



ORGANIZAÇÃO
DAS VOLUNTÁRIAS
DE GOIÁS

ESTADO DE GOIÁS
ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS - O V G
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 021/2024

A ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS-OVG, pessoa jurídica de direito privado, qualificada como Organização Social (OS), sediada na Rua T-14, nº 249, Setor Bueno, CEP 74.230-130, nesta Capital, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.106.664/0001-65, vem através do presente Termo de Referência apresentar as especificações para a contratação de empresa para o fornecimento do objeto descrito abaixo, de acordo com a legislação específica vigente.

A contratação será regida pelo REGULAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE BENS, MATERIAIS, SERVIÇOS, LOCAÇÕES, IMPORTAÇÕES E ALIENAÇÕES – NORMA E PROCEDIMENTO – NP Nº. 006 de 25 de abril de 2024 disponível no site da OVG <http://www.ovg.org.br> e demais condições estabelecidas neste Termo.

1. DO OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de solução tecnológica especializada para automação e gestão de comunicação multicanal, integrando canais como WhatsApp, SMS, e-mail e instagram, com o objetivo de aprimorar o relacionamento e o atendimento aos beneficiários dos programas sociais da OVG - Organização das Voluntárias de Goiás, pelo período de 12 meses.

1.2. Do Quantitativo:

Lote	Item	Descrição	Unidade	Qtde Total
01	01	Solução de comunicação multicanal	mensal	12
	02	Configuração Inicial	horas	15

1.2.1. Dos limites de disparos por canal de atendimento:

Item	SubItem	Descrição	Unidade	Qtde Total
01	01	Módulo Receptivo WhatsApp	Disparos mensal	50.000
	02	Módulo Ativo WhatsApp	Disparos mensal	23.256
	03	Serviço de SMS	Disparos mensal	166.667
	04	Serviço de Email	Disparos mensal	5.555.556
	05	Quantidade de Usuários	unidade	30

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação de uma solução de CRM para o Programa Universitário do BEM (PROBEM) e a para Gerência de Benefícios Sociais se justifica pela crescente complexidade da comunicação com os

beneficiários desses programas sociais. Atualmente, a interação com o público-alvo exige a utilização de múltiplos canais de comunicação, incluindo SMS, e-mail, WhatsApp, Messenger, e outras redes sociais. A solução atual, limitada ao uso de um canal específico, não atende mais às demandas de comunicação eficaz e integrada, comprometendo a capacidade de engajamento com os beneficiários.

2.2 Com a adoção de uma nova solução multicanal, será possível proporcionar uma experiência de atendimento muito mais fluida, personalizada e centralizada, utilizando os princípios de sistemas especialistas em gestão de relacionamento com o cliente (CRM). Tal medida resultará em um aumento significativo na eficiência da comunicação, permitindo uma melhor gestão das interações e fortalecendo o engajamento dos beneficiários com os programas sociais. A proposta de solução permitirá que as equipes responsáveis pelo atendimento ofereçam um suporte mais ágil e direcionado, alinhado às expectativas e necessidades dos usuários.

2.3 Além disso, a integração da solução de CRM com os sistemas internos de organização, por meio de APIs, possibilitará a automatização de processos operacionais, reduzindo a necessidade de instruções manuais e potencializando a eficiência operacional. A automatização dos fluxos de trabalho e a centralização de dados provenientes de diferentes canais de comunicação trarão um ganho expressivo em termos de produtividade, ao mesmo tempo que permitirão uma visão mais ampla e precisa do histórico de interações com os beneficiários.

2.4 Outro ponto de extrema importância é a segurança e governança dos dados. Uma nova solução de CRM deve atender aos padrões rigorosos de segurança da informação, como a certificação ISO 27001, garantindo a proteção dos dados sensíveis dos beneficiários e das próprias instituições responsáveis pela gestão dos programas sociais. "Essa mudança é importante para proteger as informações e seguir as leis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), ajudando a evitar vazamentos ou usos indevidos dos dados."

2.5 Por fim, a contratação desta solução de CRM cumpre com os requisitos de eficiência, economicidade e transparência, sendo uma medida estratégica e necessária para o aprimoramento da gestão e prestação de serviços aos beneficiários dos programas sociais geridos pela organização.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1 Requisitos da Contratação:

3.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução e atendimento ao Termo de Referência, cabendo ao CONTRATANTE apenas permitir acesso a aplicação web e o gerenciamento da solução da contratada.

3.1.2. A solução deverá permitir concentrar todas as mensagens recebidas dos diversos canais (SMS, WhatsApp, Email, etc) em tela em plataforma web única.

