessoalidade e transparência, bem como, pelo respeito ao ser humano, presentes na Constituição Federal, no Código de Ética Profissional do Servidor

Público Civil do Poder Executivo Federal e o Código de Conduta da Alta Administração Federal.

### **RELAÇÃO COM SEUS FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E OUTROS PARCEIROS**

O Banco da Amazônia pauta seus relacionamentos com os fornecedores e prestadores de serviços orientado pelo compartilhamento dos padrões morais e éticos, e, com base na valorização de iniciativas sociais e ambientalmente responsáveis.

A seleção de fornecedores e prestadores de serviços é realizada com imparcialidade, transparência e preservação da qualidade e viabilidade econômica dos serviços prestados e dos produtos fornecidos, observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos.

O Banco da Amazônia, quando da contratação das empresas e seus empregados, respeita os princípios e os valores éticos fundamentais, a exemplo da honestidade, da cooperação,

da disciplina, do compromisso, da confiança, da transparência, da igualdade e do respeito mútuo nas relações de trabalho.

### **ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO E ÀS NORMAS**

O Banco da Amazônia exige e cumpre, em seu processo de contratação de bens e serviços, incluindo obras e serviços de engenharia, o atendimento à legislação vigente no País, em especial a Lei Complementar no. 123/2006 – Estatuto da ME e EPP, Lei no. 13.303/2016 – Lei de Responsabilidade das Estatais e seu Decreto Regulamentador, Decreto Federal no. 8.945/2016, dentre outras.

O Banco da Amazônia também veda a participação de empresas que estejam sob pena de interdição de direitos previstos na Lei 9.605/1998 (Leis de Crimes Ambientais) em suas licitações.

### **PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO**

Em cumprimento do disposto legal, veda-se nos processos licitatórios a participação de empresas que mantenham em seus quadros trabalhadores em condições análogas à de escravo.

Ademais, o Banco explicita em cláusula específica, nos contratos com fornecedores, Termo de Parceria, Acordos, Convênios e demais instrumentos contratuais, o combate ao trabalho em condições análogas à de escravo.

Assim, não é permitida a contratação ou manutenção de contratos com fornecedores que tenham sido autuados por manterem trabalhadores em condições análogas à de escravidão.

### **PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL**

O Banco da Amazônia observa os direitos fundamentais no trabalho definidos pelas convenções e declarações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei no 8.069/1990) e outras leis, normas e resoluções contra o trabalho infantil.

### **COMBATE À CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS**

Na realização de seus negócios, o Banco da Amazônia observa os princípios éticos organizacionais consubstanciados em seu Código de Conduta Ética, Estatuto Social, normas e regulamentos internos da área de Gestão de Pessoas e legislação aplicável.

### **PLANOS DE APLICAÇÃO DE RECURSO**

Os Planos de Aplicação de Recursos elaborados pelo Banco da Amazônia representam importantes ferramentas estratégicas na condução da política de crédito da Instituição e são concebidos em alinhamento com as políticas e programas do Governo Federal para a Amazônia e prioridade nos nove Estados da Região Amazônica.

A finalidade precípua dos Planos de Aplicação é a de orientar a atuação do Banco da Amazônia na Região, visando o alcance da máxima eficiência na alocação dos recursos sob sua gestão e, assim, cumprir com o nobre papel institucional de promover o desenvolvimento regional em bases sustentáveis, contribuindo para a inclusão social, a redução da pobreza, a melhoria da qualidade de vida das populações locais e a minimização das desigualdades inter e intrarregionais.

## **ADOÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE NAS COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO BANCO DA AMAZÔNIA**

Nos editais e minutas de contratos em geral, o Banco da Amazonia preza pelo atendimento da legislação que recomenda a adoção de critérios de sustentabilidade nas especificações dos bens a serem fornecidos e a exigência de práticas sustentáveis por parte das empresas contratadas na execução dos serviços, mormente o Decreto no 7.746/2012 e a Instrução Normativa SLTI no 1/2010, e demais dispositivos legais pertinentes à matéria. Destarte, desde que justificável e preservado o caráter competitivo do certame, as licitações promovidas pelo Banco seguem as diretrizes de sustentabilidade expressas no art. 4o daquele Decreto, a saber:

- baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;
- origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras;
- e
- utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.

