

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC  
Administração Regional no Estado de Mato Grosso do Sul**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 17.2025.**

**TIPO: MENOR PREÇO  
REGIDO PELA RESOLUÇÃO SENAC – Nº 1.270/2024**

- 1. OBJETO:** Fornecimento de licenças da ferramenta Freshwork módulos: Freshdesk Omni – Pro, e Co-pilot (Freddy AI), Add-on Freshcaller Pro, incluindo o serviço de sessões de WhatsApp e sessões BOT, com o fornecimento de Setup/Configuração e treinamento pelo período de 12 meses.
- 2. ABERTURA DA PROPOSTA ELETRÔNICA NO SISTEMA LICITAÇÕES-E** <https://licitacoes-e2.bb.com.br/> ): às 10h00min (horário de Brasília-DF), do dia 30/04/2025.
- 3. INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** às 10h00min (horário de Brasília-DF), do dia 08/05/2025.
- 4. RETIRADA DO EDITAL:** Através do site [www.ms.senac.br/licitacao](http://www.ms.senac.br/licitacao) e no portal de licitações do Banco do Brasil (licitações-e) pelo identificador de nº 1069516
- 5. ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS:** Até às 12h00min do dia 06/05/2025, através do e-mail [cpl@ms.senac.br](mailto:cpl@ms.senac.br). Não serão conhecidos os questionamentos interpostos após o prazo mencionado, bem como, aqueles encaminhados por qualquer outro meio de comunicação.

<b>ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SENAC MATO GROSSO DO SUL</b>	
Rua 26 de Agosto, 835 - Centro, CEP: 79002-081, Campo Grande/MS Correio eletrônico: <a href="mailto:cpl@ms.senac.br">cpl@ms.senac.br</a>	
Fone 1: (67) 3312-6205	Fone 2: (67) 3312-6222
CNPJ: 03.644.843/0001-19	Inscrição Estadual: Isento
<b>JORDANA DUENHA RODRIGUES</b> Diretora Regional	<b>MICHELLE ANNITA SEIBERT KIST</b> Presidente da Comissão Permanente de Licitação



## 1. REALIZAÇÃO

- 1.1. O **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC**, Administração Regional no Estado de Mato Grosso do Sul, torna público que realizará procedimento licitatório, na modalidade **Pregão Eletrônico**, que será regido pela Resolução 1.270 de 02 de maio de 2024, estando previsto o recebimento das Propostas Eletrônicas e Documentos de Habilitação para a data e horário supracitados no preâmbulo deste edital.
- 1.2. Quando, por motivo de suspensão do expediente do **SENAC/MS**, não se realizar o ato de abertura das propostas eletrônicas relativos a presente Licitação, fica acordado que a realização dele ocorrerá, no horário já estabelecido, no 1º (primeiro) dia útil posterior à data fixada neste certame.

## 2. DA PUBLICIDADE

- 2.1. A publicidade deste certame será realizada conforme previsto no Art. 6º § 1º da Resolução SENAC 1.270/2024.
- 2.2. Todas as decisões, bem como as comunicações relativas a este certame, serão divulgadas através do site [www.ms.senac.br/licitacao](http://www.ms.senac.br/licitacao) e/ou no portal de licitações-e ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)) gerenciado pelo Banco do Brasil.

## 3. DO VALOR.

- 3.1. A fim de propiciar propostas mais econômicas e competitivas no certame, o valor total estimado será de caráter sigiloso, conforme prevê o Parágrafo Único do art. 3º da Resolução 1.270/2024 do Senac MS.

## 4. CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO

- 4.1. Respeitadas as condições legais e as constantes deste Edital, deverão ser observadas as seguintes determinações:
  - 4.1.1. Na presente licitação somente poderá se manifestar em nome da licitante o sócio ou dirigente/administrador, com poderes conferidos pelo Estatuto ou Contrato Social em vigor, para representá-la ativa e passivamente em juízo ou fora dele, ou, ainda, procurador devidamente credenciado, ou seja, com poderes outorgados por meio de procuração, por instrumento público ou particular, para representar a licitante em processo licitatório.
  - 4.1.2. Poderão participar deste processo todas as empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da presente licitação, observadas as condições de habilitação, sendo vedada à participação daquelas que se apresentem sob a forma de consórcio e/ou associação de empresas.



**4.1.3.** As licitantes deverão analisar os documentos da presente Licitação e respeitar todos os requisitos e condições neles contidos quando da preparação da proposta. A alegação de ignorância dos mesmos não será aceita como razão válida para o seu descumprimento.

#### **4.2. NÃO PODERÃO PARTICIPAR DA PRESENTE LICITAÇÃO:**

**4.2.1.** Empresas em processo de dissolução ou falência.

**4.2.2.** Pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido punidas com suspensão do direito de contratar ou licitar com o Senac em âmbito Nacional, enquanto perdurarem os efeitos da penalidade aplicada

**4.2.3.** Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, desde que, em eventuais diligências, se comprove o conluio entre eles com intuito de frustrar a competitividade do certame, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

### **5. DO CREDENCIAMENTO**

**5.1.** Somente poderão participar deste Pregão Eletrônico as licitantes devidamente credenciadas no provedor do sistema “Licitações-e” no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), por meio de atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais, fornecidas pelo provedor do sistema, quando do credenciamento.

**5.2.** A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as suas propostas e lances, sendo de sua inteira e exclusiva responsabilidade o uso da senha de acesso, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Senac MS– Departamento Regional a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

**5.3.** O credenciamento da empresa e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

**5.4.** Os interessados obterão maiores informações sobre a apresentação de documentação e credenciamento de representantes em qualquer agência do Banco do Brasil S/A ou pelo telefone do suporte técnico 4004-0001 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-729-0001 (demais localidades).



## 5.5. CONEXÃO COM O SISTEMA.

- 5.5.1. A participação neste Pregão Eletrônico se dará, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, utilizando-se do login e senha da licitante e subseqüente encaminhamento da proposta de preços, observadas as datas e os horários limites estabelecidos neste Edital.
- 5.5.2. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.5.3. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.
- 5.5.4. O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 5.5.5. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 30 (trinta) minutos, a Sessão Pública do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa às licitantes, por meio do *site* [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), no campo “opções > listar documentos”.

## 6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA ELETRONICA

- 6.1. A **PROPOSTA COMERCIAL** inicial, inserida no sistema eletrônico, durante o período definido neste Edital, como Início de Acolhimento das Propostas, deverá atender às especificações constantes deste Edital e seus anexos.
- 6.2. O valor proposto a ser **enviado eletronicamente** deve corresponder ao **Valor Total do Lote**.

## 7. VALOR TOTAL DO LOTE.

- 7.1 O valor proposto deve considerar todos os custos diretos e indiretos pertinentes à formação dos preços do objeto, **incluindo despesas com amostras, tributos, fretes e entregas, seguros, garantia, despesas com pessoal, taxas e demais encargos, não sendo lícita a cobrança posterior de qualquer ônus, ficando a licitante obrigada a fornecer o objeto pelo valor resultante de sua Proposta.**
- 7.2 Prazo de entrega não superior a 12 (doze) meses.
- 7.3 A apresentação da proposta implicará a plena aceitação, por parte da proponente, de todas as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.



- 7.4 Durante o período estabelecido no presente Edital para **acolhimento de propostas**, os interessados poderão inserir ou substituir suas propostas iniciais no sistema.

## 8 DA HABILITAÇÃO

- 8.1 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, a negociação e a análise da proposta, o Agente de Contratação irá analisar a documentação de habilitação do licitante cuja proposta tenha sido aceita na fase de julgamento, bem como dos licitantes que concordarem em executar o objeto desta licitação pelo preço do primeiro colocado (com o objetivo de formação de cadastro de reserva).