3.1.3. A solução deverá proporcionar funcionalidades avançadas para o gerenciamento centralizado das interações, permitindo que múltiplos agentes acompanhem e respondam a comunicações de forma eficiente.

3.1.4. A solução deverá permitir a gestão completa de contatos, incluindo a adição, exclusão e segmentação de grupos de beneficiários, bem como a importação de listas no formato CSV e por API, com um histórico completo de importações realizadas.

3.1.4.1 A importação deverá permitir a correção automática de contatos inválidos ou com erros de formatação, garantindo que os dados estejam sempre atualizados e precisos.

3.1.5. O sistema deverá permitir a criação de regras de segmentação de beneficiários, de forma que as comunicações possam ser direcionadas de acordo com perfis definidos pela CONTRATANTE.

3.1.6. A solução deverá suportar o envio de mensagens automáticas e personalizadas para os beneficiários através de múltiplos canais, incluindo SMS, e-mail, WhatsApp e RCS.

3.1.6.1. O envio de mensagens deverá incluir funcionalidades para personalizar as mensagens com informações dinâmicas, como nome do beneficiário, data de aniversário ou status do programa social.

3.1.7. A solução deverá incluir módulos de atendimento ao cliente, permitindo que os agentes interajam com os beneficiários de maneira eficiente através de uma interface única de gerenciamento de conversas.

3.1.7.1. A interface deverá incluir funcionalidades de gerenciamento de tickets, como acompanhamento de status de atendimentos (abertos, pendentes, agendados e fechados).

3.1.7.2. O sistema deverá permitir a escalabilidade do atendimento, podendo adicionar ou remover agentes e permissões conforme a necessidade da CONTRATANTE.

3.1.8. A solução deverá incluir monitoramento das atividades dos agentes, permitindo o acompanhamento em tempo real das interações e da produtividade.

3.1.8.1 O monitoramento deverá permitir a geração de relatórios de performance, tempo médio de resposta e o número de interações realizadas por agente.

3.1.9. O canal de WhatsApp deverá utilizar a API oficial do WhatsApp Business, permitindo interações automatizadas e/ou humanas, conforme necessidade.

3.1.10. As funcionalidades de SMS e RCS deverão permitir a inclusão de textos, imagens e botões interativos, onde aplicável, para engajar de forma eficiente os beneficiários.

3.1.11. A solução deverá permitir o agendamento de disparos automáticos de mensagens, como lembretes, avisos de renovação e confirmação de agendamentos.

3.1.12. A solução deverá gerar relatórios detalhados de comunicação, permitindo à CONTRATANTE analisar o desempenho das interações e os resultados das campanhas de comunicação.

3.1.12.1. Os relatórios deverão incluir métricas como quantidade de mensagens enviadas, taxas de resposta, tempo de resposta e interações por agente.

3.1.12.2. A solução deverá oferecer a opção de exportação de relatórios em formatos como CSV, PDF ou via integração com API, para que possam ser integrados a outros sistemas de gestão da CONTRATANTE.

3.2. Integração com Sistemas Internos, API e Chatbots:

3.2.1. A solução deverá permitir a integração com os sistemas internos da CONTRATANTE para possibilitar a validação automática dos dados fornecidos pelos usuários, tais como CPF ou número de inscrição, durante o início do atendimento.

3.2.2. A integração deverá ser realizada de forma segura, garantindo a proteção dos dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.2.3. A solução deve suportar protocolos e APIs padrão de mercado para facilitar a integração com os sistemas existentes da CONTRATANTE.

3.2.4. A solução deverá oferecer integração via API, permitindo a automação de processos e a personalização de fluxos de comunicação.

3.2.4.1. As APIs deverão permitir a extração e o envio de dados em tempo real, bem como a integração com sistemas internos da CONTRATANTE para garantir que as informações dos beneficiários estejam sincronizadas com o sistema de atendimento.

3.2.4.2. A integração deverá suportar a criação de chatbots customizados, com fluxos automatizados baseados em inteligência artificial, para responder a dúvidas frequentes e iniciar atendimentos automaticamente.

3.2.5. O sistema deverá permitir a configuração de fluxos de atendimento complexos, baseados em regras lógicas e interações pré-definidas, capazes de encaminhar os beneficiários para diferentes caminhos de atendimento, conforme a natureza da solicitação.

3.2.6. O sistema deverá permitir o monitoramento e ajuste dos fluxos automatizados com base em métricas de desempenho, como taxas de conclusão de atendimentos automatizados, número de

interações, tempo de resolução e taxa de escalonamento para atendimento humano.

3.2.7. A inteligência artificial integrada ao chatbot deverá ser capaz de analisar o conteúdo das mensagens dos beneficiários e fornecer respostas contextualizadas e adequadas, com base no histórico de interações e padrões de comportamento.

