

## CARTA CONVITE CRM OMNICHANNEL N° 0340/2025

Brasília-DF, 02 julho 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 sua empresa a apresentar proposta para a contratação de solução tecnológica de CRM (Customer Relationship Management), com integração do Dashboard Omnichannel, na modalidade de software como serviço (SaaS), conforme as condições a seguir:

### **1. OBJETIVO**

A presente Carta Convite tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de solução de Customer Relationship Management (CRM), fornecida no modelo Software como Service (SaaS), com funcionalidades Omnichannel, compreendendo, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: telefone, e-mail, WhatsApp, chat, workflows integrados e atendimento presencial.

### **2. JUSTIFICATIVA**

A presente contratação visa atender às necessidades da Ceres – Fundação de Previdência, no que se refere à efetiva gestão do relacionamento com seus públicos de interesse, promovendo a integração dos canais de relacionamento e o aprimoramento da experiência dos usuários, internos e externos, no âmbito de suas atribuições institucionais.

### **3. ESCOPO DOS SERVIÇOS**

**3.1. Plataforma:** A solução de CRM a ser fornecida deverá dispor de arquitetura tecnológica capaz de centralizar, rastrear e registrar, de forma contínua e auditável, todas as interações realizadas com os usuários, independentemente do canal de origem (telefone, e-mail, WhatsApp, chat, atendimento presencial ou outros). A solução deverá integrar, de forma transparente e automatizada, ferramentas de Business Intelligence (BI), notadamente o Power BI, que deverá estar incorporado ao painel funcional da ferramenta contratada, sem exigir a aquisição de licenças ou subsistemas adicionais pela Contratante, assegurando-se que toda a análise e exploração de dados ocorra no ambiente nativo da plataforma de CRM. Não serão admitidas soluções que dependam exclusivamente de ambientes externos para a visualização de dados ou cuja integração com BI não seja plenamente funcional, contínua e homologada no momento da implantação.

**3.2. Telefone:** O CRM deve oferecer integração com sistema de telefonia (PABX ou VoIP), permitindo a realização e o recebimento de chamadas diretamente pela plataforma, com abertura automática de protocolo e exibição do histórico do participante. As chamadas devem ser gravadas, armazenadas e vinculadas ao cadastro, possibilitando análise posterior. A distribuição dos atendimentos deve ser feita de forma automática (ACD), com funcionalidades de encerramento e categorização do atendimento, além de relatórios com indicadores como tempo médio de ligação e volume por operador.

**3.3. E-mail:** O sistema deve centralizar o recebimento e envio de e-mails, permitindo respostas diretas pela plataforma e geração automática de protocolos. As mensagens devem ser categorizadas manual ou automaticamente por palavras-chave, com possibilidade de uso de templates padronizados e encaminhamentos internos com controle de SLA. O CRM deve registrar o histórico completo das trocas e disponibilizar relatórios com métricas como tempo de resposta, volume por assunto e reincidência.

**3.4. WhatsApp:** A plataforma deve estar integrada à API oficial do WhatsApp Business, possibilitando a troca de mensagens diretamente no CRM, com registro automático do protocolo e histórico por participante. Deve haver suporte a mensagens automáticas fora do expediente, atendimento híbrido (bot e humano), envio e recebimento de documentos, além de mecanismos de validação de identidade. Os dados devem ser analisáveis por meio de relatórios com indicadores como volume de mensagens, taxa de solução no primeiro contato e satisfação.

**3.5. Chat:** O chat deve ser acessível via portal e/ou aplicativo da Ceres, com integração ao login da área do participante, permitindo atendimento em tempo real por operadores ou chatbot. O CRM deve identificar automaticamente o usuário, registrar a conversa com geração de protocolo, e oferecer transcrição e coleta de avaliação ao final do atendimento. A distribuição dos atendimentos deve ser inteligente, conforme tema e perfil, com dashboards de monitoramento em tempo real e indicadores como tempo médio de espera, número de atendimentos e satisfação.

**3.6. Workflow:** Permitir o compartilhamento de atendimentos com outros departamentos para maior eficiência com prazos estabelecidos para resposta, grau de urgência estabelecido.

**3.7. Geração de Relatórios Integrados ao Power BI:** A solução de CRM deve dispor de funcionalidades nativas para geração de relatórios e dashboards customizáveis, com dados atualizados em tempo real e exportáveis. A ferramenta deverá permitir filtros por período, canal de atendimento, status das interações, reincidência, níveis de satisfação e SLA, entre outros, sem a necessidade de integração com plataformas externas de BI. A análise deve estar disponível dentro da própria solução contratada.

**3.8. Análise de Dados Transacionais:** A solução deverá possibilitar, de forma nativa, a extração, exploração e visualização analítica de dados oriundos de todos os canais de atendimento. Essa capacidade deve permitir identificar padrões de comportamento, gargalos operacionais, reincidência de demandas, tempo médio

de resposta por canal e outros indicadores estratégicos. A plataforma deverá fornecer dashboards interativos com recursos de segmentação, séries históricas, e comparativos, acessíveis aos perfis gerenciais, sem necessidade de integrações com ferramentas externas.

**3.9. Suporte Técnico:** Disponibilizar relatórios mensais de chamados abertos e atendidos, melhorias, incidentes, interações de suporte e propostas de evolução, incluindo o resumo mensal das manutenções, solicitações e melhorias realizadas. Além disso, deverá ser oferecido suporte remoto em dias úteis, com atendimento a incidentes, auxílio à equipe e apoio na extração de dados e relatórios. Agendamento obrigatória em reuniões remotas, pelo menos 1 vez por semana. Deverão ser realizadas correções técnicas conforme chamados prioritários, além de evoluções funcionais e adequações legais, operacionais ou tecnológicas, todas devidamente documentadas.

