

Classificação: Corporativo

Termo de Referência

O Postalis – Instituto de Previdência Complementar, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob n.º 00.627.638/0001-57, sediado no Setor Comercial Norte, Quadra 05, Bloco A, nº 050, Brasília Shopping – Ala Sul – Sala 401, Brasília-DF, CEP 70.715-900, denominada neste documento como “**CONTRATANTE**”, em conformidade com a sua Política de Contratação e do Manual de Contratação, vem, por meio deste, informar sobre a abertura de Procedimento de Contratação de Serviços, da seguinte forma:

Procedimento PPA n.º : 0108/2025.

Data de prorrogação: 11/09/2025.

Data de recebimento de propostas: 19/09/2025.

ESTE TERMO DE REFERÊNCIA TEM POR OBJETIVO ESTABELECEER AS CONDIÇÕES E PREMISSAS PARA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS DESTINADOS À AQUISIÇÃO DE UMA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT – CRM).

1. Do objeto

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de solução tecnológica especializada, na modalidade Software como Serviço (SaaS), para **implantação, migração, sustentação e suporte técnico** de uma **plataforma de Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente** (*Customer Relationship Management* – CRM), com foco em atendimento multicanal, visando à modernização, centralização e otimização das operações de relacionamento com os participantes e assistidos do POSTALIS.

A solução deverá atender aos mais altos padrões de qualidade, desempenho, segurança e interoperabilidade, contemplando, obrigatoriamente, funcionalidades robustas e integradas para:

- **Gestão de Atendimentos:** Registro, controle, priorização, categorização e acompanhamento completo de solicitações, com geração automática de protocolos, aplicação de Acordos de Nível de Serviço (SLA), registros de trilha de auditorias, parametrizáveis e visão consolidada do histórico individualizado de participantes e assistidos.
- **Integração Omnichannel:** Capacidade de integração com os principais canais de comunicação utilizados pelos públicos do Postalís, incluindo e-mail, telefonia, chat em tempo real, redes sociais, YouTube e, obrigatoriamente, WhatsApp Business via API Oficial da Meta. A solução deverá assegurar rastreabilidade, segurança da informação e plena conformidade legal com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), sendo exigida a aplicação integral de todos os princípios, direitos e obrigações da LGPD às interações realizadas por meio do WhatsApp Business, incluindo, mas não se limitando a, obtenção de consentimento, minimização de dados, controle de acesso, guarda de registros (logs), anonimização, e mecanismos de resposta aos titulares de dados. A responsabilidade pelo tratamento adequado dos dados deverá estar claramente atribuída e auditável, com suporte a relatórios de conformidade, gestão de incidentes e prestação de contas à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), se necessário.
- **Automação de Processos e Fluxos de Trabalho:** Disponibilização de ferramenta para construção de fluxos automatizados visando à padronização e eficiência na execução de tarefas, distribuição inteligente de atendimentos,

envio automatizado de comunicações, orquestração de tarefas repetitivas com base em regras de negócio e alertas.

- **Base de Conhecimento:** Gestão de conteúdo para criação, manutenção e publicação de artigos, perguntas frequentes (FAQs), tutoriais e conteúdos de autoatendimento, aos participantes, assistidos, público externo e aos agentes internos, promovendo a redução da carga operacional sobre os agentes humanos e resolutividade.
- **Inteligência Artificial (IA):** Funcionalidades baseadas em Inteligência Artificial, como *chatbots* com Processamento de Linguagem Natural (PLN), gestão automática de respostas e artigos da base de conhecimento, roteamento inteligente de demandas com base no histórico e conteúdo das interações, e apoio contextual em tempo real ao atendente humano. Essas funcionalidades devem contribuir para a agilidade, precisão e personalização do atendimento, otimizando a experiência dos participantes e assistidos do Postalis.
- **Relatórios e Indicadores Gerenciais:** Painéis visuais interativos e relatórios customizáveis com métricas operacionais e estratégicas, tais como Tempo Médio de Resposta (FRT), Tempo Médio de Resolução (TMR), Taxa de Resolução no Primeiro Contato (FCR), Índices de Satisfação (CSAT), NPS, produtividade individual por agente e equipe, com capacidade de exportação e agendamento de relatórios.
- **Integração com Sistemas Externos:** Disponibilização de APIs RESTful completas, seguras, bem documentadas, com suporte a autenticação moderna (ex: OAuth 2.0), e conectores nativos para integração com plataformas ERP, BI, APPs, e outros sistemas corporativos já adotados ou futuros.
- **Monitoramento de Redes Sociais e Canais Digitais:** Capacidade de monitoramento ativo de redes sociais (Facebook, Instagram, X/Twitter, LinkedIn, YouTube, Reclame Aqui e outros canais públicos), com identificação de menções ao Postalis e assuntos de sua competência, possibilitando a criação automática de atendimentos no CRM e encaminhamento às áreas responsáveis, com registro do fluxo e rastreabilidade total.
- **Envio de E-mails Marketing e Mensagens Automatizadas:** Funcionalidade para envio em massa de e-mails marketing e mensagens via

WhatsApp, com possibilidade de segmentação por perfis, históricos e critérios definidos, permitindo campanhas personalizadas e automáticas.

