

**CARTA-CONVITE PARA COTAÇÃO DE PREÇOS**  
**Nº 0325/2025**

Brasília-DF, 21 de março de 2025

A **CERES FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA**, entidade fechada de previdência complementar, sem fins lucrativos, administradora de multiplanos de benefícios previdenciários, com sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal, convida a apresentação de proposta para a execução de serviços conforme as condições que seguem:

## 1. OBJETIVO

**Adquirir e implementar ferramentas especializadas em comunicação direta e em tempo real com leads**, otimizando o gerenciamento do relacionamento com potenciais clientes e aprimorando o processo de vendas.

A solução deve possuir as seguintes características:

- a) **Facilidade de Comunicação** – Permitir contato instantâneo com leads por meio de múltiplos canais (chat, e-mail, WhatsApp, entre outros).
- b) **Gerenciamento de Relacionamento** – Oferecer recursos para organizar e acompanhar interações com potenciais clientes, garantindo um atendimento ágil e personalizado.
- c) **Integração com o Funil de Vendas** – Compatibilidade com o sistema atual de gestão comercial, garantindo a correta segmentação dos leads de acordo com seu estágio no funil.
- d) **Otimização da Conversão** – Auxiliar na conversão de leads em clientes efetivos, fornecendo insights e automações para melhorar a taxa de fechamento de vendas.

## 2. NECESSIDADES

### 2.1 Plataforma de Gerenciamento de Clientes (CRM)

A ferramenta de CRM deve proporcionar um gerenciamento completo do relacionamento com leads e clientes, assegurando uma experiência estruturada e eficiente. Os principais requisitos incluem:

- **Gestão do Funil de Vendas** – Organização e acompanhamento do progresso das vendas por meio de **funis customizáveis**, permitindo uma visualização clara das etapas e métricas de desempenho.
- **Conexão com Estratégias de Marketing** – Integração com **campanhas em redes sociais e plataformas de marketing** para uma abordagem comercial mais estratégica.
- **Centralização das Informações** – Registro de todas as interações com clientes, incluindo **e-mails, chamadas, reuniões e mensagens**, garantindo histórico consolidado e acessível.
- **Segmentação Inteligente de Leads** – Filtragem de contatos com base em **comportamento de compra, localização e estágio no funil de vendas**, permitindo estratégias mais assertivas.
- **Análises e Indicadores de Desempenho** – Monitoramento de **KPIs de vendas**, como taxa de conversão, ticket médio e ciclo de vendas, além de ferramentas de análise de dados para relatórios detalhados.
- **Personalização do CRM** – Customização de **campos, relatórios e integrações** conforme as necessidades da empresa, incluindo compatibilidade com plataformas já utilizadas pela Ceres.
- **Registro de Oportunidades de Vendas** – Definição clara de **prazos, valores e responsáveis** por cada negociação, otimizando a gestão de oportunidades comerciais.
- **Automação de Processos** – Implementação de **fluxos automatizados** para facilitar tarefas repetitivas, incluindo integração direta com **WhatsApp para comunicação eficiente**.
- **Segurança e Conformidade** – Proteção dos dados dos clientes em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.

## 2.2 Ferramenta de Comunicação via WhatsApp

A solução para comunicação via **WhatsApp** deve permitir interações estratégicas e personalizadas, garantindo um atendimento ágil e eficaz. As principais funcionalidades incluem:

- **Automação de Conversas** – Criação de **fluxos automatizados** com base em **palavras-chave ou ações do cliente**, garantindo respostas rápidas e personalizadas.
- **Alertas e Notificações em Tempo Real** – Notificações instantâneas sobre novas mensagens ou interações, evitando a perda de contatos importantes.
- **Relatórios de Desempenho** – Geração de métricas sobre **tempo de resposta, taxa de resolução e nível de satisfação do cliente**, auxiliando na melhoria do atendimento.
- **Disparo de Mensagens Segmentadas** – Envio programado de **mensagens promocionais e de marketing**, com personalização conforme o perfil dos leads.
- **Acesso Multiusuário e Trabalho Colaborativo** – Permissão para que **múltiplos usuários acessem simultaneamente** a plataforma, com atribuição de tarefas e organização da comunicação.
- **Segmentação Avançada** – Definição de **fluxos de comunicação personalizada** para diferentes perfis de clientes.
- **Integração com Outras Plataformas** – Compatibilidade com **redes sociais, ferramentas de automação de marketing e sistemas já utilizados pela Ceres**.
- **Automatização de Tarefas** – Uso de **chatbots e APIs** para otimizar interações, reduzindo a necessidade de atendimento manual em processos repetitivos.
- **API Oficial do WhatsApp** – Utilização da **API Oficial** para garantir **segurança, estabilidade e conformidade** com as diretrizes do WhatsApp.
- **Dashboard em Tempo Real** – Interface intuitiva para **visualização instantânea de métricas e indicadores-chave**.
- **Envio de Arquivos Multimídia** – Possibilidade de compartilhamento de **vídeos, PDFs, imagens e outros formatos**, enriquecendo a comunicação com clientes.
- **Conformidade com a LGPD** – Garantia de **proteção de dados e privacidade**, alinhada às normas da **Lei Geral de Proteção de Dados**.

### 3. ESCOPO DO SERVIÇO:

O escopo do serviço incluirá:

- **Implantação da Plataforma** – Configuração inicial, parametrização conforme as necessidades da Ceres e treinamento completo para os usuários.
- **Integração com Sistemas Existentes** – Conectividade total com as ferramentas já utilizadas pela Ceres, garantindo compatibilidade e fluxo contínuo de informações.
- **Suporte Técnico Contínuo** – Atendimento especializado para manutenção, atualizações e resolução de eventuais problemas.
- **Cronograma Detalhado de Implantação** – Planejamento estruturado com **checkpoints periódicos**, acompanhamento de progresso e apresentação dos **custos segmentados por etapa**.

### 4. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As propostas serão avaliadas conforme os seguintes critérios descritos na seção Objeto:

- Funcionalidades Técnicas (60%)
- Custo (40%)

### 5. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

A seleção da proposta vencedora considerará:

#### 5.1 Funcionalidades Técnicas (60%)

Definição: Avalia a extensão em que as soluções propostas atendem às especificações técnicas e funcionais do projeto.

Método de Avaliação: Pontuação de acordo com tabela do Anexo 1

#### 5.2 Custo (40%)

Definição: Analisa com base no menor valor apresentado.

Método de Avaliação: Valor apresentado na proposta

A pontuação total dos critérios será calculada de acordo com a tabela a seguir.

Tabela - Composição da Pontuação

<b>Critério</b>	<b>Condição</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Peso</b>	<b>Pontuação Máxima</b>
<b>Funcionalidades Técnicas</b>	Pontuação acima 95% das funcionalidades técnicas (Anexo 1)	100	6	600
	Pontuação de 89% a 94% aos funcionalidades técnicas (Anexo 1)	50		
	Não atende as funcionalidades técnicas (Anexo 1)	0		
<b>Custo</b>	O menor preço terá 400 pontos e os demais irão variar conforme seu preço até o limite de 0 pontos. (Menor Preço/Preço da Empresa) * Pontuação Máxima	100	4	400
<b>Total</b>				<b>1000</b>

## 6. FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS:

As propostas deverão conter:

- a) Razão social da empresa e CNPJ;
- b) Descrição detalhada dos serviços;
- c) Condições de pagamento e prazos;
- d) Validade da proposta (mínimo de 30 dias);
- e) Garantias oferecidas (se aplicável);
- f) Declaração de inexistência de conflitos de interesse conforme item 5.2.3 da IN;
- g) Comprovação de idoneidade e capacidade técnica, por meio de atestados ou declarações de serviços prestados;
- h) Nome, contato e assinatura do responsável pela proposta.

## 7. DOCUMENTOS PARA COMPROVAÇÃO

Para a validação da proposta apresentada, a empresa proponente deverá anexar, obrigatoriamente, os seguintes documentos:

- a) Contrato Social atualizado;
- b) CNPJ;
- c) Certidões Negativas de débitos da Receita Federal;

- d) Certidões Negativas de débitos da Receita Estadual;
- e) Certidão Negativas de débitos trabalhista;
- f) Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral;
- g) Comprovante de inscrição no CNPJ;
- h) FGTS;
- i) Cópia do CPF dos proprietários e/ou sócios;
- j) Alvará de funcionamento (quando aplicável);
- k) Registro no órgão regulador (quando aplicável).