### 8.2 Documentos relativos à HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- 8.2.1 Registro comercial, em caso de empresa individual, Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI); ou
- 8.2.2 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, acompanhado da última alteração contratual; ou
- 8.2.3 Última alteração contratual consolidada; ou
- 8.2.4 Inscrição do ato constitutivo em Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples não empresariais, acompanhada da prova da diretoria em exercício;
- 8.2.5 Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separados.
- 8.2.6 Documento comprobatório do representante legal da licitante, por meio da apresentação de cópia da carteira de identificação oficial.

### 8.3 Documentos relativos à REGULARIDADE FISCAL:

- 8.3.1 Prova de inscrição no **Cadastro de Pessoas Físicas (CPF)** ou no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ)**;
- 8.3.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional mediante apresentação de **CERTIDÃO CONJUNTA EMITIDA PELA SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL (SRF) E PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL (PGFN)** com informações da situação do sujeito passivo quanto aos tributos administrados pela Secretaria de Receita Federal e à Dívida Ativa da União, abrangendo inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d" do parágrafo único do artigo 11 da Lei nº 8.212/91.
- 8.3.3 Prova de regularidade fiscal perante o Fundo de Garantia sobre Tempo de Serviço – FGTS, por meio de **CERTIFICADO DE REGULARIDADE DO FGTS – CRF**, emitido pela Caixa Econômica Federal.
- 8.3.4 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, por meio da **CERTIDÃO EMITIDA PELO GOVERNO DO ESTADO** de domicílio da empresa.



**8.3.5** Prova de regularidade com a Fazenda Municipal, relativa a Débitos **MOBILIÁRIOS EMITIDO PELA PREFEITURA DO MUNICÍPIO** de domicílio da empresa.

#### **8.4** Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

**8.4.1** **Atestado de fornecimento, em nome da empresa licitante**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando aptidão para fornecimento do objeto desta licitação. O atestado deverá comprovar a execução de serviços semelhantes ao objeto do referido certame, de modo que:

**8.4.1.1** O atestado deverá conter, no mínimo, identificação e telefone do contratante, da contratada, descrição do objeto e período do fornecimento, preferencialmente com nota fiscal de fornecimento.

**8.4.2** O **SENAC/MS** reserva-se o direito de verificar a veracidade dos atestados apresentados. O **SENAC/MS** não se responsabilizará pela inabilitação da licitante que, apresente o referido atestado assinado por representante que não faça mais parte do quadro de colaborador da empresa emitente, não possua o telefone e/ou que o telefone seja desatualizado.

**8.4.3** O atestado deverá comprovar a execução de serviços semelhantes ao objeto do referido certame.

#### **8.5** Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.

**8.5.1** **CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA OU RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de expedição não superior a 60 (sessenta) dias, quando não houver prazo de validade expresse no documento.

#### **8.6** Outros documentos necessários à HABILITAÇÃO.

**8.6.1** Declaração de menores, em cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988 – Lei N.º 9854/99 (Proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 14 (quatorze) anos, salvo na condição de aprendiz), conforme modelo **ANEXO III**.

**8.6.2** Declaração, em papel timbrado da empresa licitante, devidamente assinada por seu representante legal, de plena e total aceitação das condições estabelecidas neste Edital, na forma do Modelo de Declaração de Aceitação constante do **ANEXO III**.

**8.6.3** Declaração, em papel timbrado da empresa licitante, de que conhece e aceita o Código de Ética e Conduta dos fornecedores, conforme modelo **ANEXO III**.



- 8.6.4** Os documentos solicitados para a fase de **HABILITAÇÃO** deverão ser apresentados dentro do prazo de validade, em vias originais ou fotocópias autenticadas, ou ainda impressos por meio da internet nos casos em que a legislação permitir. Neste caso, a veracidade deles poderá ser verificada pela Comissão de Licitação. Quando qualquer um dos documentos não mencionar a data de validade, considerar-se-ão com validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data da emissão, salvo os documentos utilizados como comprovação de inscrição cuja autenticidade possa ser verificada por meio de consulta em sítios eletrônicos.
- 8.6.5** Os documentos que forem emitidos pela internet estarão sujeitos a posterior conferência na página eletrônica do órgão emissor.
- 8.6.6** O pregoeiro poderá realizar diligências para a complementação de informações necessárias à apuração de fatos existentes à época da abertura do certame, bem como poderá admitir a juntada de documentos pelas licitantes que apenas venham a atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame.
- 8.6.7** Em se tratando de filial, esta fica desobrigada de apresentar os documentos dos SUBITENS 7.3 e 7.4, desde que tenham sido apresentados pela matriz. Os demais documentos deverão ser apresentados, pela matriz e filial, separadamente, emitidos com os respectivos CNPJs.
- 8.6.8** Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos de habilitação e da proposta ajustada implica a aceitação plena e total das condições e exigências deste Edital e seus Anexos, a veracidade e autenticidade das informações constantes na proposta ajustada e nos documentos de habilitação apresentados, e ainda, a inexistência de fato impeditivo à participação da licitante, o qual, na incidência, obriga a licitante a comunicar ao Senac MS– Departamento Regional quando ocorrido durante o certame.
- 8.6.9** Os documentos redigidos em língua estrangeira deverão ser traduzidos para a língua portuguesa, e vir acompanhados de tradução juramentada.
- 8.6.10** O desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo.
- 8.6.11** É permitida a inclusão de documento complementar ou atualizado, desde que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica e seja comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentada sua proposta, que não foi juntado com os demais documentos por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pelo pregoeiro.

- 8.6.12** Não serão levados em consideração os documentos e/ou propostas que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus Anexos, quer por omissão, quer por discordância.
- 8.6.13** Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão. Nova data e horário para a continuidade do processo será informada, através de comunicado, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas;
- 8.6.14** Caberá à Comissão de Licitação decidir, de maneira fundamentada, pela habilitação ou inabilitação de algum LICITANTE por erro meramente formal.

## **9 PROCEDIMENTOS E REALIZAÇÃO DA REUNIÃO**

### **9.1 RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS:**

- 9.1.1** Até às 09h:59m do dia 08/05/2025 (Horário de Brasília), os interessados poderão inserir ou substituir propostas de preços no sistema eletrônico.

### **9.2 ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS:**

- 9.2.1** As 10h:00 do dia 08/05/2025 (Horário de Brasília), procederemos a abertura das propostas de preços no sistema eletrônico.

- 9.2.2** A apresentação da proposta eletrônica pressupõe o fiel cumprimento do estabelecido neste Edital e seus Anexos, inferindo-se, portanto, a não necessidade de análise para fins de classificação de propostas. Não obstante ao disposto neste SUBITEM, o Pregoeiro, a seu exclusivo critério, poderá optar por realizar a referida análise e desclassificar as propostas que não estejam de acordo com o estabelecido neste Edital e seus Anexos, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas licitantes.

### **9.3 SESSÃO PÚBLICA DE LANCES:**

- 9.3.1** Na fase da sessão pública de disputa de preços, as licitantes e/ou representantes credenciados para tal deverão estar conectados ao sistema para participarem da sessão de lances, isto é, somente serão aceitos novos lances apresentados exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

- 9.3.2** O valor do lance deve corresponder ao **Valor Total do Lote**.

- 9.3.3** licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema eletrônico.

- 9.3.4** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar pelo sistema eletrônico.