Como consequência, nos instrumentos convocatórios que tenham por objeto o fornecimento de bens, por exemplo, constatada a presença dos requisitos referentes à justificativa e à competitividade, referidos no parágrafo anterior, são incluídos critérios de sustentabilidade, os quais passam a integrar as especificações técnicas dos bens.

No que se refere aos contratos, dentre as obrigações gerais do contrato consta exigência da adoção de práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações danosas ao meio ambiente, em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, contribuindo para a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado. Adicionalmente, também é obrigação do contratado orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.

Além da adoção dos critérios e práticas de sustentabilidade, já mencionados, outros podem ser adotados conforme a natureza do objeto. Neste caso, as exigências e/ou obrigações referentes aos critérios e práticas de sustentabilidade são amoldadas às peculiaridades de cada objeto.

**Presidência do Banco da Amazônia - PRESI**

**Diretoria Corporativa – DICOP**

**Diretoria de Tecnologia – DITEC**

**Central de Contratações Estratégicas**

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - CRM)**

**Nº 2025/007**

**O BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**, por meio da Central de Contratações Estratégicas, ora em diante denominado simplesmente BANCO, torna público, para conhecimento dos interessados, que pretende estabelecer Contrato para SOLUÇÃO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - CRM), pelo prazo de 5 anos, prorrogáveis por igual período.

Para tanto, realizará CHAMAMENTO PÚBLICO de acordo com as condições estabelecidas neste edital e seus anexos, e no disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S/A, doravante denominado REGULAMENTO, e demais dispositivos legais pertinentes à matéria, recebendo por meio do endereço eletrônico [ctestrategicas@basa.com.br](mailto:ctestrategicas@basa.com.br), Solicitação de Inscrição, Documentos de Habilitação e Proposta Comercial, na forma do modelo padronizado **anexo XXII** deste documento a partir das **08h00** do dia **28/04/2025** até às **18h00** do dia **15/05/2025**.

As consultas relativas a este Procedimento, CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/007, poderão ser feitas pelo e-mail [ctestrategicas@basa.com.br](mailto:ctestrategicas@basa.com.br), até às **18h00** do dia 08/05/2025. Tais consultas deverão informar o número deste Chamamento.

Para todas as referências de tempo contidas neste Edital será observado o horário de Brasília (DF).

Constituem anexos deste Edital e dele são partes integrantes os seguintes documentos:

ANEXO I	TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO II	MATRIZ DE RISCO
ANEXO III	MINUTA DE CONTRATO
ANEXO IV	TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E SIGILO
ANEXO V	TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO TERCEIRIZADO
ANEXO VI	REQUISITOS FUNCIONAIS
ANEXO VII	ESPECIFICAÇÕES DE REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
ANEXO VIII	REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA PARA SISTEMAS ADQUIRIDOS
ANEXO IX	PLANO DE IMPLANTAÇÃO
ANEXO X	ESPECIFICAÇÃO DA CONFIGURAÇÃO INICIAL E CAMPANHA DE MARKETING
ANEXO XI	SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE LICENÇAS DE USO E SUPORTE
ANEXO XII	SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO COM OS SISTEMAS LEGADOS
ANEXO XIII	PERFIS E QUALIFICAÇÕES DOS PROFISSIONAIS
ANEXO XIV	SERVIÇO DE MIGRAÇÃO E HIGIENIZAÇÃO DE DADOS
ANEXO XV	DOCUMENTO ARQUITETURA DE REFERÊNCIA

ANEXO XVI	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DO FABRICANTE
ANEXO XVII	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA
ANEXO XVIII	SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO
ANEXO XIX	TERMO DE ACEITE DE TREINAMENTO
ANEXO XX	GESTÃO DOS SERVIÇOS
ANEXO XXI	CENÁRIOS PARA PROVA DE CONCEITO
ANEXO XXII	MODELO DE PROPOSTA
ANEXO XXIII	DEMONSTRATIVO DE FORMAÇÃO DE PREÇOS E SERVIÇOS
ANEXO XXIV	TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA
ANEXO XXV	TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO
ANEXO XXVI	DEMAIS MODELOS DE DECLARAÇÃO
ANEXO XXVII	DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DE REGISTRO DE OPORTUNIDADE
ANEXO XXVIII	REQUISITOS DE CONECTIVIDADE
ANEXO XXIX	MODELO DE ACORDO DE NÃO DIVULGAÇÃO E SIGÍLO (NDA)

## **1 – DO OBJETO**

1.1 CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - CRM),

## **2 – O PROCESSO SERÁ COMPOSTO DAS SEGUINTE ETAPAS:**

- Inscrição;
- Habilitação; e
- Seleção do parceiro.

