

DIJUR Nº 001/2026**#confidencial****REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)**Mensageria Móvel: SMS (*Short Message Service*) e RCS (*Rich Communication Services*)**Data:** 04/08/2026**1. INTRODUÇÃO**

A Ativos S.A. Securitizadora de Créditos Financeiros e sua subsidiária Ativos S.A. Gestão de Cobrança e Recuperação de Crédito convidam empresas especializadas em mensageria corporativa a apresentarem proposta técnica e comercial para fornecimento de serviços de comunicação digital por meio das tecnologias SMS (*Short Message Service*) e RCS (*Rich Communication Services*).

Os serviços de mensageria constituem um dos principais canais de comunicação utilizados pela Companhia em suas atividades de cobrança, recuperação de crédito, relacionamento com clientes e envio de comunicações institucionais. Sua utilização contribui para o aumento da eficiência operacional, para o fortalecimento das estratégias de recuperação e para a ampliação da capacidade de interação com clientes em diferentes etapas da jornada de relacionamento.

Nesse cenário, a tecnologia RCS consolidou-se como uma evolução dos modelos tradicionais de mensageria móvel, permitindo a utilização de identidade corporativa verificada, conteúdos multimídia, botões interativos, rich cards, carrosséis e mecanismos avançados de interação e mensuração, ampliando significativamente as possibilidades de engajamento dos usuários.

Considerando a importância estratégica dos canais de mensageria para suas operações e a evolução tecnológica observada no mercado de comunicação digital corporativa, a Ativos realiza o presente procedimento de *Request for Proposal* (RFP) com o objetivo de avaliar soluções disponíveis no mercado e identificar fornecedores e soluções capazes de atender aos requisitos técnicos, operacionais, de segurança da informação, integração, continuidade e governança necessários ao suporte das operações da Companhia.

Sobre a Companhia

A Ativos S.A. é uma empresa integrante do Conglomerado Banco do Brasil, especializada na aquisição, gestão, cobrança e recuperação de créditos oriundos de operações financeiras. Sua atuação concentra-se principalmente na administração de carteiras de créditos não performados (*Non-Performing Loans* – NPL), desenvolvendo estratégias voltadas à maximização da recuperação financeira, à eficiência das operações de cobrança e ao aperfeiçoamento contínuo dos processos de relacionamento com clientes.

Em razão da natureza de suas atividades, a Companhia realiza anualmente milhões de interações com clientes por diferentes canais digitais, tornando a mensageria corporativa um recurso essencial para a execução de suas estratégias operacionais e de relacionamento. A efetividade dessas interações depende da utilização de plataformas de comunicação escaláveis, seguras, rastreáveis e aderentes às melhores práticas de mercado, capazes de suportar elevados volumes transacionais e elevados requisitos de disponibilidade.

Nesse contexto, a Ativos busca soluções que possibilitem a evolução contínua de seus canais de relacionamento, com capacidade de integração aos ambientes corporativos existentes, suporte aos processos de cobrança e recuperação de crédito, observância aos requisitos de segurança da informação e aderência às demandas atuais e futuras do negócio.

2. ESCOPO

A Ativos pretende contratar solução especializada de mensageria corporativa para suportar suas operações de cobrança, recuperação de crédito, relacionamento com clientes e comunicações institucionais. A contratação abrange a disponibilização de infraestrutura tecnológica, plataforma de gestão, conectividade, suporte técnico especializado e demais recursos necessários à execução dos serviços por meio das tecnologias SMS (*Short Message Service*) e RCS (*Rich Communication Services*).

A solução deverá disponibilizar funcionalidades para criação, parametrização, execução, monitoramento e gestão de campanhas de comunicação, permitindo o acompanhamento de indicadores operacionais e resultados das ações realizadas. A plataforma deverá disponibilizar dashboards operacionais e executivos, bem como relatórios analíticos e gerenciais voltados ao acompanhamento do desempenho das campanhas e da operação.