- 9.3.5** Todos os cálculos deverão ser realizados com 02 (duas) casas decimais, desprezando-se sempre a fração remanescente.
- 9.3.6** Durante o transcurso da sessão pública de disputa de preços, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará a autora dos lances às demais licitantes.
- 9.3.7** Aberta a sessão de disputa, a Fase Cronológica 1 do modo de disputa aberto ocorrerá por limitados 10 (dez) minutos, onde nesta fase as empresas licitantes poderão oferecer lances sucessivos, não sendo aceitos 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar pelo sistema eletrônico.
- 9.3.8** O Pregoeiro poderá, desde que justificadamente, reiniciar a Fase Cronológica 1 quantas vezes forem convenientes, mediante aviso registrado em meio eletrônico anterior à renovação do prazo determinado no item 8.3.6.
- 9.3.9** Após o tempo estipulado no item 8.3.6, inicia-se a Fase Cronológica 2, onde o tempo será prorrogado por mais 2 (dois) minutos a cada lance ofertado por empresa licitante, sendo automaticamente renovado sempre que houver lances enviados neste período.
- 9.3.10** Intitula-se, a partir de então, a Fase Cronológica 3, em que passados 2 (dois) minutos consecutivos sem apresentação de lances nesta etapa, encerra-se a etapa competitiva da disputa de preços.
- 9.3.11** O intervalo mínimo de diferença de valores / percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta, será de R\$ 10,00.
- 9.3.12** Se alguma licitante fizer um lance que esteja em desacordo com o Edital, ou oferta considerada inexecutável, este será cancelado pelo Pregoeiro através do sistema. Na tela será emitido um aviso e, na sequência, o Pregoeiro justificará o motivo da exclusão através de mensagem às licitantes.
- 9.3.13** No caso de não haver lances na sessão pública de disputa de preços, serão considerados válidos os valores obtidos na fase de abertura das posturas.
- 9.3.14** Após o encerramento da etapa de lances o sistema informará imediatamente, a proposta de Menor Preço.
- 9.3.15** É vedada a desistência de lances já ofertados, sujeitando-se a licitante proponente às sanções previstas neste Edital (exceto se as justificativas apresentadas durante a etapa de formulação dos lances forem aceitas pela Comissão de Licitação).

**9.3.16** As justificativas de que tratam o subitem anterior, deverão ser encaminhadas através do e-mail, [cpl@ms.senac.br](mailto:cpl@ms.senac.br), não sendo aceita outra forma de encaminhamento destas.

## 10 DA SUBCONTRATAÇÃO.

**10.1** Não será admitido a subcontratação do objeto deste certame.

## 11 DO ENVIO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO VIA E-MAIL

**11.1** Ordenados os lances em forma crescente de preço, a Comissão de Licitação determinará à autora do lance classificado em primeiro lugar que encaminhe a ela sua **PROPOSTA COMERCIAL** escrita e **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, primeiramente via e-mail, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, após o encerramento da fase de lances, observando as seguintes informações:

**11.2** Os documentos deverão ser enviados digitalizados no formato "PDF" ou formato ZIP, para o endereço eletrônico [cpl@ms.senac.br](mailto:cpl@ms.senac.br) ou através da página principal do licitações-e, conforme orientação da cartilha para fornecedores. No caso de fatores que impeçam o envio por meio eletrônico, a licitante deverá entrar em contato com o SENAC/MS através do telefone **(67) 3312-6205** para que seja viabilizado outro meio de envio, dentro do prazo estabelecido. Os documentos serão analisados pela Comissão e, se constatado o pleno atendimento aos critérios estabelecidos em edital, a arrematante será declarada vencedora.

**11.3** O envio da documentação, referida no subitem anterior, será recebida e aceita até às 10h00 (dez) horas, **horário de Brasília**, do dia subsequente à sessão pública de disputa de preço que se encerrar posterior às 18h00 (dezoito) horas, horário de Brasília.

**11.4** Serão inabilitadas as licitantes que não atenderem no todo ou em parte as condições aqui estabelecidas ou que apresentem documentação vaga, omissa, que contenha quaisquer tipos de vícios e/ou erros de conteúdo, ou ainda, que estejam com prazos de validade expirados.

**11.5** Caberá a comissão de licitação decidir, de maneira fundamentada, pela habilitação ou inabilitação de algum licitante por erro meramente formal.

**11.6** Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação, poderão ser sanadas, inclusive mediante verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.

**11.7** Os documentos encaminhados pelos licitantes, passíveis de obtenção por meio eletrônico, poderão ter sua autenticidade certificada pelo Pregoeiro somente se apresentados dentro de sua validade jurídica.



- 11.8** Após a apresentação da **PROPOSTA COMERCIAL** escrita (seja também por e-mail), não cabe desistência pela licitante, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente, e que venha a ser aceito pelo SENAC/MS.
- 11.9** As licitantes poderão solicitar vistas às documentações da empresa primeira colocada através do e-mail **cpl@ms.senac.br**.

## **12 DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA:**

- 12.1** Realizada a análise nos documentos de habilitação e da proposta ajustada, o Pregoeiro indicará a licitante vencedora, consignando esta decisão e os eventos ocorridos em ata, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico. O processo será encaminhado à autoridade competente para homologação e adjudicação.
- 12.2** A validade desta licitação não ficará comprometida por ter uma única licitante e/ou uma única proposta, sendo necessário, para ter validade, a justificativa da Comissão de Licitação ratificada pela classificada autoridade competente.
- 12.3** Da decisão que declarar a licitante vencedora caberá recurso, fundamentado e dirigido à Comissão de Licitação. O recurso deverá ser encaminhado para o e-mail **cpl@ms.senac.br**, no prazo de até 2(dois) dias úteis, a contar da data da divulgação da decisão, no sistema eletrônico. O recurso interposto tempestivamente terá efeito suspensivo.
- 12.4** A licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da sua ciência.
- 12.5** Os recursos serão julgados pelo Departamento Jurídico, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para sua interposição.
- 12.6** As interessadas poderão solicitar vista dos autos do processo licitatório pelo e-mail **cpl@ms.senac.br**. O processo poderá ser consultado fisicamente no endereço descrito no preâmbulo do Edital.

## **13 DO ENVIO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO VIA FÍSICA**

- 13.1** A licitante arrematante da sessão pública de disputa de preços deverá encaminhar, no prazo máximo de **02 (dois) dias úteis**, a contar da declaração de vencedor, todas as documentações apresentadas e atualizadas em atendimento aos itens 6 e 7 deste edital, obrigatoriamente em envelope único e lacrado, no qual externamente deverá ser informado o nome da empresa licitante, o número e a data da presente licitação e a inscrição/menção “PROPOSTA COMERCIAL e DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO”, endereçados ao Departamento Regional do SENAC-MS, conforme endereço presente no preâmbulo deste edital.



- 13.2** O não cumprimento do prazo estabelecido no subitem anterior, ocasionará a sua desclassificação imediata, sendo, por conseguinte, convocadas (quando for possível) as demais licitantes via sistema Licitações-e, por ordem de classificação.
- 13.3** Os documentos os quais exigem assinatura, poderão ser apresentados na forma digital preferencialmente na extensão PDF, assinados eletronicamente ou digitalmente, desde que, em conformidade com as normas da ICP-Brasil e a MP n° 2.200-2".
- 13.4** Não haverá necessidade de envio da documentação em via física, caso a mesma encaminhe os documentos digitalmente conforme item anterior.