- **Migração da Solução Atual:** Execução do processo completo de migração do sistema de CRM atualmente utilizado pelo Postalis, com preservação do histórico de atendimentos e integridade dos dados, assegurando continuidade da operação e conformidade documental.
- **Integração com Sistemas Externos:** Disponibilização de APIs RESTful completas, seguras, bem documentadas, com autenticação moderna (como OAuth 2.0) e conectores nativos para integração com ERPs, ferramentas de BI, sistemas de autenticação, aplicativos móveis e demais sistemas corporativos legados ou futuros.
- **Segurança da Informação:** A solução deverá cumprir requisitos rigorosos de segurança, incluindo criptografia de dados em trânsito e em repouso, controle de acesso baseado em função (RBAC), autenticação multifator (MFA), e conformidade integral com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.
- **Continuidade de Serviço:** A plataforma deverá apresentar garantia formal de disponibilidade mínima de 99,9% (uptime) mensal, excetuando-se janelas de manutenção programadas e acordadas com o Postalis, com escalabilidade automática e tolerância a falhas.
- **Suporte Técnico em português do Brasil:** O fornecedor deverá garantir suporte técnico especializado em horário comercial, no mínimo, por meio de múltiplos canais (telefone, e-mail, portal de atendimento), com definição clara de SLAs para resposta e resolução de incidentes, classificados por níveis de severidade. Também será exigido o fornecimento de documentação técnica completa e treinamento adequado aos usuários, em formatos presenciais ou remotos.
- **Serviços de Implantação:** Implantação da Solução: A implantação da solução será de responsabilidade integral da contratada, devendo contemplar todas as etapas necessárias para sua entrada em operação de forma segura, eficiente e aderente às necessidades do Postalis. Isso inclui a realização de atividades como parametrização e customização do sistema, carga inicial de dados e configuração da Inteligência Artificial (IA), treinamentos específicos voltados ao funcionamento e aprendizado da IA (incluindo sessões de alimentação da base de conhecimento e processos de aprendizado supervisionado), capacitação técnica das equipes

envolvidas na operação da solução, execução de testes integrados e funcionais para assegurar a conformidade técnica, validação das funcionalidades em conjunto com as áreas demandantes e apoio técnico integral durante o go-live, garantindo estabilidade e suporte imediato durante a entrada em produção.

- **Sustentação da Solução:** Após a fase de implantação, caberá à contratada a responsabilidade pela prestação contínua dos serviços de sustentação técnica da solução durante todo o período contratual. Essa sustentação deverá abranger a manutenção corretiva, voltada à identificação e correção de falhas, erros ou não conformidades que comprometam a estabilidade, a segurança ou o desempenho da solução; a manutenção preventiva, com ações planejadas e proativas para evitar a ocorrência de falhas, indisponibilidades ou degradações de desempenho; e a manutenção evolutiva, destinada à realização de melhorias funcionais, ajustes tecnológicos e atualizações que garantam a aderência da solução às necessidades em constante transformação do Postalís.
- **Estabilidade e desempenho da Solução:** A contratada deverá assegurar que a solução opere de maneira estável, segura, com alto desempenho e disponibilidade, preservando sua conformidade com os objetivos estratégicos e operacionais da Entidade. Além disso, é indispensável que todos os serviços de sustentação observem integralmente a legislação vigente, com especial atenção à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como às normas, orientações, diretrizes e exigências estabelecidas por órgãos de controle e regulação, como a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), o Tribunal de Contas da União (TCU), a Controladoria-Geral da União (CGU), a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e quaisquer outros entes competentes.
- **Conformidade Regulatória e adaptação legal da Solução:** A contratada deverá estar apta a realizar, sempre que necessário, adequações legais, técnicas ou operacionais decorrentes de alterações normativas, exigências regulatórias, mantendo a solução plenamente alinhada aos princípios da legalidade, segurança, transparência e responsabilidade. Todas as alterações implementadas deverão ser devidamente documentadas, registradas e submetidas à validação técnica do Postalís, assegurando total

rastreabilidade, controle de versões e disponibilidade de informações para fins de verificação, governança e auditoria.

1.1. Requisitos Técnicos

Os requisitos descritos visam assegurar a efetividade, segurança, escalabilidade, interoperabilidade e continuidade dos serviços, garantindo que a plataforma contratada esteja alinhada com as boas práticas de mercado, com os avanços tecnológicos esperados para o setor previdenciário e com as exigências legais e regulatórias aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

A definição detalhada destes requisitos permite não apenas orientar tecnicamente os licitantes quanto às expectativas institucionais do POSTALIS, como também servirá de base para avaliação de aderência das propostas, elaboração dos contratos, gestão dos serviços contratados e aplicação de sanções em caso de descumprimento. Dessa forma, busca-se assegurar a contratação de uma solução robusta, confiável e adequada às necessidades atuais e futuras da entidade, promovendo ganhos em eficiência operacional, qualidade no atendimento e capacidade de inovação.