3.2.7.1. O chatbot deverá ser capaz de responder automaticamente a perguntas frequentes dos beneficiários, utilizando uma base de conhecimento previamente configurada pela CONTRATANTE. Essa base de conhecimento poderá ser atualizada de maneira dinâmica, garantindo que o chatbot tenha acesso às informações mais recentes.

3.2.7.2. O chatbot deverá ser configurável para atuar de maneira integrada com agentes humanos, sendo capaz de identificar momentos críticos de atendimento e encaminhar automaticamente a conversa para um atendente humano, quando necessário, garantindo uma transição fluida e eficiente.

3.2.7.3. O chatbot deverá ser integrado aos diferentes canais de comunicação oferecidos pela solução (WhatsApp, SMS, e-mail, RCS, entre outros), permitindo uma experiência multicanal consistente para o beneficiário, independentemente do ponto de contato inicial.

3.2.7.4. A criação e gestão dos fluxos de chatbot deverão ser de fácil uso, utilizando uma interface gráfica intuitiva e acessível, de modo que a CONTRATANTE possa realizar ajustes ou criar novos fluxos sem a necessidade de conhecimento técnico avançado.

3.2.7.5. A solução deverá oferecer a possibilidade de treinamento contínuo do chatbot, permitindo que a inteligência artificial aprenda com interações passadas e melhore suas respostas e fluxos ao longo do tempo, garantindo um atendimento cada vez mais preciso e personalizado.

3.2.7.6. A solução deverá registrar todas as interações realizadas pelo chatbot, com opções de exportação de relatórios detalhados que permitam à CONTRATANTE avaliar o desempenho e a eficácia dos atendimentos automatizados.

3.3. Serviço WhatsApp:

3.3.1. Considera-se parte da solução do Serviço de inteligência WhatsApp Web, os usuários ativos, os canais de Atendimentos Homologados, módulos RECEPTIVO e ATIVO da ferramenta;

3.3.2. A solução deverá ser web de atendimento online usando plataforma WhatsApp Business API, com possibilidade de uso/atendimento simultâneo de, no mínimo 30 (trinta) colaboradores na função "Agente" e 02 (dois) colaboradores na função "Administrador/Supervisor";

3.3.3. A solução deverá permitir ao CONTRATANTE administrar as permissões sempre que necessário, definindo os colaboradores que fazem uso das licenças adquiridas.

3.3.4. Considera-se Usuários Ativos todos os colaboradores tanto na função "Agente" quanto na função "Administrador/Supervisor" presentes na solução;

3.3.5. A solução deverá possibilitar, no mínimo, 10 canais de atendimento WhatsApp distintos, independentes e gerenciáveis pela CONTRATANTE.

3.3.6. A CONTRATADA deverá homologar os números da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) como conta comercial oficial WhatsApp bem como auxiliar na tentativa de efetivação de selo de autenticação como uma conta comercial oficial.

3.3.6.1. Os números de telefones homologados da Organização deverão estar hospedados em parceiros homologados pelo WhatsApp/Facebook.

3.3.7. A CONTRATADA deverá garantir a migração do número da Organização para outra empresa caso seja necessário, após solicitação formal da CONTRATANTE.

3.3.8. A solução de Serviço de inteligência WhatsApp Web deverá ser composta por, no mínimo, 02 (dois) módulos: ATIVO e RECEPTIVO.

3.3.9. Módulo ATIVO:

3.3.9.1. Consiste no módulo para disparo (envio) de mensagem (templates) ao cliente alvo contendo texto, imagem ou ambos;

3.3.9.2. Estabelece que, quando a Organização inicia uma conversa enviando mensagens (templates) para o usuário/cliente, será cobrado por 01 (uma) mensagem enviada e que as demais mensagens conversadas em um período de 24 (vinte e quatro) horas com o mesmo usuário/cliente serão gratuitas.

3.3.9.3. O módulo ATIVO deverá permitir o envio do quantitativo definido pelo Item 1.2. deste Termo.

3.3.10. Módulo RECEPTIVO:

3.3.10.1. Consiste no módulo para recebimento/tratativa de atendimentos realizados através de mensagem feitas pelo cliente à Organização.

3.3.10.2. Neste módulo o usuário/cliente inicia uma conversa enviando mensagens para a Organização, será cobrado por 01 (uma) mensagem recebida e que as demais mensagens conversadas em um período de 24(vinte e quatro) horas com o mesmo usuário/cliente serão gratuitas.

3.3.10.3. O módulo RECEPTIVO deverá permitir acesso simultâneo a plataforma e/ou permitir atendimento via plataforma a todos os usuários contratados (Agentes e Administradores).