## 14 DA CONTRATAÇÃO

- 14.1** A contratação do objeto da presente licitação dar-se-á por meio de **Contrato de Compras**, documento este que será encaminhado pelo **SENAC/MS**.
- 14.2** Após a homologação da licitação, a Adjudicatária terá o prazo **de 5 (cinco) dias corridos**, contados a partir da data de sua convocação que se dará via e-mail ou telefone, para assinar o Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, como:
- 14.2.1** Perda do direito à contratação;
- 14.2.2** Suspensão do direito de licitar ou contratar com o **SENAC**, por prazo não superior a 03 anos.
- 14.3** O prazo previsto no subitem 14.2 poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da Adjudicatária e aceita pelo **SENAC/MS**.
- 14.4** É facultado ao **SENAC/MS**, quando o convocado não assinar o Contrato no prazo e condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados de conformidade com o ato convocatório, ou revogar a licitação, independentemente da cominação prevista neste Edital.
- 14.5** Antes da emissão do **Contrato de Compras**, o **SENAC/MS** poderá desclassificar a(s) proponente(s) vencedora(s), caso tenha conhecimento de qualquer fato anterior ou posterior ao julgamento desta licitação que venha a desaboná-la técnica, financeira ou administrativamente, não lhe cabendo direito a qualquer reclamação, indenização ou ressarcimento.
- 14.6** No caso de se constatar a inveracidade de qualquer das informações e/ou documentos fornecidos por qualquer proponente, poderá ele sofrer, a critério do **SENAC/MS**, isolada ou cumulativamente o seguinte:



- 14.7 Declaração de inidoneidade com a suspensão do direito de contratação junto ao SENAC/MS.

## 15 DO PAGAMENTO

- 15.1 Para pagamento, consideram-se serviços entregues, somente aqueles recebidos, conferidos e aceitos pelo **SENAC/MS**, observando-se as seguintes condições:
- 15.2 Os pagamentos serão realizados mensalmente durante um período de 12 meses, baseados no valor total deste certame.
- 15.3 Todos os pagamentos devidos em decorrência dos serviços prestados somente serão pagos à licitante vencedora, mediante emissão e apresentação das respectivas notas fiscais, não se admitindo o faturamento por terceiros;
- 15.4 As notas fiscais deverão ser emitidas somente após o recebimento, análise e aceitação pelo **SENAC/MS**.
- 15.5 O pagamento ao **FORNECEDOR** será realizado em até o 30º (trigésimo) dia após o recebimento da Nota Fiscal emitida pela empresa, após a entrega do serviço e desde os serviços tenham sido recebidos, atestado pelo gestor do contrato e aceito pelo SENAC/MS;
- 15.6 Os pagamentos serão realizados por meio de depósito bancário em conta corrente da **CONTRATADA**, no dia 15 ou 28 do mês, desde que a nota fiscal tenha sido entregue no prazo estabelecido para uma das datas de pagamento mencionada;
- 15.7 Fica expressamente vedado qualquer tipo de negociação de faturas ou títulos de crédito, tendo como devedor o **SENAC/MS**, em decorrência da presente licitação.

## 16 DA IMPUGNAÇÃO

- 16.1 Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar este edital de licitação por irregularidade na aplicação desta Resolução, devendo protocolar o pedido até 48 horas que antecedem o horário de abertura das propostas comerciais conforme item 2 disponível no preâmbulo deste edital.
- 16.2 O SENAC/MS irá julgar e responder à impugnação em até 24 (vinte e quatro) horas.
- 16.3 A impugnação feita tempestivamente pelo licitante não o impedirá de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.
- 16.4 A impugnação poderá ser feita através do endereço eletrônico **cpl@ms.senac.br**, sendo o julgamento e resposta à impugnação disponibilizadas no site [www.ms.senac.br/licitações](http://www.ms.senac.br/licitações), bem como no portal de licitações do Banco do Brasil.
- 16.5 O documento deverá ser encaminhado anexo ao e-mail em formato PDF, assinado pelo representante legal da empresa.



- 16.6** A falta de manifestação motivada das proponentes, bem como a não apresentação de memoriais fundados naquelas razões, ou documentos que instruem a impugnação, no prazo previsto no subitem 16.1, importará na decadência do direito de impugnação.

## 17 DOS RECURSOS

- 17.1** Declarada a vencedora do certame, qualquer licitante que assim desejar poderá, exclusivamente em campo próprio do sistema eletrônico do Banco do Brasil S/A ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)), manifestar, dentro do prazo de **45 (quarenta e cinco)** minutos, sua intenção de recorrer, registrando na oportunidade, a síntese das suas razões de recurso.
- 17.2** Acatado a intenção recursal, a licitante disporá do prazo de 02 (dois) dias úteis (contados a partir do aviso do pregoeiro) para interpor seu recurso, por escrito e devidamente fundamentado, dirigido à autoridade competente para julgamento.
- 17.3** A documentação de que trata o subitem anterior poderá ser protocolada junto a Comissão Permanente de Licitação, conforme endereço informado no preâmbulo deste edital, ou através do e-mail **[cpl@ms.senac.br](mailto:cpl@ms.senac.br)**, a ser encaminhada em formato pdf, assinada pelo representante legal da empresa.
- 17.4** O licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal, que começará a fluir, automaticamente, do fim do prazo recursal inicial.
- 17.5** A falta de manifestação imediata e motivada da licitante, quanto à sua intenção de interpor recurso, bem como a não apresentação de memoriais fundados naquelas razões, ou documentos que instruem o recurso, no prazo estabelecido para tal, importará a decadência desse direito, ficando a Comissão de Licitação, desde logo, autorizada a adjudicar o objeto da licitação à licitante declarada vencedora do certame.
- 17.6** Caberá ao Pregoeiro e à Comissão Permanente de Licitações, findo o prazo de manifestação das contrarrazões, o prazo de 10 (dez) dias úteis, receber, examinar e instruir os recursos interpostos contra suas decisões e encaminhá-los à autoridade competente, para decisão final sobre os mesmos.
- 17.7** Na hipótese do subitem anterior, constatando-se a necessidade de majoração no prazo, considerar-se-á este certame, como suspenso, até que se tenha um julgamento definitivo.
- 17.8** Não serão conhecidos os recursos interpostos após o respectivo prazo legal, bem como os que forem enviados por fax ou e-mail.
- 17.9** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, o processo será encaminhado para a autoridade competente para homologar o procedimento de licitação e determinar a contratação com a licitante vencedora.



**17.10** O eventual provimento de recurso pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

## **18 DAS PENALIDADES E SANÇÕES POR INADIMPLEMENTO**

**18.1** A licitante vencedora que, injustificadamente, recusar-se a assinar o Contrato ou retirar o instrumento equivalente, no prazo estipulado no subitem 13.2 deste Edital, sujeitar-se-á aplicação das sanções de perda do direito à contratação, perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas e de suspensão do direito de licitar e contratar com o Senac MS, pelo período de até 3 (três) anos, conforme artigo 39 da Resolução Senac 1.270/2024.

**18.2** A licitante perderá o direito de licitar com o Senac Nacional por prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6(seis) anos, nos termos do artigo 41 da Resolução Senac 1.270/2024, nas seguintes hipóteses:

**18.3** Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

**18.4** Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.

**18.5** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.

**18.6** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

**18.7** Praticar ato lesivo previsto no artigo 5.º da Lei n 12.846, de 1.º de agosto de 2013.

**18.8** Não manter a proposta de preços, durante o período de validade descrito neste Edital.

**18.9** Serão cabíveis, ainda, as seguintes sanções, nos casos de inadimplemento, total ou parcial, das obrigações assumidas, por parte da licitante vencedora, em relação à execução do objeto:

**18.10** Advertência.

**18.10.1** Multa moratória de 1% (um por cento) do valor do item em atraso, por dia de atraso, limitada a 30% (trinta por cento) do valor da prestação mensal do Contrato.

**18.10.2** Multa compensatória de até 10% (dez por cento) do valor do item em atraso, em caso de inadimplemento parcial, sem prejuízo da apuração das perdas e danos, que deverão ser demonstradas e comprovadas.