A tabela a seguir apresenta os requisitos técnicos mínimos necessários, classificados entre obrigatórios e desejáveis, para a contratação da solução tecnológica de Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM) voltada ao atendimento dos participantes e assistidos do POSTALIS:

Item	Requisito	Detalhamento do Requisito	Critério de avaliação
1	Integração Por API	Possibilidade de integração com sistemas externos por meio de API (Application Programming Interface)s RESTful.	Obrigatório
2	Atendimentos Simultâneos	Capacidade do atendente de operar múltiplos atendimentos simultaneamente (mínimo de 1000 sessões simultâneas).	Obrigatório
3	Atendimento Multicanal	Suporte a múltiplos canais de atendimento: WhatsApp Business via API Oficial da Meta, telefone com PABX virtual e gravação de chamadas, e-mail corporativo com integração a servidores externos (SMTP, IMAP), chat web responsivo integrado ao site institucional e redes sociais.	Obrigatório
4	Armazenamento	Capacidade de armazenamento e histórico de interações, com opção de consulta e exportação de dados estruturados e não estruturados com suporte a exportação em massa.	Obrigatório
5	Gravação Da Tela De Atendimento	Funcionalidade para registrar as interações visuais do atendente durante o atendimento (screen recording).	Obrigatório

6	Gravação De Chamados	Registro e armazenamento de chamadas de voz realizadas durante o atendimento, com acesso posterior.	Obrigatório
7	Engajamento Interno (Chamado Para Áreas)	Encaminhamento interno de chamados para áreas responsáveis, com controle de tempo e status de resolução.	Obrigatório
8	Atendimento Iniciado Pelo Participante	Possibilidade de o participante iniciar atendimento por conta própria via canais digitais (WhatsApp Business via API Oficial da Meta, site etc.), sem necessidade de triagem inicial manual.	Obrigatório
9	Canais De Atendimento	Criação de filas/times especializados por área (exemplo: empréstimos, benefícios, cobrança), com roteamento automático.	Obrigatório
10	Direcionamento Automático	Roteamento inteligente com base em palavras-chave, intenção do usuário final (participante e assistido), bem como agentes internos do Postalís, horário ou perfil, com auxílio de BOT e/ou regras de negócio.	Obrigatório
11	Único Número De Whatsapp	Uso de número unificado para atendimento via WhatsApp Business via API Oficial da Meta, facilitando a comunicação e centralização.	Obrigatório
12	Organização Dos Atendimentos	Organização das etapas e fluxos de atendimento por status, SLA e responsável.	Obrigatório
13	Gateway De Pagamento Pelo Whatsapp	Integração com gateway para emissão de boletos ou pagamentos via link diretamente pelo WhatsApp Business via API Oficial da Meta (para contribuições, empréstimos etc.).	Desejável
14	Manutenção (Suporte)	Suporte técnico contínuo, com atendimento em horário comercial e SLA de correção de falhas, atualizações e melhorias contínuas.	Obrigatório
15	SLA De Atendimento	Definir SLA de atendimento técnico (tempo máximo de resposta e solução). Exemplo: prioridade alta em até 4h úteis.	Obrigatório
16	Relatório: Tempo Médio De Atendimento	Tempo médio por atendimento com métricas extraídas automaticamente do sistema.	Obrigatório
17	Relatório: Volume De Atendimento	Capacidade da plataforma baseada em nuvem (SaaS), com disponibilidade mínima de 99,9% de lidar com altos volumes simultâneos de interações, com estabilidade e desempenho.	Obrigatório
18	Relatório: Relatório - Tipo De Atendimento	Classificação do atendimento por tipo (informativo, reclamativo, operacional etc.) com base em tagging manual ou automático.	Obrigatório
19	Relatório: Por Canal De Atendimento	Relatórios e métricas separadas por canal (WhatsApp Business via API Oficial da Meta, e-mail corporativo com integração a servidores externos (SMTP, IMAP), telefone com PABX virtual e gravação de chamadas etc.).	Obrigatório
20	Relatório: Envio De Dados	Exportação de dados estruturados e não estruturados com suporte a exportação em massa em formatos abertos (.csv, .xls, .json) para BI e auditoria.	Obrigatório

21	Atendimento Pelo Postalís	Para iniciar uma conversa com o participante, a plataforma baseada em nuvem (SaaS), com disponibilidade mínima de 99,9% deverá enviar uma mensagem do tipo HSM (Highly Structured Message), utilizando um template previamente aprovado pelo WhatsApp Business via API Oficial da Meta.	Obrigatório
22	Envio De Mensagem Hsm (Highly Structured Messages)	Envio de mensagens HSM (Highly Structured Message), por meio de templates previamente aprovados pelo WhatsApp Business via API Oficial da Meta, para iniciar o contato com o participante, com controle e gestão centralizada dos modelos utilizados	Obrigatório
23	Mensagens Enviadas Pelo Bot	Envio automatizado de mensagens com base em fluxos e regras predefinidas, utilizando templates HSM previamente aprovados pelo WhatsApp Business via API Oficial da Meta, em conformidade com as diretrizes da plataforma baseada em nuvem (SaaS), com disponibilidade mínima de 99,9%.	Obrigatório
24	Registro Da Api No Whatsapp	Custo referente à homologação e ativação da API (Application Programming Interface) oficial do WhatsApp Business via API Oficial da Meta Business (Meta).	Obrigatório
25	Segurança Da Informação	Criptografia de dados estruturados e não estruturados com suporte a exportação em massa em trânsito e repouso, controle de acesso baseado em função (RBAC), autenticação multifator (MFA), prevenção contra vazamentos e ataques cibernéticos.	Obrigatório
26	Conformidade Com A Lgpd	Funcionalidades aderentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), incluindo anonimização, logs de consentimento e direito ao esquecimento.	Obrigatório
27	Integração Com Ferramentas De Bi	Compatibilidade com plataforma baseada em nuvem (SaaS), com disponibilidade mínima de 99,9% de Business Intelligence (Power BI (Microsoft), com conectores nativos para extração automática, Tableau, Qlik etc.), por meio de conectores nativos ou exportação de dados estruturados e não estruturados com suporte a exportação em massa padronizada.	Desejável
28	Disponibilidade (Uptime)	Garantia mínima de 99,9% de disponibilidade mensal com exceção de janelas de manutenção programadas.	Obrigatório
29	Serviço De Implantação	Execução de todas as atividades de implantação, incluindo planejamento, cronograma, atividades de parametrização, treinamento, testes, acompanhamento do go-live e suporte pós-implantação.	Obrigatório
30	Migração Da Plataforma Atual	Migração planejada e segura do sistema CRM atual para a nova solução, incluindo migração de base de dados legada, histórico de interações e configurações específicas, com plano de mitigação de	Obrigatório