## **8. PRAZO DE EXECUÇÃO**

A contratação terá duração de 12 meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada conforme as disposições legais.

## **9. FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO**

Os pagamentos decorrentes deste contrato serão ajustados entre as partes após o envio das propostas, levando em consideração os valores, prazos e demais condições acordadas por escrito.

## **10. SANÇÕES E PENALIDADE**

Em caso de descumprimento contratual, serão aplicadas as seguintes penalidades:

- Multa de 10% sobre o valor mensal do contrato para a primeira infração.
- Multa de 30% em caso de reincidência.
- Ressarcimento integral de prejuízos causados à CERES, acrescido de multa de 10% sobre o valor do dano.

## **11. RESCISÃO CONTRATUAL**

O contrato poderá ser rescindido:

11.1 - Por qualquer das partes, mediante aviso prévio de 30 dias.

11.2 - Imediatamente, pela CERES, em caso de descumprimento das obrigações contratuais, paralisação dos serviços ou outras situações que comprometam a execução contratual ou a reputação da contratada.

## **12. CONFIDENCIALIDADE**

A contratada e seus sócios e colaboradores deverão, quando da contratação do serviço, firmar Termo de Adesão ao Código de Ética, de Confidencialidade e de Responsabilidade, no sentido de que seus atos e todos os dados que vierem a conhecer sobre a composição dos ativos da Ceres, quais sejam: características,

valores, prazos, corretoras/distribuidoras e tudo mais que possa representar risco ou danos aos interesses da Fundação, inclusive ao seu patrimônio, sejam utilizados exclusivamente para os objetivos do serviço contratado, de interesse institucional da Ceres – Fundação de Previdência, não podendo ser divulgados por qualquer meio para pessoa jurídica ou física estranha ao quadro operacional da Contratante, sob pena de incorrer nas sanções previstas nos respectivos normativos internos.

### **13. PRAZO E CONDIÇÕES PARA ENVIO DAS PROPOSTAS**

As propostas deverão seguir, sob pena de não aceitação pela CONTRATANTE, além dos termos e exigências já definidos neste documento, que:

13.1 Sejam enviadas até o dia **27/03/2025**, às 17h por meio eletrônico para o e-mail **trabalheconosco@ceres.org.br**.

13.2 Deverão constar na proposta, sob pena de sua desconsideração a seguinte declaração:

“A Empresa XXXXX, CNPJ XXXXX declara que tem ciência e concorda com todos os termos constantes na Carta Convite nº XX/2025.

### **14. DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1 O quantitativo de processos constantes nesta Carta-Convite poderá sofrer alteração até a efetiva contratação, em razão de eventuais acordos, extinções, novos processos, não invalidando as propostas que vieram a ser apresentadas, nem ensejando direito de alterações dessas propostas.

14.2 Os casos omissos serão resolvidos conforme a legislação vigente e as disposições contratuais.

14.3 Para responder a eventual dúvida sobre questões administrativas: Tel. (61) 2106 0266 ou (61) 2106 0286.

### Anexo I - Tabela para pontuação de Funcionalidades Técnicas

Solução	Funcionalidade	Exemplo de Nota (0 ou 1)	Peso	Pontuação Máxima
<b>Plataforma de Gerenciamento de Clientes</b>	Organização e monitoramento do progresso das vendas através de funis customizáveis.	1	1	1
	Conexão com campanhas em redes sociais e plataformas de marketing.	1	2	2
	Centralização das informações de clientes, incluindo e-mails, chamadas, reuniões e mensagens.	1	1	1
	Segmentação de leads com base em critérios como comportamento de compra, localização e estágio no funil de vendas.	1	2	2
	Monitoramento de KPIs de vendas, ticket médio, como taxa de conversão e ciclo de vendas.	1	1	1
	Personalização do CRM com campos, relatórios e integrações com plataformas utilizadas pela Ceres.	1	1	1
	Visualização clara das etapas do processo de vendas.	1	1	1
	Registro de oportunidades de vendas, definindo prazos, valores e responsáveis.	1	1	1
	Ferramentas de análise de dados para gerar relatórios detalhados sobre o desempenho de vendas, produtividade da equipe, taxas de conversão e outras métricas-chave.	1	1	1
	Automações para facilitar e agilizar processos repetitivos de vendas. Conecte-se com a plataforma diretamente ao	1	3	3