3.3.10.4. O módulo RECEPTIVO da solução deverá permitir configuração de respostas automáticas a fim de automatizar envio de mensagens aos usuários no caso de solicitações (tentativa de contato) fora do horário de atendimento, incluindo finais de semana, feriados e dias de ponto facultativo.

3.3.10.5. O módulo RECEPTIVO da solução deverá permitir configuração de respostas automáticas no início de cada atendimento ao usuário, como por exemplo a seguinte mensagem: "Favor informar o nº de CPF ou nº de Inscrição para o início do atendimento".

3.3.10.6. No módulo RECEPTIVO, a solução deverá diferenciar atendimentos realizados ao mesmo usuário no período de 30 (trinta) dias, considerando-os como retorno evitando nova cobrança.

3.3.10.7. O módulo RECEPTIVO deverá permitir o recebimento do quantitativo definido pelo Item 1.2. deste Termo.

3.3.10.8. A solução deverá limitar a quantidade contratada de forma a não gerar qualquer cobrança adicional que não esteja prevista no contrato.

3.4. SMS

3.4.1 A solução deverá ser baseada em API, permitindo o envio automatizado de mensagens SMS para os beneficiários dos programas sociais da CONTRATANTE, com os seguintes requisitos:

3.4.2 A API deverá possibilitar o envio de mensagens de texto em massa, com suporte para personalização do conteúdo, utilizando variáveis dinâmicas, como nome do destinatário e outras informações personalizadas.

3.4.3 A solução deverá garantir a entrega de mensagens em tempo real, com suporte a diferentes operadoras de telecomunicações, abrangendo todo o território nacional.

3.4.4 O sistema deverá permitir o monitoramento de status de envio, com relatórios detalhados sobre:

- Entrega bem-sucedida;
- Falha na entrega;
- Mensagens pendentes;
- Recebimento por parte do destinatário.

3.4.5 A API deve suportar autenticação segura via token e contar com controle de acesso, permitindo a configuração de permissões para diferentes usuários da CONTRATANTE.

3.4.6 A solução deverá permitir a configuração de webhooks para notificações de eventos importantes, como:

- Entrega da mensagem;
- Status de falha ou erro;
- Respostas de usuários (se aplicável).

3.4.7 A plataforma deverá permitir o agendamento de mensagens, facilitando a comunicação em horários e datas pré-definidos.

3.4.8 Deverá ser possível a integração com sistemas e outras ferramentas internas da CONTRATANTE, utilizando padrões de integração como RESTful APIs.

3.4.9 A solução deverá ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, permitindo a análise do desempenho de envio e a eficácia das campanhas de comunicação.

3.4.10 O serviço de SMS deverá contar com garantia de alta disponibilidade (99,5%) e redundância em caso de falhas.

3.4.11 A solução deverá ser compatível com os seguintes métodos HTTP:

- POST: para envio de mensagens SMS;
- GET: para consultas de status e relatórios;
- DELETE: para cancelamento de envios programados.

3.4.12 O provedor deverá garantir o suporte técnico via chat e e-mail, com resposta em até 24 horas para casos críticos.

3.5. EMAIL

3.5.1. O sistema deve permitir a criação de campanhas de e-mails em massa, com suporte a personalização dos e-mails, permitindo a inserção de variáveis dinâmicas, como nome e outras informações do destinatário.

3.5.2. O envio de e-mails individuais também deverá ser suportado, facilitando o contato direto com os beneficiários e colaboradores, sem limitação de volume para ambos os tipos de envios.

3.5.3. O sistema deverá garantir uma taxa de entrega (deliverability) de e-mails elevada, com mecanismos de segurança como autenticação SPF, DKIM e DMARC para evitar que as mensagens sejam marcadas como spam.

3.5.4. A plataforma deverá fornecer métricas detalhadas sobre o desempenho das campanhas de e-mail, incluindo:

- Taxa de entrega;
- Taxa de abertura;
- Cliques em links inseridos;
- Taxa de rejeição (bounce rate);
- Relatório de descadastramento (opt-out).

3.5.5. O sistema deverá permitir o agendamento de campanhas de e-mail em horários específicos, com a opção de segmentação de público-alvo com base em perfis e comportamentos armazenados na plataforma.

3.5.6. A ferramenta deverá oferecer automação de e-mails, permitindo a criação de fluxos automáticos de mensagens para o acompanhamento da jornada do beneficiário ou cliente, como e-mails de boas-vindas, lembretes e notificações.

3.5.7. O provedor do serviço deverá garantir a alta disponibilidade do sistema, com uptime mínimo de 99,5%, e fornecer suporte técnico em horário comercial.