		riscos, testes de consistência e homologação assistida.	
31	Matriz De Permissões Por Perfil	Possibilidade de configurar permissões detalhadas por perfil ou grupo de usuário final (participante e assistido), bem como agentes internos do Postaliss com base em papéis e responsabilidades.	Obrigatório
32	Gerenciamento De Campanhas	Envio de campanhas de e-mail corporativo com integração a servidores externos (SMTP, IMAP) marketing e mensagens via WhatsApp Business via API Oficial da Meta de forma segmentada, com análise de engajamento.	Obrigatório
33	Customização de Fluxos	Permitir a customização de fluxos de atendimento, processos internos, mensagens automáticas e regras de negócio sem necessidade de codificação.	Obrigatório
34	Gestão de SLA por Tipo de Solicitação	Configuração de múltiplos níveis de SLA (tempo de resposta, solução, encaminhamento) por tipo de solicitação, canal e perfil do usuário final (participante e assistido), bem como agentes internos do Postalís.	Obrigatório
35	Versionamento de Artigos da Base de Conhecimento	Controle de versões de conteúdos e artigos publicados com possibilidade de rastreamento de edições.	Obrigatório
36	Funcionalidade de Pesquisa Interna	Ferramenta de busca inteligente para localizar atendimentos, documentos e interações anteriores por filtros diversos (data, status, palavra-chave, canal).	Obrigatório
37	Auditoria de Atividades	Registro detalhado de todas as ações realizadas no sistema, incluindo login, edição, exclusão e acessos para fins de compliance e auditoria.	Obrigatório
38	Perfis de Usuário com Diferenciação de Acesso	Permitir a criação e manutenção de diferentes perfis de acesso com permissões personalizadas conforme cargo ou função do usuário final (participante e assistido), bem como agentes internos do Postalís.	Obrigatório
39	Plataforma Web Responsiva	Interface responsiva compatível com múltiplos navegadores e dispositivos móveis, garantindo acessibilidade e mobilidade operacional.	Obrigatório
40	Disponibilidade de Sandbox para Testes	Ambiente de homologação/sandbox isolado para testes de integrações, fluxos e novas funcionalidades antes de aplicar em produção.	Desejável
41	Atualizações Automáticas	Realização de atualizações corretivas, evolutivas e de segurança sem impacto na operação e sem necessidade de intervenção manual.	Obrigatório
42	Gestão de Feedback do Usuário	Ferramentas para captura de satisfação do usuário final (participante e assistido), bem como agentes internos do Postalís (CSAT, NPS) ao final do atendimento e análise automatizada dos dados estruturados e não	Obrigatório

		estruturados com suporte a exportação em massa coletados.	
43	Monitoramento De Redes Sociais	Ferramenta de monitoramento contínuo das redes sociais (Facebook, Instagram, X/Twitter, YouTube), com rastreamento de menções ao Postalís e geração de atendimentos automáticos no CRM para resposta e encaminhamento.	Obrigatório
44	Dashboard De Mídias Sociais	Painel analítico com visualização em tempo real de interações, alcance, engajamento e evolução de campanhas nas redes sociais vinculadas.	Desejável
45	Gerenciamento De Campanhas De E-mail Marketing	Módulo para criação, disparo, controle e mensuração de campanhas de e-mail marketing com segmentação de público e templates personalizáveis.	Obrigatório
46	Mensageria Ativa Multicanal	Envio de mensagens personalizadas por múltiplos canais (WhatsApp, e-mail, SMS, push) com base em regras predefinidas e gatilhos de evento.	Obrigatório
47	Aderência aos SLAs	Adesão mínima aos SLAs apresentados no item 1.2 deste Termo de Referência,	Obrigatório
48	Processo De Implantação Estruturado	O processo de implantação deverá contemplar: I. Planejamento do projeto com cronograma detalhado e comitê de acompanhamento; II. Parametrização técnica da plataforma em ambiente de homologação e produção; III. Migração assistida dos dados legados; IV. Capacitação técnica e operacional de usuários-chave; V. Go-live com suporte dedicado; VI. Monitoramento de performance e ajustes pós-implantação.	Obrigatório

Os itens assinalados como obrigatórios na tabela acima deverão estar integralmente contemplados na solução tecnológica ofertada e descritos de forma clara e objetiva na proposta comercial apresentada pelas empresas participantes do processo de seleção.

A contratação abrangerá todos os serviços necessários para a implantação plena da solução, incluindo configuração e parametrização da plataforma, eventual migração de dados de sistemas legados, suporte técnico, manutenção evolutiva e corretiva, treinamento de usuários e entrega de documentação completa.