**18.10.3** Multa compensatória de até 20% (vinte por cento) do valor total da Contratação, em caso de inadimplemento total, sem prejuízo da apuração das perdas e danos, que deverão ser demonstradas e comprovadas.

**18.10.4** Respeitados o princípio do contraditório e o princípio da ampla defesa, o valor correspondente à multa poderá ser descontado das notas fiscais.



- 18.10.5** Se porventura o valor da nota fiscal for insuficiente, fica a Licitante Vencedora obrigada a recolher a importância devida, por meio de depósito ou transferência bancária no prazo de até 10 (dez) dias corridos, após o recebimento da notificação escrita à parte em atraso, na conta bancária a ser informada pelo Senac MS. Nesta hipótese, após a notificação para pagamento, fica a Licitante Vencedora obrigada a comprovar o recolhimento, mediante a apresentação da cópia do recibo do depósito efetuado.
- 18.10.6** Decorrido o prazo de 10 (dez) dias corridos, para recolhimento da multa, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de mora por mês/fração, inclusive referente ao mês da quitação/consolidação do débito, limitado o pagamento com atraso em até 60 (sessenta) dias corridos, e, após este prazo, o débito poderá ser cobrado judicialmente.
- 18.10.7** As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a licitante vencedora da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato venha causar ao Senac MS ou a terceiros.
- 18.10.8** Rescisão unilateral do contrato, na forma do art. 40 da Resolução Senac 1.270/2024.

## 19 DA PROTEÇÃO DE DADOS

- 19.1** A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente contrato em conformidade com a legislação vigente, no Brasil e em cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, sobre Proteção de Dados, em especial a Lei 13.709/2018, bem como as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a **CONTRATADA** deverá:
- 19.2** Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções do **SENAC/MS** e em conformidade com estas cláusulas. Na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, se compromete a formalizar este fato imediatamente ao **SENAC/MS**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo;
- 19.3** Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para

garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida;



- 19.4** Acessar os dados apenas para o seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização), ciente de que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito do **SENAC/MS**;
- 19.5** Garantir, por si própria ou por quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade do **SENAC/MS** assinem o Acordo de Confidencialidade com a **CONTRATADA**, bem como que os Dados Pessoais serão mantidos em estrita confidencialidade e não serão utilizados para outros fins, senão a prestação de serviços ao **SENAC/MS**;
- 19.6** Treinar e orientar a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.
- 19.7** Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito do **SENAC/MS**, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas Informações.
- 19.8** Caso a **CONTRATADA** seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente ao **SENAC/MS** para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.
- 19.9** A **CONTRATADA** deverá notificar o **SENAC/MS** em até 48 (quarenta e oito) horas a respeito de:
- 19.9.1.1** Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela **CONTRATADA**, seus funcionários, ou terceiros autorizados;
  - 19.9.1.2** Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da **CONTRATADA**.
- 19.10** A **CONTRATADA** será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta ao **SENAC/MS** e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela **CONTRATADA** de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais.

## 20 DOS CASOS OMISSOS

- 20.1** Todos os casos omissos serão julgados pela Comissão Permanente de Licitação, de acordo com as disposições existentes sobre o assunto, sendo que o resultado será informado a todos os interessados, e passará a ser parte integrante do procedimento licitatório.



## 21 DISPOSIÇÃO FINAIS

- 21.1** As empresas interessadas deverão examinar cuidadosamente os termos e condições da presente Licitação, para que tenham ciência de todos os detalhes que possam afetar o serviço objeto da mesma.
- 21.2** Visando sempre o aprimoramento, informamos que avaliaremos este processo de compras levando em consideração o prazo de entrega, a conformidade, a nota fiscal e a integridade dos itens/serviços de acordo com o pedido de compras e ou contrato firmado.
- 21.3** Ao **SENAC/MS** se reserva o direito de adiar, cancelar, revogar, anular ou tornar sem efeito, no todo ou em parte, a presente Licitação, sem que caibam quaisquer reclamações, direitos, vantagens ou indenizações às empresas licitantes.
- 21.4** Fica facultado ao **SENAC/MS** o direito de, a qualquer momento, determinar a complementação ou a redução do objeto contratado, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento).
- 21.5** O **SENAC/MS**, observadas as disposições gerais pertinentes a qualquer fase do processo desta licitação, reserva-se o direito de solicitar aos licitantes esclarecimentos complementares necessários para uma perfeita apreciação e julgamento das propostas.
- 21.6** A licitante vencedora fica obrigada a manter durante todo o tempo de vigência do contrato todas as condições de participação e habilitação exigidas na presente licitação, em especial, àquelas relativas à sua regularidade fiscal.
- 21.7** As licitantes são responsáveis, em qualquer época, pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos apresentados.
- 21.8** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no SENAC/MS.

**MICHELLE ANNITA SEIBERT KIST**  
**PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**



## NEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

- 1.1. Fornecimento de licenças da ferramenta Freshwork módulos: Freshdesk Omni – Pro, e Co-pilot (Freddy AI), Add-on Freshcaller Pro, incluindo o serviço de sessões de WhatsApp e sessões BOT, com o fornecimento de Setup/Configuração e treinamento pelo período de 12 meses.

### 2. DA JUSTIFICATIVA

- 2.1. O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC, Departamento Regional do Estado do Mato Grosso do Sul**, tem como premissa a prestação de um atendimento ágil, eficiente e integrado aos seus clientes.

- 2.2. Desde outubro de 2021, o Senac/MS utiliza um conjunto de soluções da empresa Freshworks para otimizar o atendimento multicanal da Central de Relacionamento, mantida pela Gerência de Comercialização do Departamento Regional. As ferramentas adotadas são:

- **Freshdesk:** utilizado como ferramenta de helpdesk;
- **Freshchat:** utilizado como ferramenta de chat em tempo real; e
- **Freshcaller:** utilizado como ferramenta de gestão de ligações ativas e passivas.

- 2.3. As soluções acima compõem um ecossistema de atendimento multicanal, possibilitando que os membros da gerência citada façam a boa gestão das demandas com clientes em contatos telefônicos ou por escrita. Em relação aos dados históricos, temos números expressivos de produção na plataforma.

Total de Chamadas	Total de Tickets	Total de Chats
Total Calls	Total Tickets criados	Total Chat Conversations
<b>113143</b>	<b>31953</b>	<b>125131</b>

- 2.4. Dada a composição histórica da plataforma no Senac/MS, é possível afirmar que a atual equipe de atendimento, bem como a equipe de TI que mantém o suporte aos serviços, estão devidamente capacitados e familiarizados com as soluções, dominando a operação com resolução ágil dos problemas encontrados.

- 2.5. Diante da boa disposição da equipe do Senac, com o objetivo de aprimorar o atendimento aos seus clientes em múltiplos canais, ainda considerando a evolução significativa de recursos de inteligência artificial integrados a soluções de



omnichannel, entendemos que se fez necessário um novo estudo para evoluir as soluções mantidas atualmente.