3.5.8. O sistema deverá ter capacidade para suportar no mínimo 30 (trinta) usuários simultâneos, com perfis diferenciados para envio de e-mails e administração.

3.5.9. A API de e-mails deverá permitir integração com outras ferramentas e sistemas internos da CONTRATANTE, possibilitando automações de envios a partir de eventos externos.

3.5.10. A ferramenta deverá fornecer mecanismos de controle de duplicidade para evitar envios repetidos para o mesmo destinatário em campanhas.

3.5.11. A solução deverá ser compatível com as seguintes operações via API:

- POST: para envio de e-mails em massa ou individuais;
- GET: para consulta de status e relatórios de campanhas;
- DELETE: para cancelamento de campanhas agendadas.

3.6. FACEBOOK MESSENGER

3.6.1 A solução da ferramenta deverá incluir integração nativa com o Facebook Messenger, permitindo que o CONTRATANTE utilize esse canal de comunicação para interações com os cidadãos, especialmente em programas sociais e atendimento ao público.

3.6.2 A integração deverá suportar o envio e a coleta de mensagens em tempo real, com interface amigável que permita a visualização centralizada dessas comunicações diretamente na plataforma.

3.6.3 A plataforma deverá permitir a automatização de respostas, incluindo a criação de fluxos de atendimento com o uso de chatbots e mensagens predefinidas, de acordo com as políticas e fluxos definidos pelo CONTRATANTE.

3.6.4 A solução deverá garantir a personalização das interações por meio de variáveis dinâmicas (ex: nome do destinatário), otimizando o engajamento e a comunicação personalizada com os cidadãos.

3.6.5 A plataforma deverá fornecer relatórios detalhados de desempenho no uso do Facebook Messenger, incluindo detalhes como:

- Taxa de abertura das mensagens;
- Taxa de resposta;
- Tempo de resposta dos operadores;
- Mensagens não lidas.

3.6.6 A integração deverá suportar a configuração de alertas e notificações automáticas para eventos importantes, como coleta de mensagens, respostas dos usuários e falhas no envio de mensagens.

3.6.7 A solução deverá garantir que todas as interações via Facebook Messenger sejam integradas ao histórico de atendimento da ferramenta, garantindo que os operadores tenham acesso a todas as informações relevantes em um só lugar.

3.6.8 Deverá ser possível a integração com outros sistemas da CONTRATANTE utilizando padrões de integração como APIs RESTful, permitindo a troca de informações entre a plataforma e outras ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE.

3.6.9 A ferramenta deverá garantir alta disponibilidade (99,5%) e redundância, minimizando qualquer interrupção no serviço.

3.6.10 O provedor deverá oferecer suporte técnico para integração via chat e e-mail, com tempo de resposta de até 24 horas para incidentes críticos.

3.7 INSTAGRAM

3.7.1 A solução deve ser baseada em API, permitindo a integração nativa com o Instagram, possibilitando o gerenciamento de interações com o público através de mensagens diretas (DMs), comentários e menções.

3.7.2 Uma API deverá permitir a captura de leads diretamente da plataforma Instagram, com suporte para coleta de informações em formulários de anúncios e redirecionamento automático para a ferramenta da CONTRATANTE

3.7.3 A solução deverá possibilitar o agendamento de postagens no Instagram, permitindo que o CONTRATANTE planeje campanhas de comunicação e conteúdo de forma estratégica.

3.7.4 O sistema deverá oferecer monitoramento e relatórios detalhados sobre o desempenho de interações no Instagram, incluindo:

- Número de mensagens enviadas e recebidas;
- Respostas automáticas configuradas;
- Engajamento de usuários (curtidas);
- Relatório.

3.7.5 Uma API deverá suportar autenticação segura via token e contar com controle de acesso, permitindo a configuração de permissões para diferentes perfis de usuários

3.7.6 A solução deve garantir alta disponibilidade (99,5%) e permitir a continuidade da operação mesmo em caso de falhas técnicas, com redundância adequada para garantir a integridade das interações no Instagram.