1.2. Acordos de Nível de Serviço (SLA)

Para assegurar o adequado acompanhamento e a efetividade da solução contratada, ficam estabelecidos os seguintes Acordos de Nível de Serviço (SLAs) para

cada etapa do projeto, com base em métricas objetivas de desempenho, critérios de aceite e prazos claramente definidos:

1.2.1. SLA de Planejamento do Projeto

Visa garantir o início formal da execução do projeto com alinhamento claro de expectativas, escopo, cronograma e responsabilidades.

i. Métrica Estabelecida:

Entrega do plano de projeto, cronograma detalhado, definição de papéis, riscos e plano de comunicação em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

ii. Apuração e Monitoramento:

O não cumprimento deste prazo implicará em penalidades conforme definido contratualmente e poderá afetar o cronograma subsequente do projeto.

iii. Penalidades por Descumprimento:

Desconto de 2% do valor total do contrato por cada dia útil de atraso.

iv. Reincidência:

Na reincidência, o contratante poderá aplicar sanções administrativas e/ou reconsiderar a continuidade contratual.

1.2.2. SLA de Execução e Parametrização da Solução

Garante que a solução esteja devidamente configurada e pronta para testes em ambiente de homologação, conforme os requisitos acordados.

i. Métrica Estabelecida:

Entrega do ambiente de homologação com conclusão da parametrização conforme cronograma estabelecido e pactuado entre as partes, aprovado em conjunto com o plano de projeto.

ii. Apuração e Monitoramento:

O prazo será monitorado a partir da data de aprovação do plano. O descumprimento implicará em atrasos subsequentes na fase de testes e treinamento.

iii. Penalidades por Descumprimento:

Desconto de 3% do valor da fase por cada dia útil de atraso.

iv. Reincidência:

Revisão contratual e notificação formal em caso de atrasos reincidentes.

1.2.3. SLA de Migração de Dados

Assegura que todos os dados legados relevantes (cadastros, históricos de atendimento, interações) sejam corretamente migrados para a nova solução.

i. Métrica Estabelecida:

Migração validada em até 15 dias úteis após aprovação dos scripts de extração, com garantia de integridade e rastreabilidade.

ii. Apuração e Monitoramento:

Auditado por meio de logs, testes de consistência e validação cruzada de dados. Erros críticos devem ser corrigidos imediatamente.

iii. Penalidades por Descumprimento:

Desconto de 5% da fase por atraso e/ou falhas que comprometam a operação.

iv. Reincidência:

Reincidência implicará suspensão da homologação e notificação formal com possibilidade de rescisão parcial.

1.2.4. SLA de Implantação e Treinamento

Garante que os usuários estejam capacitados para operar a plataforma, e que a implantação ocorra com fluidez.

i. Métrica Estabelecida:

Treinamento concluído até 5 dias úteis antes do go-live, com mínimo de 2 turmas capacitadas e entrega de documentação de uso.

ii. Apuração e Monitoramento:

Monitoramento por listas de presença, avaliação e feedback formal. A ausência de capacitação invalida o go-live.

iii. Penalidades por Descumprimento:

Desconto de 5% do valor da fase por falha na entrega ou prazos.

iv. Reincidência:

Comprometimento do cronograma e aplicação de penalidades cumulativas.

1.2.5. SLA de Go-Live Assistido

Garante suporte intensivo no início da operação em ambiente de produção.

i. Métrica Estabelecida:

Equipe dedicada disponível por 5 dias úteis após início da operação, com correções em tempo real.

ii. Apuração e Monitoramento:

Presença da equipe, tempo de resposta e solução das ocorrências.

iii. Penalidades por Descumprimento:

Desconto de 10% do valor da etapa se o suporte for inexistente ou insuficiente.

iv. Reincidência:

Descontinuidade contratual do suporte técnico.

1.2.6. SLA de Suporte e Sustentação Pós Go-Live

Assegura o suporte técnico contínuo e a manutenção da solução, contemplando demandas corretivas, evolutivas e adaptativas.

i. Métrica Estabelecida:

- a. Alta prioridade** (corretiva): resposta em até 4h, solução em até 8h úteis;
- b. Média prioridade**: resposta em 1 dia útil, solução em até 2 dias úteis;
- c. Baixa prioridade**: resposta em até 2 dias úteis, solução em até 5 dias úteis;
- d. Melhorias e evoluções**: envio da OS com esforço estimado em até 3 dias úteis;
- e. Retrabalhos e não conformidades**: correção em até 2 dias úteis após notificação;
- f. Confirmação de recebimento de demanda**: até 1h útil.

ii. Apuração e Monitoramento:

Por meio de protocolos registrados na plataforma, monitorados por dashboards e relatórios.

iii. Penalidades por Descumprimento:

Multa de 1% por dia de atraso por demanda crítica não atendida no prazo.

iv. Reincidência:

Revisão contratual e possibilidade de substituição da equipe.