A solução deverá suportar processamentos em lote e comunicações transacionais em tempo real, observados os requisitos de desempenho e disponibilidade definidos pela Companhia.

No âmbito das funcionalidades RCS, espera-se a disponibilização de recursos avançados de comunicação, incluindo identidade corporativa verificada, conteúdo multimídia, rich cards, botões interativos, carrosséis, confirmação de leitura e mecanismos automáticos de *fallback* para SMS sempre que o canal RCS não estiver disponível para o destinatário. Esses recursos deverão contribuir para a continuidade da entrega das mensagens, para a ampliação das possibilidades de interação e para a maximização do alcance das campanhas.

A solução deverá operar de forma integrada aos ambientes tecnológicos da Ativos, incluindo plataformas de cobrança, sistemas de CRM, ferramentas de relacionamento com clientes, soluções analíticas e demais aplicações corporativas relacionadas às atividades de gestão e recuperação de crédito.

Deverá disponibilizar APIs e interfaces de integração compatíveis com os ambientes da Companhia, mecanismos de rastreabilidade do ciclo de vida das mensagens e recursos de auditoria, monitoramento contínuo, segurança da informação e contingência compatíveis com a criticidade operacional dos serviços.

Além da disponibilização da plataforma tecnológica, espera-se que o fornecedor realize as atividades necessárias à implantação, configuração, suporte, sustentação e evolução da solução durante toda a vigência contratual. A prestação dos serviços deverá observar os níveis de serviço estabelecidos e assegurar o adequado atendimento às demandas operacionais da Companhia.

Para fins de dimensionamento das propostas, considera-se uma demanda potencial de até 8 milhões de mensagens mensais, equivalentes a aproximadamente 96 milhões de mensagens por ano. Desse total, estima-se a utilização de até 6 milhões de mensagens mensais via SMS e até 2 milhões via RCS, observada a estratégia de distribuição de tráfego da Companhia.

Os quantitativos apresentados possuem caráter estimativo, destinam-se exclusivamente ao dimensionamento da solução e não representam compromisso mínimo de contratação ou consumo por parte da Ativos.

3. REQUISITOS TÉCNICOS E DE QUALIFICAÇÃO

Os participantes deverão demonstrar experiência na prestação de serviços de mensageria corporativa em larga escala, especialmente em ambientes de alta disponibilidade e operações consideradas críticas para o negócio. Será considerada relevante a experiência junto a instituições financeiras, empresas de cobrança, telecomunicações, varejo ou organizações com elevado volume de comunicações digitais.

Os participantes deverão apresentar informações institucionais que permitam avaliar sua experiência e posicionamento de mercado, incluindo ano de fundação, quantidade de clientes corporativos ativos, clientes dos setores financeiro e de cobrança, principais contratos executados nos últimos cinco anos e volume médio de mensagens processadas por meio das tecnologias SMS e RCS.

A proposta deverá descrever detalhadamente a solução ofertada, contemplando sua arquitetura tecnológica, infraestrutura utilizada, mecanismos de conectividade com operadoras, capacidade de processamento, escalabilidade, recursos de monitoramento, mecanismos de contingência operacional e modelo de suporte técnico disponibilizado para atendimento às demandas da Companhia.

Deverão ser informados os recursos de monitoramento operacional e de segurança utilizados na prestação dos serviços, incluindo a existência de estruturas dedicadas de NOC (Network Operations Center) e SOC (Security Operations Center), quando aplicável.

Sempre que disponíveis, os participantes deverão apresentar indicadores históricos de desempenho relacionados à solução ofertada, incluindo métricas de disponibilidade,

taxas de entrega, latência de processamento, taxas de leitura para RCS e outros indicadores utilizados para monitoramento da efetividade operacional dos serviços.

Deverão ser apresentados, ainda, elementos que evidenciem a experiência e a qualificação da equipe responsável pela implantação, sustentação e evolução da solução, bem como as certificações técnicas, operacionais, de segurança da informação e de privacidade mantidas pela organização e pertinentes ao objeto desta RFP.