2.1 Todas as etapas deste processo serão conduzidas em caráter sigiloso, considerando os objetivos estratégicos. Os eventuais participantes, ao encaminhar documentação para inscrição, concordam desde já com esta condição.

## **3 – DAS CONDIÇÕES DE INSCRIÇÃO**

3.1 Poderão se inscrever nesse Chamamento Público, pessoas jurídicas de direito privado, nacionais, regularmente constituídas, através do envio de e-mail com assunto “CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/007 - Solução de CRM para [ctestrategicas@basa.com.br](mailto:ctestrategicas@basa.com.br), enviando obrigatoriamente os documentos listados abaixo:

- a) Atestado de capacidade técnica comprovando a implantação de SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE, em instituição financeira e ou cooperativas de crédito com pelo menos 500.000 clientes;
- b) Prestação de serviços pertinentes ao escopo desta contratação, por um período mínimo de 1 ano, comprovando a execução de serviços Contratação de SOLUÇÃO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - CRM), na modalidade Software como Serviço (SaaS) com no mínimo os seguintes quantitativos:

- Subscrição de plataforma para pelo menos 350 usuários;
  - Base de 500.000 de clientes;
  - Captação de 17.000 *Leads* por ano;
  - Realização de 12.000.000 chamados por ano.
- c) Proposta comercial conforme modelo anexo;
- d) Planilha de detalhamento da composição dos custos;
- e) Documentação complementar a proposta descrita no item 3.6 do TERMO DE REFERÊNCIA: Plano de Metas e Metodologias de Alcance.
- f) Todos os documentos listados no item 4 DA HABILITAÇÃO.

I - será aceito o somatório de atestados, de empresas atestantes diversas, para fins de comprovação das atividades previstas no objeto do presente chamamento;

II - não serão aceitos atestados emitidos pelo próprio proponente ou por revenda ou distribuidores do proponente;

III - apenas será aceito atestado em que o proponente tenha sido a empresa responsável pela execução dos serviços de mesma natureza ou similares;

IV - o(s) atestado(s) fornecido(s) pelo proponente deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do(s) atestante(s) e deverá(ão) conter as informações mínimas no tocante a:

V - identificação (CNPJ, nome comercial e endereço) da(s) empresa(s) atestante(s) e contratada para execução do serviço atestado;

VI - identificação (nome, cargo/função, telefone, endereço eletrônico) e assinatura da pessoa de contato da(s) empresa(s) atestante(s);

VII - descrição detalhada do escopo dos serviços atestados, de modo que permita a aferição da similaridade com o objeto do presente chamamento e/ou volumetrias;

VIII - datas de emissão do atestado e de início / término da prestação dos serviços atestados, nos casos de contratos encerrados, ou indicação de data prevista, quando o contrato estiver em execução (nesse caso fornecer a etapa em que se encontra o projeto para fins de avaliação do nível de prestação de serviço no referido contrato).

IX - o BANCO poderá realizar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações apresentadas nos atestados fornecidos pelos proponentes.

X - Todo e qualquer documento apresentado pela proponente deverá estar em língua portuguesa, sendo aceita apenas a tradução juramentada de documentos de língua estrangeira.

3.2 Proceder assinatura de Termo de Confidencialidade e não divulgação (alínea “c”), no modelo fornecido pelo Banco, encaminhando juntamente com a documentação de inscrição.

3.3 Após a conferência pelo Banco será informado por e-mail para o participante se foram atendidos os requisitos acima e prosseguimento para as etapas subsequentes.