1.2.7. SLA de Disponibilidade do Sistema (Uptime)

Assegura que a plataforma esteja disponível para operação contínua, minimizando interrupções.

i. Métrica Estabelecida:

Disponibilidade mensal mínima de 99,9%, exceto janelas de manutenção com 48h de aviso prévio acordadas com o Postalís.

ii. Apuração e Monitoramento:**Fórmula de cálculo:**

$$\text{Disponibilidade (\%)} = (\text{Tempo total do mês} - \text{Tempo de indisponibilidade não planejada}) / \text{Tempo total do mês} \times 100$$

iii. Penalidades por Descumprimento:

Disponibilidade Apurada	Penalidade
≥ 99,9%	Sem penalidade
≥ 99,5% e < 99,9%	5% de desconto
≥ 99,0% e < 99,5%	10% de desconto
≥ 98,0% e < 99,0%	15% de desconto
< 98,0%	25% de desconto + notificação

iv. Reincidência:

Duas ocorrências com disponibilidade inferior a 99,5% em 6 meses permitem revisão contratual ou rescisão por descumprimento grave.

2. Das condições para a Prestação dos Serviços

É elegível a participar do procedimento qualquer empresa especializada nos serviços discriminados no objeto da contratação, desde que preencha as condições de credenciamento constantes no presente Termo de Referência.

A empresa deverá considerar para proposição do trabalho e entrega do produto sólida capacidade técnica dos prepostos/funcionários envolvidos na execução dos trabalhos.

Não poderão participar as empresas que se encontrem sob o regime falimentar, empresas estrangeiras que não funcionem no País, aquelas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com os Correios e/ou com o **CONTRATANTE**, ou que estejam cumprindo sanção de suspensão do direito de licitar com a Administração Pública.

2.1. Do direito às informações geradas

No que tange às prestações resultantes do presente termo de referência, registra-se que o **CONTRATANTE** poderá auditar as atividades da empresa, de modo a verificar se a execução dos serviços contratados segue conforme a melhor técnica e segundo as normas legais. Dessa forma, considerando o envio da proposta, essa estará de acordo com a prerrogativa do Instituto na verificação de suas informações.

2.2. Da Lei Anticorrupção

Tendo em vista o estabelecido na Lei nº 12.846/13 e nas demais legislações aplicáveis, a empresa deve declarar, perante o **CONTRATANTE**, em seu nome, bem como de suas afiliadas, acionistas, funcionários e/ou eventuais subcontratados, que cumprem e fazem cumprir as normas aplicáveis em relação à prevenção de atos de corrupção e atos lesivos contra a administração pública, na forma da Lei n.º 12.846/13, na medida em que:

- a. Mantém políticas e procedimentos internos que assegurem integral cumprimento de tais normas;
- b. Conferem pleno conhecimento de tais normas a todos os profissionais com que venham a se relacionar, previamente ao início de qualquer relação com o **CONTRATANTE**;
- c. Abstém-se de praticar atos de corrupção e de agir de forma lesiva à administração pública, nacional e estrangeira, em seus interesses ou para seus benefícios, direto ou indireto, exclusivo ou não;
- d. Comprometem-se a, caso tenham conhecimento de qualquer ato ou fato que viole aludidas normas, comunicar imediatamente ao **CONTRATANTE**, que poderá tomar todas as providências que entender necessárias;
- e. É devido às Partes verificar o cumprimento das disposições contidas nestas Cláusulas, cujo descumprimento, ensejará justo motivo para a rescisão do presente Contrato pela Parte prejudicada; e
- f. Compromete-se a observar os princípios morais e éticos que devem reger todas as relações, a respeitar os valores fundamentais que pautam a missão do **CONTRATANTE**, por parte dos seus empregados alocados na execução deste certame.

2.3. Das Obrigações para não adoção de práticas de trabalho ilegal:

- a. **CONTRATADA** se compromete a não adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento do presente Contrato;

- b. **CONTRATADA** se compromete a não empregar trabalhadores menores de 16 (dezesseis) anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos de idade, nos termos da Lei nº 10.097, de 19.12.2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho;
- c. **CONTRATADA** se compromete a não empregar adolescentes até 18 (dezoito) anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como, em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerado este o período compreendido entre as 22h00 às 05h00;
- d. **CONTRATADA** não poderá promover, no recrutamento e na contratação de sua força de trabalho, qualquer discriminação, seja em virtude de raça, cor, idade, estado civil, orientação sexual e de posição ideológica e/ou religiosa, ou, por qualquer outro motivo, sob pena de extinção do contrato, independentemente das penalidades que lhe forem aplicáveis;
- e. as PARTES devem coibir qualquer atitude de discriminação por raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação sindical ou política, não devendo permitir e sempre combatendo comportamento sexualmente coercitivo, ameaçador, abusivo, explorador, e a utilização de punição corporal, coerção psicológica, física ou abuso verbal em relação aos trabalhadores.

2.4. Das obrigações para proteção e preservação do meio ambiente

A **CONTRATADA** se compromete a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir contra práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área de meio ambiente e correlatas, emanadas das esferas Federal, Estaduais e Municipais, incluindo, mas não limitando ao cumprimento da Lei Federal nº 6.938/81 (Política Nacional do Meio Ambiente) e da Lei nº 9.605/98 (Lei dos Crimes Ambientais), implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam a conjugar esforços para proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir contra práticas danosas ao meio ambiente, em suas respectivas relações comerciais.