Sempre que aplicável, deverão ser apresentados diferenciais tecnológicos proprietários relacionados à solução ofertada, incluindo plataformas próprias, motores de roteamento, recursos de inteligência analítica, mecanismos de otimização de entrega, algoritmos de priorização ou outras funcionalidades que contribuam para a eficiência operacional e o desempenho dos serviços.

Os participantes deverão apresentar informações sobre seu modelo de relacionamento com operadoras de telecomunicações, incluindo a existência de conexões diretas, operadoras homologadas, canais premium, utilização de intermediários e eventuais acordos comerciais relevantes para a prestação dos serviços.

Considerando que os serviços envolverão o tratamento de dados pessoais utilizados nas operações da Companhia, será avaliada a maturidade dos controles relacionados à segurança da informação, privacidade e proteção de dados. Entre os aspectos analisados, destacam-se os mecanismos de criptografia, gestão de identidades e acessos, monitoramento e resposta a incidentes, gestão de vulnerabilidades, continuidade de negócios, governança de terceiros e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Como parte do processo de avaliação, todas as informações fornecidas deverão estar acompanhadas das respectivas evidências comprobatórias, permitindo sua validação durante as análises técnica, operacional, de segurança da informação e de conformidade conduzidas pela Ativos.

A ausência de evidências suficientes, consistentes ou adequadamente relacionadas ao requisito avaliado poderá resultar na não consideração da informação apresentada para fins de pontuação, validação dos requisitos ou comprovação da capacidade técnica declarada pelo participante.

4. CONTEÚDO DA PROPOSTA

As informações solicitadas nesta RFP deverão ser apresentadas exclusivamente por meio do formulário eletrônico disponibilizado pela Ativos. O acesso ao documento será fornecido por meio de link específico e seu preenchimento deverá ocorrer integralmente pelo participante, sem alterações em sua estrutura, organização, fórmulas, campos, critérios de avaliação ou quaisquer outros elementos originalmente disponibilizados pela Companhia.

Todas as respostas registradas deverão estar acompanhadas das respectivas evidências comprobatórias, de forma a permitir a validação das informações declaradas durante o processo de avaliação.

Poderão ser utilizados, entre outros, documentos institucionais, apresentações corporativas, manuais técnicos, relatórios, certificações, políticas corporativas, atestados de capacidade técnica, contratos de referência, diagramas de arquitetura, capturas de tela, pareceres de auditoria e demais documentos capazes de demonstrar objetivamente o atendimento aos requisitos avaliados.

As evidências deverão guardar relação direta com o requisito a que se referem e apresentar informações suficientes para sua análise. A ausência de evidências ou o envio de documentação inadequada poderá resultar na não consideração da informação apresentada para fins de pontuação, validação ou comprovação do requisito correspondente.

Os participantes deverão apresentar os indicadores de desempenho disponíveis para a solução ofertada, incluindo, quando aplicável, taxas médias de entrega de SMS e RCS, disponibilidade dos serviços, latência de processamento, taxas de leitura de mensagens RCS, métricas de conversão e demais indicadores utilizados para monitoramento da efetividade operacional da plataforma.

Além das respostas registradas no formulário, os participantes deverão fornecer as informações requeridas para avaliação de sua estrutura organizacional, portfólio de serviços, modelo operacional, recursos tecnológicos disponibilizados, capacidades de integração, níveis de serviço oferecidos, experiência em projetos similares e condições comerciais aplicáveis ao objeto desta RFP.

A proposta deverá ser encaminhada em formato Microsoft Excel (.xlsx), correspondente ao arquivo originalmente disponibilizado e devidamente preenchido, bem como em formato PDF, gerado a partir da impressão do documento preenchido e contendo a assinatura do representante legal ou procurador devidamente autorizado pela empresa. Recomenda-se que a versão em PDF seja apresentada em papel timbrado ou contenha a identificação visual corporativa do participante.