3.7.7 Deverá ser possível a integração dos dados gerados no Instagram com outras ferramentas internacionais da CONTRATANTE, utilizando padrões de integração como APIs RESTful, possibilitando a análise integrada de campanhas e a gestão centralizada de informações

3.7.8 A solução deverá contar com suporte técnico via chat e e-mail, com resposta em até 24 horas para casos.

3.8. Da Configuração Inicial:

3.8.1. A CONTRATADA deverá configurar e ativar a Solução de Atendimento Multicanal cabendo à CONTRATANTE apenas o acesso à aplicação web e o seu gerenciamento;

3.8.2. Cabe à CONTRATADA oferecer:

- a) Kickoff e alinhamento da jornada de implantação;
- b) Introdução aos primeiros passos na solução;
- c) Treinamento da equipe por vídeo chamada;
- d) Oferecer trilhas exclusivas de conteúdo;
- e) Oferecer Webinar Tira-dúvidas;
- f) Apoio nas configurações básicas para uso;
- g) Implementação ativa de canais;
- h) Implementação de canais orientada;
- i) Ativação de canais: WhatsApp, E-mail e Webchat;

4. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO E HABILITAÇÃO

4.1. Poderão participar do presente processo de contratação quaisquer empresas interessadas, cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto pretendido e deverá apresentar:

4.1.1. Inscrição do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

4.1.2. Prova de regularidade para com a fazenda federal, mediante certidão conjunta de débitos relativos a tributos federais e da dívida ativa da união, que abranja inclusive a regularidade relativa às contribuições previdenciárias e sociais.

4.1.3. Prova de regularidade para com a fazenda estadual de Goiás, mediante certidão negativa de débitos relativos aos tributos estaduais.

4.1.4. Prova de regularidade relativa ao fundo de garantia por tempo de serviço – FGTS, através da apresentação do certificado de regularidade do FGTS – CRF.

4.1.5. Prova de regularidade com a Justiça do Trabalho – CNDT.

4.1.6. Prova de regularidade para com a fazenda municipal do tomador ou da sede do fornecedor, mediante certidão negativa de débitos relativos aos tributos municipais, no caso de obras e serviços.

4.2. Os participantes deverão fornecer todas as informações, mesmo que não solicitadas no Termo de Referência, relativas ao produto ou serviço oferecido, como, por exemplo, manuais técnicos, rede credenciada de manutenção ou garantia, manual de instalação, características especiais de funcionamento ou prestação do serviço, etc.

4.3. As empresas interessadas em participar da presente contratação deverão fornecer o objeto a que se refere este Termo de Referência de acordo estritamente com as especificações aqui descritas, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição do mesmo quando constatado no seu recebimento não estar em conformidade com as referidas especificações.

4.4. Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.

4.5. Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços que se relacionem com dirigentes que detenham poder decisório na OVG, bem como com os elencados no Art. 08-C da Lei 15.503/2005, estando a proponente de acordo com os termos do presente Termo de Referência, no encaminhamento da proposta comercial.

5. DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

5.1. As propostas serão analisadas quanto ao cumprimento dos seguintes requisitos e deverão conter:

5.1.1. Razão social da proponente, CNPJ, endereço completo, inclusive eletrônico (e-mail);

5.1.2. Apresentar a descrição detalhada dos produtos/serviços, com o correspondente valor unitário e total;

5.1.3. As propostas terão validade mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega na Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços.

5.1.4. Indicar a marca/fabricante do objeto ofertado.

5.1.5. Os produtos/serviços deverão ser orçados com valores fixos para o período de vigência da contratação, apresentando preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos de custos financeiros e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

5.1.6. A proposta deverá ser apresentada em língua portuguesa e moeda nacional, com somente duas casas decimais após a vírgula.

5.2. Os preços apresentados nas propostas devem incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, treinamento, lucro, transporte, bem como a entrega e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência.

5.3. A OVG poderá em despacho fundamentado desclassificar propostas que apresentarem valores inexequíveis.

6. DO TIPO DO JULGAMENTO

6.1 Será contratada a empresa que oferecer o menor preço global.

7. DO PRAZO DE ENTREGA E FORMA DE RECEBIMENTO

7.1. O objeto da contratação deverá ser disponibilizado em até 15 (quinze) dias após à solicitação da OVG, observando-se as condições deste Termo.

7.2. O objeto da contratação deverá ser entregue na modalidade online, devendo ser fornecido o acesso no portal da CONTRATADA através do envio por e-mail, sendo enviado para informatica@ovg.org.br.

7.3 Caso a contratada entregue o quantitativo inferior ao solicitado, a mesma deverá complementá-lo em até 02 (dois) dias.

7.4. O objeto da contratação será acompanhado por funcionário responsável, designado pela OVG.

7.5. A recusa injustificada da Contratada em entregar o objeto no prazo e/ou quantitativo estipulado caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas neste Termo.

8. DO PAGAMENTO

8.1 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias com posterior emissão válida do documento fiscal correspondente a prestação do serviço (nota fiscal, recibo ou equivalente).

8.1.1 O gestor deverá atestar o documento fiscal e encaminhar as Certidões que comprovem a Regularidade Fiscal da Contratada.