2.5. Das obrigações da LGPD

No tratamento de dados de caráter pessoal, que implique em coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição,

processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração, a **CONTRATADA** se compromete, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), a:

- a) Cumprir as leis de privacidade de dados em relação ao tratamento de dados pessoais decorrentes da presente Proposta, naquilo que for aplicável;
- b) Tratar os dados de caráter pessoal a que tenha acesso, em razão da prestação dos serviços, com a exclusiva finalidade de prestar os serviços, objeto desta Proposta, sem a possibilidade de utilizar esses dados para finalidade distinta, salvo novo consentimento dado pelo titular do dado, mediante nova requisição expressa da Firma de Auditoria Independente contratada neste sentido;
- c) Não divulgar a terceiros os dados de caráter pessoal a que tenha tido acesso, salvo mediante prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**, obrigação legal ou determinação judicial;
- d) Manter em absoluto sigilo todos os dados de caráter pessoal e informações que lhe tenham sido confiados, obrigação esta que subsistirá ao término da prestação dos serviços;
- e) Não reter quaisquer Dados Pessoais do **CONTRATANTE** por um período superior ao necessário para a execução dos serviços e/ou para o cumprimento das suas obrigações nos termos da presente Proposta, comprometendo-se, salvo disposição legal específica, a guardá-los pelo período máximo de 05 (cinco) anos.

2.6. Do código de conduta e ética e do programa de integridade do Postalís

O Contratado deverá conhecer, respeitar e cumprir o Código de Ética e o Programa de Integridade do Postalís, instrumentos que serão parte integrante do Contrato a ser celebrado e que estão disponíveis no sítio digital do Postalís, conforme links abaixo:

[Código de Ética](#)

[Programa de Integridade](#)

3. Da apresentação das propostas

3.1 Das propostas comercial e técnica

A proposta deverá ser elaborada em arquivo com o logo da empresa e redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com suas páginas numeradas sequencialmente, ser datada e assinada pelo representante legal do

proponente ou pelo procurador, juntando-se à procuração, bem como observando os seguintes requisitos adicionais:

- a) a proposta deverá contemplar o preço do serviço, impostos, contribuições sociais e demais despesas decorrentes da prestação dos serviços;
- b) todos os impostos e contribuições sociais decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Previdenciária, Trabalhista e Comercial, incidentes sobre a prestação dos serviços, correrão por conta da empresa **CONTRATADA**;
- c) a responsabilidade pela retenção e recolhimento dos impostos e contribuições sociais será do **CONTRATANTE**;
- d) a contratação dos serviços será efetuada conforme procedimentos estabelecidos na Política de Contratação e do Manual de Contratação do **CONTRATANTE**;
- e) as propostas serão analisadas pela Gerência de Tecnologia da Informação e pela Gerência de Relacionamento e Comercial;
- f) Os contratos celebrados pelo Postalís terão vigência devidamente definida no respectivo instrumento, podendo ser renovado por igual período, enquanto houver a necessidade do serviço prestado ou fornecimento do bem, desde que não ultrapassem o prazo máximo de 4 (quatro) anos.

3.1.1. A proposta comercial deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) Apresentação rigorosa de acordo com as exigências constantes neste Termo de Referência, redigida com clareza, devidamente datada e assinada pelo representante legal da empresa;
- b) Inclusão do Nome / Razão Social, endereço, C.N.P.J., endereço completo, telefone e endereço eletrônico (e-mail e site) da proponente, bem como o nome do(s) representante(s) legal(is);
- c) Apresentação dos valores a serem cobrados pela prestação dos serviços constantes na Proposta Técnica em moeda corrente nacional, em algarismos, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula;
- d) Condições de pagamentos;
- e) Informação de que todos os impostos e contribuições sociais decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Previdenciária, Trabalhista e Empresarial, incidentes sobre a prestação dos serviços, correrão por conta da empresa **CONTRATADA**;

f) Prazo de validade da proposta.

3.1.2. A proposta técnica deverá conter os seguintes elementos:

- a) Descrição dos serviços a serem prestados, que atendam o objeto do presente termo;
- b) Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio de apresentação de 01 (um) ou mais atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, cujo serviço, de mesma natureza ao objeto deste Termo de Referência, tenha sido prestado pela proponente de forma satisfatória;
- c) Inclusão de todos os custos e despesas necessárias à plena execução dos serviços, inclusive transportes, hotéis, refeições, impostos e custos indiretos;
- d) Informação sobre as condições de pagamento;
- e) Menção de que os preços serão fixos, irredutíveis e conterão todos os encargos tributários e demais despesas até a sua aceitação.

3.1.3. Da apresentação das Propostas

Os interessados deverão encaminhar a digitalização das propostas comercial e técnica aos cuidados da Gerência de Administração:

- a) E-mail coordenacao.contratos@postalis.com.br;
- b) Assunto: Processo Padrão de Compra ou Contratação, nº. 108/2025.

O prazo final para recebimento das propostas será no dia 19/09/2025.

4. Do processo de habilitação

Concluído o processo de seleção, a Gerência de Administração do Postalís solicitará ao fornecedor ou prestador de serviços escolhido a apresentação dos seguintes documentos para habilitação e cadastro:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais;
- c) Documento oficial com foto do representante da empresa (RG/CPF/CNH), ou de procurador constituído para a contratação, com procuração assinada pelo representante legal da empresa;
- d) Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de empresa ou sociedade

estrangeira em funcionamento no País, nos termos dos arts. 1.134 e 1.135 do Código Civil;

e) Os documentos elaborados em outro país deverão ser apostilados pelo respectivo consulado e traduzidos para o português por tradutor juramentado. Quando não houver documento equivalente no país de origem, o proponente deverá emitir declaração em papel timbrado, assinado por seu representante legal, de não equivalência;

f) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (C.N.P.J.);