## **4 – DA HABILITAÇÃO**

### **4.1 Habilitação Jurídica**

4.1.1 Para sua habilitação jurídica, a pretensa parceira deve comprovar a possibilidade de exercer direitos e assumir obrigações, devendo comprovar essa condição através de carteira de identificação, contrato social, estatuto social ou outro documento constitutivo compatível com o objeto da parceria, bem como documento que comprove os poderes de seus representantes e decreto de autorização de funcionamento para empresas estrangeiras, conforme exigido neste termo de referência.

4.1.2 Deverá apresentar ainda cópia CPF e RG/CNH dos representantes e/ou procuradores que representarão a **Pretensa Contratada** no ato de assinatura do **Contrato**.

## 4.2 Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

4.2.1 Para fins de Habilitação fiscal, a pretensa parceira deverá apresentar a documentação de acordo com as exigências através das certidões abaixo:

I - a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) – Cartão CNPJ;

II - a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da pretensa parceira, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da parceria – Comprovante de Inscrição na Fazenda Estadual e/ou Municipal ou Distrital;

III - a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede da pretensa parceira, ou outra equivalente – Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e/ou Municipal ou Distrital;

IV - a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União / Certidão de Regularidade do FGTS (CRF).

V - a regularidade perante a Justiça do Trabalho - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;

VI - Declaração de não empregar menor – Art. 7º, inciso XXXIII, CF;

VII - Declaração de Conhecimento do decreto nº 7.203 de 04/06/2010;

4.2.2 Os documentos referidos neste inciso artigo poderá ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade da pretensa parceira, inclusive por meio eletrônico, desde que por meios legalmente idôneos.

## 4.3 Habilitação Econômico-Financeira

4.3.1 Para fins de habilitação econômico-financeira, apresentar o balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, que comprove a boa situação financeira por meio da satisfação de índices de liquidez geral (LG), liquidez corrente (LC), e solvência geral (SG) superiores a 1 (um), com indicação dos seus cálculos, que deverão ser realizados de acordo com as seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ativo circulante} + \text{realizável a longo prazo}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$

-----  
ativo circulante

$$LG = \frac{\quad}{\text{passivo circulante}}$$

ativo total

$$LG = \frac{\quad}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$

4.3.2 Certidão negativa de feitos sobre falência da sede do interessado.

4.3.2 O proponente que apresentar resultados econômicos iguais ou inferiores a 1 em qualquer dos índices exigidos deverá comprovar que possui patrimônio líquido ou capital social equivalente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

4.3.3 As empresas constituídas no exercício em curso ou com menos de um ano deverão apresentar balanço de abertura e, no caso de empresas com movimentações, balanço intermediário, com a assinatura do administrador e do responsável por sua contabilidade, devidamente registrado e autenticado pelo órgão competente.

4.3.4 As empresas inativas no exercício anterior deverão apresentar as demonstrações contábeis do último exercício em que a empresa esteve ativa, certidão de inatividade correspondente ao período em que não realizou atividades e balanço de reabertura.

#### **4.4 Outras condições de Habilitação:**

- a) A pretensa parceira deverá apresentar “**Declaração de não existência em seu quadro empregado do Banco**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- b) A Pretensa PARCEIRA deverá apresentar “**Declaração de conhecimento da Lei de Improbidade Administrativa**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- c) A pretensa CONTRATADA deverá apresentar “**Declaração de conhecimento da Lei de Improbidade Administrativa**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;
- d) A pretensa CONTRATADA deverá apresentar “**Declaração de Inexistência de Registro de Oportunidade**”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;

4.5 O CONTRATANTE realizará consultas à lista restritivas de Prevenção e Lavagem de Dinheiro (PLD), sendo que a PRETENZA CONTRATADA não poderá apresentar restrições nas referidas listas, sob pena de desclassificação, salvo se deliberado pelo comitê competente do CONTRATANTE.

## **5 – DA SELEÇÃO DO PARCEIRO**

I - As propostas de interesse na parceria serão recebidas até as 18h do dia 30/01/2024.

II - A avaliação da proposta mais adequada e vantajosa para o Banco será realizada em Comissão de Avaliação.