**3.10. Licenças:** A contratação do serviço de CRM deverá contemplar, inicialmente, a disponibilização de 8 (oito) licenças de uso para os usuários indicados pela contratante. Caso, durante a vigência contratual, identifique-se a necessidade de licenças adicionais, estas poderão ser adquiridas de forma avulsa, mediante solicitação formal da contratante. O valor correspondente às novas licenças será acrescido ao contrato, observando-se os preços unitários previamente estabelecidos ou, na ausência destes, mediante negociação e aditivo contratual. Implementação da Ferramenta: O cronograma de implementação da ferramenta deverá ser apresentado pela contratada na proposta de contrato.

**3.11. Implementação da Ferramenta:** A contratada deverá apresentar, juntamente com a proposta comercial, cronograma detalhado de implementação da solução, contendo fases, prazos, responsáveis e marcos de entrega.

## 4. FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

As propostas deverão conter:

- I. Razão social da empresa e CNPJ;
- II. Descrição detalhada dos serviços;
- III. Condições de pagamento e prazos;
- IV. Validade da proposta (mínimo de 30 dias);
- V. Garantias oferecidas (se aplicável);
- VI. Declaração de inexistência de conflitos de interesse;
- VII. Comprovação de idoneidade e capacidade técnica, por meio de atestados ou declarações de serviços prestados;
- VIII. Nome, contato e assinatura do responsável pela proposta.

## 5. PRODUTOS

A empresa contratada compromete-se a entregar os produtos, conforme especificações do escopo técnico e apresentar cronograma de implementação da

ferramenta, objeto do contrato, garantindo qualidade, rastreabilidade e adequação às necessidades da Ceres Fundação de Previdência.

## **6. PRAZO DE VIGÊNCIA**

O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado automaticamente por igual período, conforme interesse mútuo.

## **7. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS**

As propostas serão avaliadas com base nos seguintes critérios:

- I. Qualificação técnica da equipe;
- II. Experiência comprovada através de portfólio institucional;
- III. Comprovação de que a empresa dispõe de solução em funcionamento no modelo SaaS (Software como Serviço), com arquitetura baseada em nuvem, compatível com os requisitos descritos no escopo;
- IV. Valor apresentado na proposta.

## **8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

O pagamento devido pela Contratante à Contratada será realizado em periodicidade mensal, mediante apresentação de documento fiscal hábil, observado o prazo estabelecido no instrumento contratual.

A proposta comercial apresentada pela Contratada deverá contemplar, de forma clara e inequívoca, todos os custos direta ou indiretamente relacionados à execução integral do objeto contratual, incluindo, mas não se limitando a:

- Custos de implementação, instalação, configuração ou parametrização do serviço, se houver;
- Custos operacionais e valores recorrentes mensais;
- Encargos com licenciamento de software, manutenção corretiva e evolutiva, bem como eventuais integrações tecnológicas indispensáveis à plena fruição do serviço;
- Despesas administrativas, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e quaisquer outros custos incidentes sobre a prestação dos serviços.

Não serão admitidos, em hipótese alguma, acréscimos ou revisões de valores não previamente pactuados, salvo nas hipóteses previstas em lei ou em cláusula específica de reajuste ou revisão contratual.

## **9. DOCUMENTOS DE APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA - PARA COMPROVAÇÃO**

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

- I. Contrato Social atualizado;
- II. CNPJ;

- III. Certidões Negativas de débitos da Receita Federal;
- IV. Certidões Negativas de débitos da Receita Estadual;
- V. Certidão Negativas de débitos trabalhista;
- VI. Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral;
- VII. Comprovante de inscrição no CNPJ;
- VIII. FGTS;
- IX. Cópia do CPF dos proprietários e/ou sócios;
- X. Alvará de funcionamento;
- XI. Registro no IBA no segmento de atuação em Previdência Complementar Fechada como Atuário Independente.

9.2 Além da documentação acima listada, também se faz obrigatório o preenchimento e envio das declarações que seguem anexas a este documento, como condição indispensável para a análise e eventual aprovação da proposta.

## **10. SANÇÕES E PENALIDADE**

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

- I. Multa de 10% sobre o valor do contrato para a primeira infração;
- II. Multa de 30% em caso de reincidência.
- III. 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:

- I. Por qualquer das partes, mediante aviso prévio de 30 dias;
- II. Imediatamente pela CERES, em caso de descumprimento contratual, paralisação dos serviços ou situações que comprometam sua execução 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 documentações listadas no item 9.1, ação e exigências já definidas neste documento, que:

- I. Sejam enviadas até o dia 11/07/2025, às 17h, por meio eletrônico para o e-mail [trabalheconosco@ceres.org.br](mailto:trabalheconosco@ceres.org.br);
- II. 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 SC.0340/2025.”**

#### **14. DISPOSIÇÕES GERAIS**

A empresa ou profissional contratado deverá manter total sigilo sobre as informações acessadas no decorrer da auditoria. Qualquer irregularidade ou necessidade de esclarecimento deverá ser comunicada à Ceres imediatamente.

Este Termo de Referência poderá ser ajustado conforme necessidade da Ceres, respeitando a legislação vigente, em razão de eventuais acordos entre as partes. Os casos omissos serão resolvidos conforme a legislação vigente e as disposições contratuais.

Para responder a eventual dúvida sobre questões administrativas: Tel. (61) 2106 0266 ou (61) 2106 0298.

**Anexo I:**

**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 II:**

**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 III:**

**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 IV:**

**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)