	WhatsApp para facilitar a comunicação com os clientes			
	Proteção de dados dos clientes, conforme a LGPD.	1	3	3
<b>Ferramenta de Conversas via WhatsApp</b>	Criação de fluxos automáticos baseados em palavras-chave ou ações do cliente, permitindo uma interação personalizada durante a conversa.	1	3	3
	Alertas e notificações instantâneas sobre novas mensagens ou interações, garantindo que nenhum contato importante seja perdido.	1	1	1
	Geração de relatórios sobre o desempenho das interações, como tempo de resposta, taxa de resolução e satisfação do cliente.	1	1	1
	Disparo de mensagens segmentadas para marketing e promoções, com agendamento de envio e personalização de mensagens.	1	1	1
	Permissão para acesso simultâneo de múltiplos usuários, com atribuição de tarefas e comunicação colaborativa.	1	1	1
	Segmentação de contatos e definição de fluxos de comunicação personalizada.	1	2	2
	Integração com redes sociais, plataformas de marketing e outras utilizadas pela Ceres.	1	3	3
	Automatização de tarefas repetitivas por meio de chatbots e APIs	1	3	3
	Utilização de API Oficial do WhatsApp para garantir uma integração eficiente e segura.	1	3	3
	Dashboard em tempo real para visualização de indicadores-chave.	1	1	1

	Envio de vídeos, PDFs, imagens e outros arquivos para enriquecer a comunicação.	1	1	1
	Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo privacidade e segurança.	1	2	2

**Anexo II:**

**DECLARAÇÃO DE POLITICAMENTE EXPOSTO**

À **[Nome da Empresa]**, inscrita no CNPJ nº **[Número do CNPJ]**, com sede em **[Endereço Completo]**, por meio de seu representante legal abaixo assinado, DECLARA para os devidos fins que:

**NÃO possui em seu quadro societário** pessoas politicamente expostas, nos termos da Instrução Previc 18/2014, que define como pessoas politicamente expostas os agentes públicos que desempenham ou tenham desempenhado, nos últimos cinco anos, cargo, emprego ou função pública relevante no Brasil ou no exterior, bem como seus representantes, familiares e pessoas de relacionamento próximo;

A presente declaração representa a expressão da verdade, assumindo inteira responsabilidade pelas informações prestadas.

[Nome da Empresa]

[Nome e Cargo do Responsável]

[Data]

[Assinatura]

**Anexo III:**

**TERMO DE ILIBADA REPUTAÇÃO E IDONEIDADE**

À CERES,

À **[Nome da Empresa]**, inscrita no CNPJ nº **[Número do CNPJ]**, com sede em **[Endereço Completo]**, por meio de seu representante legal abaixo assinado, DECLARA para os devidos fins que:

Possui ilibada reputação e idoneidade moral, ética e profissional, não estando envolvida em quaisquer atos ilícitos, fraudes, crimes contra a administração pública, corrupção, improbidade administrativa ou condutas que possam comprometer sua integridade e credibilidade;

Não responde e nunca respondeu a processos criminais, administrativos ou civis que possam afetar sua capacidade técnica, jurídica ou moral para o cumprimento de suas obrigações contratuais e profissionais;

Está em plena conformidade com as normas anticorrupção, trabalhistas, ambientais e de responsabilidade social, não tendo sido condenada por práticas ilícitas, tais como suborno, lavagem de dinheiro, cartel, fraude à licitação ou quaisquer atos contrários à legislação vigente;

Declara que não possui restrições ou impedimentos legais para participar do processo de contratação e que mantém sua regularidade junto aos órgãos reguladores, fiscais e de controle, conforme aplicável à sua atividade profissional ou empresarial;

Compromete-se, durante a fase de proposta e eventual contratação, a agir com transparência, ética e boa-fé, abstendo-se de qualquer prática que possa comprometer sua idoneidade ou a confiança depositada pela CERES.