III - Compete à Comissão de Avaliação:

- a) Proceder à análise criteriosa e pormenorizada das possíveis proponentes inscritas e habilitadas, incluindo a existência de toda a documentação exigida no termo de referência;
- b) Solicitar, se necessário, esclarecimentos e documentos complementares aos

- interessados durante o processo de seleção;
- c) Analisar e avaliar as candidaturas;
  - d) Convocar para a realização de Prova de Conceito a(s) empresa(s) selecionada(s) na fase de Análise e Avaliação.
  - e) Convocar para negociação, de valores e ajustes finais. Caso, após negociação, os valores obtidos não sejam os julgados mais adequados para o Banco, as empresas subsequentes **poderão** ser convocadas para negociação.

IV - Serão consideradas desclassificadas na Prova de Conceito as pretensas parceiras que:

- a) Apresentar problemas de funcionamento durante a Prova de Conceito;
- b) Se a solução apresentar grau de aderência menor que 90% dos Requisitos Funcionais e Tecnológicos descritos no Termo de Referência e/ou anexo(s) de requisitos, o qual, poderá ser disponibilizado caso sua inscrição seja aprovada pela Comissão de Avaliação.

V - Considerando o sigilo estratégico deste processo **NÃO HAVERÁ FASE RECURSAL de nenhuma das etapas previstas.**

VI - Para a avaliação da proposta mais adequada e vantajosa para o **BANCO**, serão utilizados os Seguintes critérios:

## **5.1 Critérios de Seleção**

### **5.1.1. Critérios Técnicos**

- **Confiabilidade e Escalabilidade:**
  - Capacidade de manter alta disponibilidade, mesmo sob cargas elevadas.
  - Alta disponibilidade e escalabilidade para suportar o crescimento da base de clientes e aumento no volume de leads e vendas.
- **Arquitetura e Integração:**
  - Modularidade e flexibilidade da arquitetura para suportar atualizações e novas funcionalidades.
  - Facilidade de integração com sistemas legados, APIs abertas e compatibilidade com soluções de terceiros.
  - Segurança e gerenciamento de acesso robustos.

### **5.1.2. Critérios Funcionais**

- **Cobertura de Funcionalidades:**
  - Suporte para operações multi-segmentos, multi-carteiras, multi-produtos e públicos específicos conforme demanda
  - Flexibilidade para criação e personalização de novos produtos financeiros.
  - Ferramentas de análise e personalização para melhor entendimento do comportamento do cliente.
- **Agilidade e Customização:**

- Capacidade de rápida configuração e lançamento de novas campanhas de produtos e serviços voltadas para públicos específicos.
- Possibilidade de criar relatórios personalizados e modificar campos de dados conforme as necessidades do negócio.

### **5.1.3. Critérios de Fornecedor**

- **Know-how e Suporte:**
  - Experiência do fornecedor no setor bancário e na implementação de soluções de core bancário.
  - Capacidade de fornecer suporte técnico contínuo e treinamento para a equipe interna.
  - Presença de um ecossistema robusto de parceiros para suporte adicional.
- **Ecossistema e Dependência:**
  - Avaliação da profundidade e amplitude do ecossistema de fornecedores e parceiros.
  - Capacidade de adaptação às mudanças no mercado e disponibilidade de recursos especializados.

### **5.1.4. Critérios de Custos**

- **Custo Total de Propriedade (TCO):**
  - Comparação dos custos de Capex (investimento inicial) e Opex (custos operacionais) com benchmarks do mercado.
  - Análise de custos de implementação, treinamento, manutenção e atualizações.
- **Esforço de Mudança:**
  - Análise do impacto da migração para a nova solução e o esforço necessário para adaptação da equipe e dos sistemas existentes.

### **5.1.5. Critérios de Sustentabilidade**

- **Sustentabilidade Ambiental:**
  - Uso de práticas de computação verde, eficiência energética e certificações ambientais (ISO 14001, LEED).
  - Comprometimento do fornecedor com a redução da pegada de carbono.
- **Sustentabilidade Social e Governança:**
  - Alinhamento do fornecedor com práticas de ESG (Environmental, Social, Governance).
  - Inclusão de funcionalidades que suportem iniciativas de inclusão financeira e proteção de dados dos clientes.