Os documentos encaminhados deverão refletir integralmente as informações registradas no formulário, sendo de responsabilidade do participante assegurar a consistência entre as respostas apresentadas e as respectivas evidências comprobatórias.

As evidências poderão ser encaminhadas em anexo à proposta ou disponibilizadas por meio de repositório eletrônico que permita consulta e download pela equipe avaliadora durante todo o período de análise.

As informações recebidas serão utilizadas exclusivamente para fins de avaliação técnica, operacional, comercial, de segurança da informação, conformidade regulatória e aderência das soluções às necessidades da Companhia.

5. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As propostas recebidas serão avaliadas sob os aspectos técnicos, operacionais, comerciais, de segurança da informação, privacidade, governança e aderência aos requisitos e às necessidades da Companhia, considerando as informações apresentadas pelos participantes e as respectivas evidências comprobatórias.

A avaliação técnica e qualitativa contemplará, entre outros aspectos, a capacidade operacional da solução, a aderência das funcionalidades SMS e RCS aos requisitos definidos nesta RFP, a robustez da arquitetura tecnológica, a capacidade de integração com ambientes corporativos, os mecanismos de monitoramento e contingência, a qualidade dos recursos disponibilizados para gestão e acompanhamento das comunicações, bem como a maturidade dos controles relacionados à segurança da informação, proteção de dados pessoais e continuidade dos serviços.

Também serão considerados aspectos relacionados à usabilidade da plataforma, incluindo a experiência do usuário, facilidade de navegação, padronização das interfaces, disponibilidade de documentação, manuais atualizados, recursos de ajuda contextual e mecanismos de apoio à operação.

Serão igualmente avaliados a experiência do fornecedor na prestação de serviços similares, a qualificação da equipe envolvida, as certificações apresentadas, a qualidade do modelo de suporte proposto, os níveis de serviço ofertados e a capacidade demonstrada para atendimento de ambientes de grande porte e alta criticidade operacional.

A avaliação comercial contemplará as condições econômicas apresentadas, a aderência do modelo de cobrança às necessidades da Companhia, a transparência da estrutura de preços, a previsibilidade dos custos associados à utilização da solução e a competitividade da proposta em relação às demais alternativas avaliadas.

A Ativos adotará metodologia própria de avaliação, pontuação e classificação das propostas, com atribuição de pesos aos critérios técnicos, qualitativos e comerciais definidos como relevantes para o objeto desta RFP, de forma a identificar a solução mais vantajosa para suas necessidades, observados os princípios de economicidade, eficiência, competitividade, isonomia e governança corporativa.

A classificação das propostas considerará não apenas os aspectos econômicos, mas também a capacidade da solução de atender aos requisitos operacionais, tecnológicos, de segurança da informação e de continuidade necessários ao suporte das operações da Companhia.

Durante o processo de avaliação, poderão ser realizadas diligências, reuniões técnicas, demonstrações, apresentações executivas, provas de conceito, validações documentais ou solicitações de esclarecimentos complementares, sempre que consideradas necessárias para validação das informações prestadas pelos participantes.

A não comprovação das informações declaradas, a inconsistência entre as respostas apresentadas e as respectivas evidências ou o não atendimento aos requisitos considerados essenciais poderá impactar a avaliação da proposta e resultar na desconsideração dos requisitos correspondentes para fins de pontuação e classificação.

6. CONDIÇÕES GERAIS

A presente RFP possui caráter exclusivamente consultivo e tem por finalidade subsidiar o processo de avaliação de soluções disponíveis no mercado, não constituindo compromisso de contratação por parte da Ativos.

A participação neste processo implica a aceitação integral das condições estabelecidas neste documento, bem como o compromisso de fornecimento de informações verídicas, completas, consistentes e devidamente comprovadas pelos participantes.