8.2. O pagamento será efetuado através de cartão de crédito ou boleto de cobrança.

8.2.1. Deverá acompanhar as notas fiscais, regularidade fiscal e trabalhista exigidas para a contratação.

8.3. Os documentos que apresentarem incorreção, serão devolvidos à Contratada para regularização, reiniciando-se novos prazos para pagamentos, a contar da reapresentação devidamente corrigida.

8.4. Caso o recurso financeiro seja do Contrato de Gestão, deverá constar nas notas fiscais a seguinte anotação: CONTRATO DE GESTÃO Nº. 001/2011-SEAD.

8.5. As notas fiscais deverão destacar as retenções de impostos conforme legislação, sendo a OVG substituta tributária.

8.6. As empresas optantes do Simples Nacional deverão apresentar declaração informando em qual Anexo está enquadrado.

8.6.1 Em caso de desenquadramento a empresa deve informar ao gestor do contrato antes da emissão da nota fiscal subsequente ao desenquadramento, para a correta retenção de impostos.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Todos os encargos decorrentes da execução do ajuste, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias assim como despesas com transporte distribuição e quaisquer outras que incidam sobre a contratação, serão de exclusiva responsabilidade da contratada.

9.2. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela OVG no que referir-se ao objeto, atendendo prontamente a quaisquer reclamações.

9.3. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas, sem ônus para a OVG, caso verifique que os mesmos não atendem as especificações deste Termo.

9.4. Comunicar, por escrito e imediatamente, ao fiscal responsável, qualquer motivo que impossibilite a entrega do objeto, nas condições pactuadas.

9.5. Refazer, sem custo para a OVG, todo e qualquer procedimento, se verificada incorreção e constatado que o erro é da responsabilidade da contratada.

10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. Dar conhecimento à contratada de quaisquer fatos que possam afetar a entrega do objeto.

10.2. Verificar se os produtos entregues pela contratada atendem todas as especificações contidas no Termo de Referência e Anexos.

10.3. Notificar à contratada, formalmente, caso os materiais estejam em desconformidade com o estabelecido no Termo de Referência e Anexos, para que essa proceda às correções necessárias.

11. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

11.1. Será emitido Contrato com validade de 12 meses, conforme Regulamento PARA AQUISIÇÃO DE BENS, MATERIAIS, SERVIÇOS, LOCAÇÕES, IMPORTAÇÕES E ALIENAÇÕES – NORMA E PROCEDIMENTO – NP Nº. 006 de 25 de abril de 2024.

12. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. A empresa declarada “provisoriamente” vencedora da cotação ou o contratado poderá ser responsabilizado e apenado, conforme descrito no item 17 do Regulamento para Aquisições da OVG.

13. DA IMPUGNAÇÃO E DO RECURSO ADMINISTRATIVO

13.1. O procedimento de aquisição de bens, serviços, locações, importações e alienações é passível de impugnação por irregularidade na aplicação do Regulamento, ou solicitação de esclarecimentos, devendo o pedido ser encaminhado via e-mail ao setor de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços - GAPS até 24 (vinte e quatro) horas antes do encerramento do prazo para apresentação das propostas.

13.1.1. A resposta à impugnação ou pedido de esclarecimento será encaminhada via e-mail ao interessado.

13.2. O fornecedor ou prestador de serviço que não concordar com o resultado da habilitação/inabilitação e/ou do julgamento das propostas terá o prazo de 02 (dois) dias, contados a partir da comunicação da respectiva decisão para a propositura do recurso.

13.2.1. Nos demais casos, o prazo recursal de 02 (dois) dias dar-se-á a partir da publicação do contrato.

14. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO/ORDEM DE COMPRAS

14.1 A gestão/fiscalização do Contrato ficará a cargo do setor solicitante da contratação ou a quem a Diretoria indicar, conforme descrito no item 16 do Regulamento para Aquisições da OVG

15. DO SIGILO E DE PROTEÇÃO DE DADOS – LEI Nº 13.709/2018

15.1. A CONTRATANTE / CONTRATADA, além de guardarem sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, se comprometem a adotar as melhores práticas para respeitar a legislação vigente e/ou que venha entrar em vigor sobre proteção de dados, sendo certo que se adaptará, inclusive, à Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

15.2. A CONTRATANTE e CONTRATADA se obrigam ao dever de confidencialidade e sigilo relativamente a toda a informação e/ou dados pessoais a que tenha acesso por virtude ou em consequência das relações profissionais, devendo assegurar-se de que os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas funções, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais tratados, se encontram eles próprios contratualmente obrigados ao sigilo profissional.