- 2.6. A inteligência artificial é uma crescente para o atendimento de clientes – mais ainda quando consideramos atendimentos cotidianos e possibilita que o usuário de uma solução que a utilize proporcione um atendimento 24/7 com chats embuídos por IA e, também assistência aos agentes em rotinas de atendimento.
- 2.7. Diante disso, em uma análise de preço de mercado de soluções de omnichannel, conhecemos a solução **Freshdesk Omni** – um recurso que integra as atuais soluções utilizadas pelo Senac, adiciona recursos importantes de rotina e maximiza o uso de inteligência artificial nas rotinas citadas na especificação técnica e neste documento.
- 2.8. A contratação dessa solução elimina a necessidade de implantação de uma nova solução que, dado o cenário de atendimento, precisaria contar com serviço adicional de migração dos dados na atual plataforma. Além disso, temos integrações mantidas entre o ambiente Freshworks com a nossa solução de central para atendimento telefônico (3CX) e, também, com a solução de gerenciamento de relacionamento com o cliente (Microsoft Dynamics CRM).
- 2.9. Em um cenário onde haja a troca de soluções, ainda que com base nas especificações, as situações implicariam em novo custo ao Senac, agravado pela necessidade de migração de dados, além de uma grande curva de aprendizado do agente e do principal foco da mudança: o cliente. O portal de atendimento e os chats mantidos no site institucional possuem um layout de operação de fácil compreensão, além da marca do Senac totalmente aplicada, para que o cliente possa, sempre que precisar, contar com nossos serviços de forma simplificada e de mínima curva de aprendizado.
- 2.10. Reiteramos que, embora a solução seja desenvolvida por uma empresa específica, existe concorrência entre revendas e representações que podem atender às nossas necessidades tanto com a solução atual quanto com a proposta de evolução. Diante desse cenário, reforçamos a imprescindibilidade da manutenção de uma solução de omnichannel para garantir a excelência no atendimento aos clientes do Senac, além de promover melhorias na qualidade operacional para colaboradores e usuários.
- 2.11. Ademais, ressaltamos a relevância da análise criteriosa do custo de migração para outras soluções disponíveis no mercado, pois a contratação da solução referenciada proporcionará maior impacto nos cenários previstos, aliando eficiência à minimização dos custos de evolução. Assim, a continuidade e o aprimoramento dessa tecnologia são fatores estratégicos para garantir a inovação e a competitividade do Senac no atendimento ao público.



### 3. CONTEXTO ATUAL

- 3.1. A CONTRATANTE utiliza, como solução de atendimento multicanal, a composição dos softwares da desenvolvedora Freshworks, sendo:
- Freshchat, como ferramenta de chat em tempo real;
  - Freshdesk, como ferramenta de gerenciamento de tickets; e
  - Freshcaller, como ferramenta de gestão de ligações ativas e receptivas.
- 3.2. As soluções acima formam um ecossistema mantido pela equipe da CONTRATANTE para uso na Central de Relacionamento e, nesse momento, considerando aprimorar o atendimento aos seus clientes por meio de múltiplos canais de comunicação, de forma ágil e satisfatória, busca potencializar a operação com um recurso único de *omnichannel*, embuído de recursos de inteligência artificial para uso interno do agente de relacionamento e no contato com o cliente (bots 24h/7d mantidos com Inteligência Artificial).
- 3.3. A CONTRATANTE possui integração desenvolvida localmente para comunicação das ferramentas acima listadas com o Dynamics CRM, software utilizado para gerenciamento de relacionamento com o cliente por ela, para sincronização de contatos, conversas e pontos de comunicação entre a CONTRATANTE e clientes. Também há a utilização e integração com a solução de central telefônica 3CX com a solução Freshcaller.
- 3.4. Utiliza-se, como referência para este presente memorial, o software **FreshDesk Omni - Pro**, potencializado com o *add-on Freddy AI Co-pilot* para inteligência artificial.

### 4. RECURSOS

#### 4.1. Definição

- 4.1.1. Por *omnichannel*, entende-se a solução integrada que unifica diversos canais de comunicação, como e-mail, chat, redes sociais e chamadas telefônicas, proporcionando um atendimento contínuo e consiste ao cliente.
- 4.1.2. Com o suporte de inteligência artificial, a solução automatiza tarefas, oferece assistência em tempo real aos agentes e melhora a eficiência do atendimento, garantindo uma experiência personalizada e fluida em todos os pontos de contato.
- 4.1.3. Integração nativa aos canais de atendimento: Whatsapp, Facebook Messenger, Chat ao vivo, Instagram, E-mail, Tickets, Telefone (com PABX virtual), Chatbot.
- 4.1.4. Para as transações de cobrança do ambiente Meta (Facebook Messenger e WhatsApp – conversas ativas, iniciadas pela empresa, e passivas, iniciadas



pelo cliente), a CONTRATADA deverá fornecer o serviço de intermediação (*broker*), com faturamento mensal do consumo realizado.

- a) Para fins de mensuração do consumo histórico, a CONTRATANTE consumiu, no último ano (2024), 11.535 conversas ativas e 25.000 conversas passivas.

## 4.2. Portal do Cliente

- 4.2.1. O sistema deve permitir que o cliente se cadastre no portal, utilizando-se de seus dados pessoais, como **Nome Completo** e **E-mail**.
- 4.2.2. O sistema deve permitir que o cliente acesse o portal por meio de login, utilizando credenciais fornecidas ou integradas com redes sociais (Google ou Facebook).
- 4.2.3. O sistema deve garantir que a autenticação do cliente seja segura, utilizando protocolo HTTPS, criptografia e, caso aplicável, autenticação de dois fatores.
- 4.2.4. O sistema deve disponibilizar, de forma pública e sem autenticação, uma área destinada a artigos de conhecimento (FAQ), onde o cliente possa consultar respostas para dúvidas frequentes, cadastradas e organizadas a critério da CONTRATANTE.
- 4.2.5. O sistema deve permitir que o cliente pesquise artigos de conhecimento utilizando de palavras-chave, filtrando os resultados para encontrar a resposta desejada de forma eficiente.
- 4.2.6. O sistema deve garantir que os artigos de conhecimento sejam atualizados constantemente e que o cliente tenha acesso à versão mais recente de cada conteúdo, conforme versionamento da CONTRATANTE.
- 4.2.7. O sistema deve permitir que o cliente visualize artigos de conhecimento com conteúdo multimídia, incluindo texto, imagens, links e vídeos.
- 4.2.8. O sistema deve possuir recurso para que o usuário que acesse ao artigo marque-o como útil ou não.
- 4.2.9. O sistema deve permitir que o usuário cliente, autenticado, visualize todos os seus chamados abertos e fechados, com informações detalhadas sobre o status, data de criação e fechamento.
- 4.2.10. O sistema deve exibir o histórico completo de interações relacionadas ao ticket, incluindo chat, ligações e e-mails, para que o cliente tenha visibilidade total das tratativas.



- 4.2.11. O sistema deve permitir que o cliente visualize o status em tempo real do atendimento, bem como o nome do agente responsável pelo ticket.
- 4.2.12. O sistema deve permitir ao cliente adicionar comentários e documentos aos tickets abertos a fim de complementar as informações durante o atendimento.
- 4.2.13. O sistema deve permitir, através do Portal do Cliente e/ou de outros canais de atendimento da CONTRATANTE, que o cliente realize a abertura de novos tickets
- 4.2.14. O sistema deve permitir que o usuário cliente feche ou marque como resolvido um ticket, caso ele entenda que o problema foi solucionado.
- 4.2.15. O sistema deve permitir que a CONTRATANTE faça a personalização do portal, incluindo marca, tema, logotipo e cores, a fim de que estes itens respeitem a identidade visual da CONTRATANTE.

### 4.3. Portal do Agente

- 4.3.1. O sistema deve permitir que o usuário agente, com privilégios de acesso pertinentes à ação, cadastre e/ou converta usuários como agentes da plataforma.
- 4.3.2. O sistema deve permitir que o usuário agente, com privilégios de acesso pertinentes à ação, cadastre e/ou converta usuários como agentes da plataforma.
- 4.3.3. O sistema deve garantir que a autenticação do agente seja segura, utilizando protocolos como HTTPS, criptografia e, caso aplicável, autenticação de dois fatores.
- 4.3.4. O sistema deve possuir sistemática de controle de acesso por função que permita a CONTRATANTE atribuí-la aos usuários.
- 4.3.5. O sistema deve contar com caixa de entrada unificada, a fim de que agentes da CONTRATADA possam tratar atendimentos de forma colaborativa.
- 4.3.6. O sistema deve permitir que o agente visualize todos os atendimentos atribuídos a ele, com informações detalhadas sobre o status, cliente, data de abertura e histórico de interações.
- 4.3.7. O sistema deve permitir que o agente faça a criação de exibições e dashboards com métricas específicas e definidas a critério da equipe da CONTRATANTE,



com a possibilidade de manter a exibição compartilhada entre a equipe ou individual ao usuário que criar.