### **5.1.6. Plano de Metas, Metodologias e capacidade da solução:**

- **Deverá ser apresentado, anexo a proposta, Plano de metas e as metodologias para o alcance de metas nos seguintes indicadores:**
  - Taxa de Atração nos primeiros 12 meses;
  - Taxa de Atração em 60 meses;

- Ativação de clientes nos primeiros 12 meses;
- Crescimento na taxa de cross-sell e up-sell nos primeiros 12 meses.
- **O plano de metas acompanhado da respectiva metodologia de apuração e alcance dos índices de desempenho apresentado deverá conter no mínimo:**
- Definição Clara da Meta:
  - Explicitação do objetivo a ser alcançado, com indicadores específicos, mensuráveis, atingíveis, relevantes e temporais (SMART).
- Plano de Ação Detalhado:
  - Etapas claras e sequenciais para a execução das atividades.
  - Identificação dos responsáveis por cada etapa.
  - Cronograma com prazos definidos para cada ação.
- Identificação de Recursos Necessários:
  - Mapeamento de recursos humanos, financeiros, tecnológicos e de tempo necessários para a execução do plano.
- Ferramentas e Tecnologias Utilizadas:
  - Descrição das ferramentas de apoio, como software de CRM, plataformas de análise de dados, ferramentas de automação e outros recursos necessários para operacionalizar as ações.
- Mecanismos de Monitoramento e Avaliação:
  - Indicadores-chave de desempenho (KPIs) associados a cada meta.
  - Frequência de monitoramento (semanal, mensal, trimestral) e responsáveis pelo acompanhamento.
  - Estrutura para ajustes no plano com base em resultados intermediários.
- Alinhamento e Comunicação:
  - Definição de canais e frequência de comunicação entre as partes envolvidas.
  - Relatórios periódicos de progresso com análises detalhadas.
- Gestão de Riscos:
  - Identificação de possíveis desafios ou riscos que podem impactar o alcance das metas.
  - Plano de contingência para mitigar esses riscos.
- Treinamento e Capacitação:
  - Sessões de treinamento para equipes envolvidas, garantindo que todos compreendam as estratégias e ferramentas a serem usadas.
  - Materiais de apoio, como guias, manuais e vídeos explicativos.
- Engajamento e Feedback Contínuo:
  - Ações para manter equipes e stakeholders engajados no processo.
  - Coleta contínua de feedback para aprimorar as estratégias.
- Documentação e Registro:
  - Registro detalhado de todas as etapas e resultados alcançados.
  - Disponibilização da documentação em um repositório centralizado e acessível.
- Metodologia de Validação dos Resultados:
  - Comparação entre os resultados obtidos e as metas definidas.
  - Mecanismo de reavaliação periódica para identificar melhorias e novas oportunidades.

## **6 – FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

Após o processo de seleção, o Banco da Amazônia formalizará o contrato com a empresa selecionada, nos termos do Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002).

O Contrato regulará as obrigações e responsabilidades de cada parte, incluindo as condições de prazos, divisão de resultados, níveis de serviço (SLA) e demais aspectos operacionais, previstos com detalhes no Termo de Referência.

As cláusulas da minuta do Contrato, poderão ser ajustadas no momento da negociação citada no “d” do item 5 – DA SELEÇÃO DO PARCEIRO, conforme comum acordo entre as partes.

## **7 – PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

A vigência da parceria será de inicialmente de 5 anos, podendo ser prorrogada por igual período de acordo com interesse e conveniência do BANCO.

## **8 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

8.1 O presente edital de chamamento público será regido pela Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), pelo Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002) e pelas demais normas aplicáveis.

8.2 As questões não previstas neste Edital serão resolvidas pela Comissão de Avaliação, designada pelo Banco da Amazônia.

8.3 A participação neste Chamamento Público, bem como, a formalização do Termo de Parceria, implica na aceitação plena, irrevogável e irretratável de todas as condições estabelecidas neste instrumento, bem como em seus anexos e documentos complementares, conforme as disposições da Lei nº 13.303/2016 e do Código Civil Brasileiro. A participação das partes nesta parceria sujeita-se à observância integral dos princípios de boa-fé, função social do contrato e respeito às normas aplicáveis.

**Belém-PA, 28 de abril de 2025.**

**BANCO DA AMAZONIA S/A**