Por assim firmo este termo como manifestação expressa de sua concordância, resguardando sua plena aptidão ética, moral e profissional para o processo em questão.

[Local], [Data]  
[Nome da Empresa]  
[Nome e Cargo do Representante Legal]  
[Assinatura]

**Anexo IV:**

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE TRABALHO INFANTIL OU ANÁLOGO À ESCRAVIDÃO**

À **[Nome da Empresa]**, inscrita no CNPJ nº **[Número do CNPJ]**, com sede em **[Endereço Completo]**, por meio de seu representante legal abaixo assinado, DECLARA para os devidos fins que:

1. **Não emprega, direta ou indiretamente, mão de obra infantil** em suas atividades, exceto na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, e da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), observando rigorosamente a legislação vigente sobre o tema;

2. **Não utiliza, permite ou compactua com qualquer forma de trabalho análogo à escravidão**, forçado ou degradante, direta ou indiretamente, em suas operações, cadeias produtivas ou na atuação de seus fornecedores e prestadores de serviço;

3. **Está em conformidade com a legislação trabalhista e direitos humanos vigentes**, respeitando as normas nacionais e internacionais de proteção ao trabalhador, incluindo as disposições previstas na Declaração Universal dos Direitos Humanos, na Convenção nº 29 e nº 105 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), bem como nas Leis Brasileiras de Combate ao Trabalho Escravo;

4. Compromete-se a manter sua atuação empresarial baseada em princípios éticos, sociais e de respeito aos direitos fundamentais do trabalho, **adotando medidas rigorosas de prevenção e combate ao trabalho infantil e escravo** em toda a sua cadeia produtiva;

5. Caso seja identificada qualquer situação que contrarie esta declaração, **compromete-se a tomar as providências imediatas para correção**, sob pena de responder administrativa, civil e criminalmente pelos atos praticados.

A presente declaração representa a expressão da verdade, assumindo inteira responsabilidade pelas informações prestadas.

[Local], [Data]  
[Nome da Empresa]  
[Nome e Cargo do Representante Legal]  
[Assinatura]

**Anexo V:**

**DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE COM NORMAS AMBIENTAIS**

À **[Nome da Empresa]**, inscrita no CNPJ nº **[Número do CNPJ]**, com sede em **[Endereço Completo]**, por meio de seu representante legal abaixo assinado, DECLARA para os devidos fins que:

1. Está em **conformidade com todas as normas ambientais vigentes**, incluindo a legislação brasileira aplicável, bem como tratados e convenções internacionais adotados pelo Brasil, visando a preservação ambiental, a gestão sustentável de recursos e a mitigação de impactos ambientais decorrentes de suas atividades;
2. Adota práticas sustentáveis em seus processos produtivos e operacionais, observando o uso racional de recursos naturais, a redução da poluição e a destinação adequada de resíduos, conforme previsto nas diretrizes da **Política Nacional do Meio Ambiente (Lei nº 6.938/1981)**, **Lei de Crimes Ambientais (Lei nº 9.605/1998)** e demais regulamentos aplicáveis;
3. **Não possui registros de infrações ambientais ou sanções administrativas decorrentes do descumprimento da legislação ambiental**, bem como não responde a processos relacionados a danos ambientais, salvo disposição em contrário expressamente mencionada e justificada no presente documento;
4. Compromete-se a **manter e aprimorar continuamente suas práticas ambientais**, assegurando o cumprimento da legislação e regulamentos ambientais aplicáveis, bem como a atualização de suas certificações, se houver;
5. Caso seja identificada qualquer irregularidade ambiental em suas operações ou na atuação de seus sócios e colaboradores **tomará as providências cabíveis para a devida regularização**, comunicando prontamente à CERES sempre que necessário.

A presente declaração é firmada para fins de participação no processo de seleção de proposta e eventual contratação, assumindo total responsabilidade pelas informações prestadas.

[Local], [Data]

[Nome da Empresa]

[Nome e Cargo do Representante Legal]

[Assinatura]

(Anexos: Cópias das Certificações Ambientais, se aplicável)