15.3. As partes se obrigam a realizar o tratamento de dados pessoais de acordo com as disposições legais vigentes, bem como nos moldes da Lei nº 13.709/2018, a Lei

Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), visando dar efetiva proteção aos dados coletados de pessoas naturais que possam identificá-las ou torná-las identificáveis, utilizando-os de tais dados tão somente para os fins necessários à consecução do objeto do Contrato, ou nos limites do consentimento expressamente manifestado por escrito por seus respectivos titulares.

15.4. A CONTRATANTE e a CONTRATADA se responsabilizam, única e exclusivamente, acerca da utilização dos dados obtidos por meio do contrato, sendo terminantemente vedada a utilização de tais informações para fins diversos daqueles relativos ao objeto do contrato, bem como outros fins ilícitos, ou que, de qualquer forma, atendem contra a moral e os bons costumes.

15.5. A OVG não será, em qualquer hipótese, responsabilizada pelo uso indevido por parte da CONTRATADA e/ou terceiros, com relação a dados armazenados em seus softwares e bancos de dados.

15.6. A CONTRATADA não poderá utilizar a informação e/ou os dados pessoais a que tenha acesso para fins distintos do seu fornecimento/prestação de serviços à OVG, não podendo, nomeadamente, transmiti-los a terceiros

15.7. A OVG NÃO IRÁ COMPARTILHAR NENHUM DADO DAS PESSOAS NATURAIS, SALVO AS HIPÓTESES EXPRESSAS DA LEI Nº 13.709/2018, QUE PERMITEM O COMPARTILHAMENTO SEM CONSENTIMENTO DO TITULAR.

15.8. O dever de sigilo e de confidencialidade e as restantes obrigações previstas no presente item, deverão permanecer em vigor mesmo após o término de vigência do contrato.

15.9. Eventuais violações externas que atinjam o sistema de proteção da OVG, serão comunicadas aos titulares, bem como a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

15.10. Os dados pessoais serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação para as seguintes finalidades:

15.10.1. Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

15.10.2. Estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;

15.10.3. Transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na Lei; ou

15.10.4. Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 O presente processo não importa necessariamente em contratação, podendo a OVG revogá-lo, no todo ou em parte, por razões de interesse privado, mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no site para conhecimento dos participantes. A OVG poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

16.2. O fornecedor/prestador de serviço é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na sua imediata desclassificação, ou caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou da ordem de compra/serviços, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

16.3. É facultado à OVG, em qualquer fase da contratação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

16.4. Os fornecedores/prestadores de serviços intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pela Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, sob pena de desclassificação.

16.5. As normas que disciplinam este Termo de Referência serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da OVG, a finalidade e a segurança da contratação.

16.6. A documentação apresentada pelos participantes fará parte do processo e não será devolvida ao proponente.

16.7. Caso de rescisão contratual por descumprimento das obrigações pactuadas, a OVG poderá convocar o segundo colocado na ordem de classificação da cotação, caso o valor esteja dentro do “preço de referência” e entendendo ser vantajoso para a organização.

16.8. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato e, no caso particular de obra, reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

16.9. Os casos omissos neste Termo serão resolvidos pelas Diretorias Geral e Administrativo/Financeira, a qual a Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS está subordinada.

16.10. A OVG poderá adotar por analogia, quando necessário, normas gerais de contratações disciplinadas por legislação pertinente.

16.11. O vencedor da cotação só será declarado após Despacho favorável da Gerência de Controle Interno e Parecer favorável da Assessoria Jurídica e assinatura na Ordem de compras/serviços ou Contrato.

16.12. PARA ASSINATURA DO CONTRATO E/OU ORDEM DE COMPRAS, A EMPRESA (REPRESENTANTE LEGAL RESPONSÁVEL) DEVERÁ POSSUIR ASSINATURA DIGITAL/ELETRÔNICA, PREFERENCIALMENTE, CADASTRO NO SEI GOIÁS – SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES DO ESTADO DE GOIÁS.

16.12.1. O CADASTRO NO SEI (GOIÁS) PODERÁ SER REALIZADO ATRAVÉS DO LINK - https://sei.goias.gov.br/como_se_cadastrar-externo.php

16.13. Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS atenderá aos interessados no horário comercial, de segunda a sexta feira, exceto feriados, na sala

da Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, Fone: 3201-9496 – CEP: 74.230-130, Goiânia–GO.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CARLOS GONZAGA JAIME, Gerente**, em 07/11/2024, às 15:17, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **66511163** e o código CRC **0849898B**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
RUA T-14 249, S/C - Bairro SETOR BUENO - GOIANIA - GO - CEP 74230-130 - (62)3201-9405.



Referência: Processo nº 202400058005324



SEI 66511163