#### **4.4. Gerenciamento de ticket e chat**

- 4.4.1.** O sistema deve permitir a criação de tickets a partir de atendimentos, independentemente do canal.
- 4.4.2.** Os tickets deverão exibir os dados do contato, bem como a linha do tempo de atendimentos realizados a ele, de forma unificada e organizada cronologicamente.
- 4.4.3.** O sistema deve possuir visualização, em formato de lista, de todos os tickets abertos à equipe da CONTRATANTE.
  - a. A exibição deve haver filtros baseados em campos de ticket, data de criação, agentes, status, tags, prioridade.
  - b. A exibição deve haver recurso de exportação das informações visualizadas em tela.
  - c. A exibição, quando usado o recurso de filtro, deve permitir salvar a visualização com aquela filtragem como uma exibição fixa, de forma compartilhada aos outros agentes ou privada ao agente que realizar a ação.
- 4.4.4.** O sistema deve possuir recurso para criação e manutenção de propriedades e campos personalizados de um ticket.
  1. O recurso destinado à criação deve permitir que o usuário crie campos de ticket no formato: linha de texto; campo de texto; caixa de seleção; menu suspenso; data; número e decimal.
  2. O recurso deve permitir que o usuário torne os campos obrigatórios para agentes ou clientes.
  3. O recurso deve permitir a definição de visibilidade do campo para clientes.
- 4.4.5.** O sistema deve possuir recurso para cadastro de políticas de SLA (Nível de Acordo de Serviço), com o tempo de primeira resposta, tempo de resposta e tempo de resolução parametrizáveis pela CONTRATANTE, considerando horário de funcionamento cadastrado.
- 4.4.6.** O sistema deve possuir recurso para configuração de escalonamento de atendimentos, em situações de prazo de SLA próximo e vencido.
- 4.4.7.** O sistema deve permitir o cadastro de modelos de ticket, com formulário previamente preenchidos, para cenários mapeados em novos atendimentos.



4.4.8. O sistema deve possuir recurso de pesquisa de satisfação, com configuração a critério da CONTRATANTE, com os recursos:

- a. O recurso deve permitir o cadastro de escalas de ponto (ex.: Satisfeito, Insatisfeito, Neutro), sendo a descrição de cada escala a critério da CONTRATANTE.
- b. O recurso deve permitir o cadastro de mensagens de agradecimento pela resposta à pesquisa de satisfação.
- c. A pesquisa de satisfação deve ser exibida ao usuário cliente na tela de visualização do ticket, no Portal do Cliente, quando o atendimento estiver finalizado.
- d. A pesquisa de satisfação deve ser enviada por e-mail, sendo o momento de envio parametrizável pela CONTRATANTE, como:
  - i. Envio após o fechamento do ticket;
  - ii. Envio após a resolução do ticket;
  - iii. Envio em todas as interações de atendimento; e
  - iv. Envio a critério do agente, incorporadas em respostas que este entender pertinentes.
- e. O recurso deve permitir a parametrização de um campo adicional para observações ou informações opcionais que o respondente considerar necessário.

4.4.9. O sistema deve possuir mecanismo para automação de cenários em tickets, a partir de eventos e gatilhos horários, com base em condições definidas em campos de ticket, para executar ações de alteração do formulário do atendimento, envio de e-mail, disparo de webhook configurado;

- a. Exemplificação do item 9: **quando** um ticket for criado ou atualizado (evento), **se** a prioridade do ticket for alta (condição), **então** enviar e-mail ao grupo X (ação).
- b. Não devem existir restrições de quantidade de condições e ações realizadas a partir de um gatilho.
- c. O sistema deve exibir, na visualização do ticket, todas as ações realizadas a partir de uma automação naquele atendimento.

4.4.10. O sistema deve permitir ao agente associar tickets semelhantes a partir de critérios definidos por ele.

4.4.11. O sistema deve permitir dividir um atendimento em um atendimento secundário a partir de critérios definidos pelo agente.



- 4.4.12.** O sistema deve permitir que o agente altere as informações do atendimento, como status e prioridade, conforme análise da demanda e evolução do atendimento.
- 4.4.13.** O sistema deve permitir que o agente adicione comentários, documentos e imagens aos tickets durante o processo de atendimento, sendo estes notificados ao usuário cliente solicitante.
- 4.4.14.** O sistema deve permitir que o agente adicione notas e conversas privadas em atendimentos, sendo estes invisíveis aos usuários solicitantes.
- 4.4.15.** O sistema deve permitir que o agente transfira tickets para outros agentes.
- 4.4.16.** O sistema deve permitir que o agente busque tickets utilizando filtros de informações do atendimento, como nome do cliente, número do ticket, status e tags.
- 4.4.17.** O sistema deve permitir que o agente crie tickets diretamente a partir de interações com os clientes, caso necessário.
- 4.4.18.** O sistema deve permitir que o agente atenda conversas em tempo real através do chat, com interface simples e intuitiva.
- 4.4.19.** O sistema deve permitir que o agente envie mensagens de texto, arquivo, imagens, vídeos e áudios para o cliente durante o atendimento, quando aplicável ao canal de atendimento.
- 4.4.20.** O sistema deve permitir que o agente utilize respostas rápidas e pré-definidas para otimizar o tempo de resposta.
- 4.4.21.** O sistema deve permitir, através de recursos de inteligência artificial, que o agente refine a escrita e o tom de suas respostas em tickets, de acordo com a necessidade.
- 4.4.22.** O sistema deve permitir que o agente inclua artigos da base de conhecimento da plataforma em respostas, de forma que o usuário possa incorporar o conteúdo do artigo na resposta ou, então, incluir um link para encaminhamento.
- a. A opção de incorporar o conteúdo ou o link deve ser única e exclusivamente de critério do usuário da CONTRATANTE, havendo a necessidade de disponibilidade de ambas as possibilidades.
- 4.4.23.** Os campos de resposta para agentes e clientes usuários da plataforma, em tickets de atendimento, devem ser no formato de campo de texto rico, com a possibilidade de formatação do texto de acordo com o critério do usuário.
- a. O campo deve permitir a formatação de texto em negrito, itálico, sublinhado.
  - b. O campo deve permitir a inclusão de lista ordenada e não ordenada.



- c. O campo deve permitir a inserção de imagens incorporadas, anexos, links e códigos.
- d. A resposta deve permitir a inclusão de anexos sem restrição de formato, com tamanho de, minimamente, até 20MB.
- e. As informações inseridas em campos de resposta, ainda que não enviadas, devem ser guardadas como rascunho, mesmo que o agente saia da tela do atendimento, de modo que, ao retornar, as informações e a formatação delas estejam mantidas.

**4.4.24.** O sistema deve permitir que o agente adicione tags ao atendimento a fim de categorizar conversas de acordo com o assunto ou da forma que a equipe da CONTRATANTE entender.

**4.4.25.** O sistema deve permitir que o agente escalone um atendimento para um usuário supervisor ou outro agente, caso necessário.

**4.4.26.** O sistema deve permitir que o agente visualize a fila de atendimentos pendentes, com informações sobre a quantidade de tickets, tempo de espera e prioridade.

**4.4.27.** O sistema deve permitir que o agente crie regras automáticas para atribuição de tickets, com base em informações e campos mapeados do próprio atendimento ou do agente.