A Companhia reserva-se o direito de aceitar ou rejeitar quaisquer propostas, integral ou parcialmente, solicitar esclarecimentos, informações complementares ou evidências adicionais, promover negociações, realizar diligências técnicas e comerciais, bem como suspender, alterar ou encerrar o processo a qualquer momento, sem que disso decorra qualquer obrigação de contratação, ressarcimento ou indenização aos participantes.

A apresentação de proposta não confere ao participante qualquer direito adquirido, expectativa de contratação ou preferência em eventual processo de seleção decorrente desta RFP.

Todos os custos relacionados à preparação, elaboração, apresentação das propostas, disponibilização de evidências, participação em reuniões, demonstrações, provas de conceito, diligências ou quaisquer outras atividades relacionadas ao processo serão de responsabilidade exclusiva dos participantes.

A Ativos poderá contratar um ou mais fornecedores, conforme sua estratégia operacional, técnica, comercial e de continuidade de negócios, observados os resultados obtidos durante o processo de avaliação.

Os participantes reconhecem que as decisões relacionadas à avaliação, classificação e eventual contratação serão tomadas exclusivamente pela Ativos, com base nos critérios definidos neste processo e em suas necessidades de negócio.

As informações apresentadas pelos participantes poderão ser utilizadas pela Companhia para fins de análise técnica, operacional, mercadológica, financeira, regulatória e de planejamento, observadas as obrigações de confidencialidade aplicáveis ao processo.

7. CONFIDENCIALIDADE

Todas as informações fornecidas pela Ativos, incluindo este documento, o formulário de avaliação, anexos, comunicações, esclarecimentos e demais informações obtidas durante o processo, deverão ser tratadas como confidenciais.

As informações e os documentos encaminhados pelos participantes também serão tratados pela Ativos de forma confidencial, observadas as disposições legais e regulatórias aplicáveis, sendo utilizados exclusivamente para fins relacionados à avaliação das propostas e à condução deste processo.

Os participantes comprometem-se a utilizar tais informações exclusivamente para os fins relacionados à elaboração de suas propostas, sendo vedada sua divulgação, reprodução ou compartilhamento com terceiros sem autorização prévia e expressa da Companhia, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.

A obrigação de confidencialidade permanecerá vigente independentemente da celebração ou não de eventual contratação futura.

8. CONFIRMAÇÃO E ENVIO

Após o recebimento desta RFP, os participantes deverão confirmar o recebimento da documentação e observar os prazos estabelecidos para esclarecimentos e apresentação das propostas.

Eventuais dúvidas deverão ser encaminhadas dentro do prazo estabelecido pela Companhia, permitindo a consolidação e divulgação isonômica dos esclarecimentos aos participantes.

As propostas deverão ser apresentadas obrigatoriamente em dois formatos. O primeiro formato consiste no arquivo original do formulário disponibilizado pela Ativos em formato Microsoft Excel (.xlsx), integralmente preenchido. O segundo consiste na versão PDF gerada a partir da impressão do formulário preenchido, contendo a assinatura do representante legal ou procurador devidamente autorizado pela empresa. Recomenda-se que a versão em PDF seja apresentada em papel timbrado ou contenha a identificação visual corporativa do participante.

As evidências comprobatórias das respostas apresentadas deverão ser encaminhadas juntamente com a proposta ou disponibilizadas em repositório eletrônico que permita consulta e download durante o período de avaliação.

O não envio do formulário Excel, da versão assinada em PDF ou das respectivas evidências poderá resultar na desconsideração da proposta.

O encaminhamento das informações solicitadas não configura obrigação de contratação, servindo exclusivamente como instrumento de avaliação técnica, operacional e comercial das soluções disponíveis no mercado.

Assunto: RFP Serviços de Mensageria SMS e RCS

Área Responsável: GEESC – Gerência de Estratégia de Cobrança de Clientes

E-mail para envio das propostas: gesup@ativossa.com.br

Prazo para envio das propostas: 12/08/2026

Gerência de Suporte Operacional - GESUP

Ativos S.A.