g) Comprovante de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver;

h) Comprovante de regularidade perante a Fazenda Federal (Certidão Negativa de Débito com a Receita Federal e Certidão negativa de Débito quanto à Dívida Ativa da União);

i) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;

j) Certidão de regularidade de débito junto a Fazenda Municipal da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;

k) Comprovante de regularidade perante o Sistema de Seguridade Social – INSS mediante a apresentação da C.N.D. – Certidão Negativa de Débito ou C.P.D. – E.N. Certidão Positiva de Débito com Efeitos de Negativa;

l) Comprovante de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), por meio da apresentação da CRF – Certificado de Regularidade do FGTS;

m) Comprovante de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII–A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto–Lei nº. 5.452, de 1º de Maio de 1943 (redação nova de acordo com a Lei Federal nº. 12.440, de 07 de Julho de 2.011). O interessado requererá CNDT nas páginas eletrônicas do Tribunal Superior do Trabalho (<http://www.tst.jus.br>), do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (<http://www.csjt.jus.br>) e dos Tribunais Regionais do Trabalho na internet, as quais manterão, permanentemente, hiperlink de acesso ao sistema de expedição;

n) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, cuja pesquisa tenha sido realizada em data não anterior a 90 (noventa) dias da data prevista para a apresentação dos envelopes;

o) Documentação contábil do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios;

- p) Declaração do proponente em papel timbrado e assinado por seu representante legal de que não possui em seu quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos, em trabalho noturno perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1.988 (Lei nº. 9.584/99);
- q) Declaração elaborada em arquivo com a logo da empresa e subscrita pelo representante legal do proponente, assegurando a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com os Correios, Administração Pública e/ou o **CONTRATANTE**;
- r) Comprovação de aptidão para o fornecimento, compatível com o objeto do procedimento. A comprovação de fornecimento será feita por atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, competentes para tanto, sendo aceita comprovação de qualquer quantitativo de fornecimento;
- s) Declaração em papel timbrado e subscrito por representante legal, por parte da proponente, de que não efetuará a subcontratação dos serviços a terceiros;
- t) Declaração em papel timbrado e subscrito por representante legal da proponente, de que inexistente conflito de interesse na contratação, que possa influenciar de maneira imprópria as obrigações e responsabilidades de eventual contratação;
- u) Termo de Ciência e Declaração de Ausência de Parentesco;
- v) Comprovante de Dados Bancários;
- w) Preenchimento do questionário de Duo Diligence.
- x) Caso não conste previsão expressa nas certidões, o prazo de validade considerado será de 90 (noventa) dias.

5. Esclarecimentos Finais

Dúvidas técnicas sobre itens deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo e-mail: coordenacao.contratos@postalis.com.br até o dia **17/09/2025**.

Por fim, é importante ressaltar que o recebimento das propostas, as negociações preliminares, a análise e a solicitação de procedimentos do presente processo, bem como a homologação dos resultados, não implicam na obrigatoriedade de celebração do contrato. A decisão de contratar ocorrerá de acordo com o critério de conveniência e oportunidade do **CONTRATANTE**.

5.1 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Condições de Pagamento

O pagamento será realizado no mês subsequente ao aceite definitivo da entrega do serviço, mediante apresentação de nota fiscal e demais documentos exigidos pelo contratante. O aceite será formalizado por meio de documento próprio emitido pela área técnica responsável, atestando a conformidade integral com o objeto contratado.

CrITÉrios de Aceite da Solução

O aceite será condicionado à comprovação do pleno funcionamento da solução, de acordo com os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência. O prazo máximo para validação será de 10 (dez) dias corridos após a entrega. Em caso de não conformidades, o fornecedor deverá corrigi-las no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis. Caso não atendido, o contratante poderá aplicar glosa proporcional no pagamento.

Garantia e Suporte Técnico

O fornecedor deverá garantir a solução implantada pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir do aceite definitivo. O suporte técnico deverá ser prestado em regime de 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), com tempo máximo de resposta de 4 (quatro) horas e tempo máximo de resolução de 24 (vinte e quatro) horas para problemas críticos.

CrITÉrios de Avaliação das Propostas

As propostas serão avaliadas de acordo com os seguintes critérios: (a) atendimento aos requisitos técnicos; (b) preço; (c) prazos de implantação; (d) experiência prévia comprovada. O peso atribuído será: Técnica – 60%, Preço – 40%.

CrITÉrios de Desclassificação

Serão desclassificadas as propostas que: (a) não atenderem a qualquer requisito técnico mínimo; (b) apresentarem documentação incompleta; (c) possuírem valores inexecutáveis; (d) não comprovarem a experiência mínima exigida.

Cronograma de Execução

Segue o cronograma previsto para a execução do objeto:

Etapa	Prazo
Implantação da solução	30 dias corridos
Testes e homologação	10 dias corridos
Aceite definitivo	5 dias úteis
Pagamento	Mês subsequente ao aceite

Segurança da Informação e LGPD

O fornecedor deverá garantir a segurança das informações tratadas, observando integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e demais normas aplicáveis. Qualquer incidente de segurança deverá ser comunicado imediatamente ao contratante, que poderá aplicar as penalidades cabíveis. Na assinatura do contrato, o fornecedor deverá, simultaneamente, firmar o Acordo de Confidencialidade (NDA), comprometendo-se integralmente com as obrigações de sigilo e proteção das informações previstas no referido documento.