**4.4.28.** O sistema deve permitir que o agente crie e gerencie scripts de atendimento, a fim de que este possa fornecer orientações durante o atendimento.

**4.4.29.** O sistema deve permitir que o agente, quando aplicáveis privilégios para tal, faça a configuração de SLA (Acordo de Nível de Serviço) para atendimentos da equipe e/ou grupo de atendimento.

**4.4.30.** O sistema deve permitir que o agente, quando aplicáveis privilégios para tal, faça a configuração de horários comerciais de atendimento, bem como a parametrização de calendário comercial e feriados.

**4.4.31.** O sistema deve permitir que o agente responsável receba notificações em tempo real sobre a violação de SLA de atendimentos em aberto.

**4.4.32.** O sistema deve oferecer, no contexto de gerenciamento de tickets e chats, recursos de inteligência artificial (IA) que auxiliem e promovam a eficiência e agilidade da operação.



1. A IA deve possuir aprendizado com a base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como com a base histórica de atendimentos realizados pela CONTRATANTE.
2. A IA deve disponibilizar a fonte (artigo de solução) das informações que repassa ao cliente, quando aplicável.
3. A IA deve fornecer resumo do atendimento aos agentes que visualizem tickets e chats.
4. A IA deve oferecer soluções alinhadas ao **item 5.4 32.** para atendimentos realizados via chat ou ticket no primeiro contato.
5. A IA deve gerar resumos de atendimento para visualização do agente.
6. A IA deve gerar sugestões de respostas de atendimentos, ficando a critério do usuário agente aceitá-la ou não.
7. A IA deve conter recursos de reestruturação de respostas, fornecendo opções de reescrever respostas de agentes, alterar o tom, resumir e expandir.
8. A IA deve monitorar em tempo real a escrita do agente, a fim de que possa identificar erros ortográficos e oportunidades de melhoria de texto. O agente poderá avaliar as sugestões feitas pela IA e aceitá-las, recusá-las ou solicitar a reavaliação.
9. A IA deve gerar sugestão de conteúdos de artigo com base no assunto informado pelo agente.
10. A IA deve realizar análise de sentimento dos atendimentos solicitados à equipe da CONTRATANTE, a fim de que monitore clientes insatisfeitos e gere uma visualização de priorização a estes clientes.

**4.4.33.** O sistema deve possuir sistemática para cadastro de notificações por e-mail com base em ações em tickets.

#### **4.5. Chatbot**

- 4.5.1.** Entende-se como chatbot a solução de simulação de conversa humana, com o uso de processamento de linguagem natural, para entender e responder automaticamente às interações dos usuários.
- 4.5.2.** O sistema deve ter, como base para a tecnologia do chatbot, inteligência artificial que se alimente da base de conhecimento e da base histórica de atendimentos da CONTRATANTE.
- 4.5.3.** O sistema deve permitir que a Inteligência Artificial forneça soluções e serviços pré-estabelecidos e configurados pela CONTRATANTE no Portal do Agente.



- 4.5.4.** A inteligência artificial deve ser capaz de identificar, através da análise de sentimento, conversas que envolvem clientes insatisfeitos e escaloná-las para agentes humanos.
- 4.5.5.** A inteligência artificial deve ser capaz de escalonar o atendimento quando não forem encontradas respostas para o atendimento.
- 4.5.6.** A tecnologia de chatbot deverá ficar disponível no Portal do Cliente, bem como haver a disponibilidade de incorporá-lo em sites da CONTRATANTE a partir de código gerado pela plataforma no Portal do Agente.
- a. O sistema deve permitir que a CONTRATANTE faça a configuração de aparência do chatbot de acordo com a marca, logotipo e cores.
  - b. O sistema deve permitir que a CONTRATANTE faça a configuração do formulário utilizado no chatbot, bem como o tipo de informação que o usuário cliente pode enviar: textos, arquivos, capturas de tela.
- 4.5.7.** O modelo de linguagem utilizado pelo chatbot deve, constantemente, aprender com novos atendimentos, visando aprimorar respostas e soluções para atendimentos futuros.
- 4.5.8.** Os créditos de sessão de conversa de chatbot serão adquiridos de forma única, ao início da contratação, considerando o montante total de 28.000 sessões, previstos com base no consumo histórico da CONTRATANTE.
- 4.5.9.** As sessões de conversa de chatbot deverão, para fins de consumo de crédito de sessão da CONTRATANTE, ter duração de 24 horas a partir do início da interação, sem que haja a cobrança de uma nova sessão.

#### **4.6. Telefonia**

- 4.6.1.** A solução deve dispor de recurso para gerar, receber e transferir ligações por meio de softphone.
- 4.6.2.** O sistema deve possuir recurso, ainda que com a utilização de inteligência artificial, para transcrição de ligações.
- 4.6.3.** O sistema deve possuir recurso de call-back automático, com retorno de ligações perdidas.
- 4.6.4.** O sistema deve possuir os recursos BYOC (Traga a sua operadora) e BYOT (Traga a sua telefonia).
- 4.6.5.** As ligações com usuários clientes devem ser registradas com um ticket de atendimento.
- 4.6.6.** O sistema deve possuir recurso para cadastro de mensagens de voz para saudação e ausência



**4.6.7.** O sistema deve possuir recurso de configuração e gerenciamento de filas de atendimento, com mensagens de boas-vindas, regras de atribuição de agente/equipe e filas de espera.

**4.6.8.** O sistema deve possuir recurso de configuração de URA para roteamento de chamadas para o agente/equipe com base na entrada de teclas digitadas.

#### **4.7. Relatórios de Acompanhamento**

**4.7.1.** O sistema deve possuir funcionalidade de configuração e construção de painéis analíticos, com base nos dados históricos de produção da CONTRATANTE na plataforma, a fim de gerar métricas e indicadores.

**4.7.2.** O sistema deve possuir agendamento de envio dos indicadores, com configuração de periodicidade a partir da necessidade da CONTRATANTE.

**4.7.3.** O sistema deve dispor as mesmas métricas nos dashboards da tela inicial da plataforma, a fim de que todos os agentes possam acompanhar a produção.

**4.7.4.** A construção de painel deve, minimamente, atender os seguintes relatórios e/ou métricas:

- a. Quantidade de atendimentos;
- b. Tempo de resposta do agente;
- c. Tempo de espera do cliente até o início do atendimento;
- d. Tempo médio de atendimento;
- e. Quantidade de tickets por tags;
- f. Tickets em aberto;
- g. Tickets concluídos;
- h. Ranking de desempenho dos agentes por classificação de assunto do atendimento;
- i. Pesquisa de Satisfação;
- j. Fila de espera;
- k. Quantidade de ligações recebidas, atendidas e geradas;
- l. Total de chamadas abandonadas;
- m. Tempo de abandono
- n. Tempo médio de espera (telefonia)
- o. Total de chamadas transbordadas;
- p. Quantidade de pausas por agente;
- q. Tempo de pausa por agente.

**4.7.5.** Os relatórios devem, ainda, possuir capacidade para filtragem, minimamente, por:

- Agente;
- Canal de atendimento;
- Assunto (tipo de atendimento) ou tags;
- Período, com dimensão de data a critério do usuário (data de criação, resolução etc.)



#### 4.8. Arquitetura

- 4.8.1. A CONTRATADA deve fornecer a solução em modalidade SaaS (software como um serviço), sem quaisquer dependências de infraestrutura local da CONTRATANTE.
- 4.8.2. A CONTRATADA deve fornecer interfaces de integração (APIs) para consumo e inserção de informações (agentes, skills, contatos, tickets, conversas, chats, ligações etc.) da plataforma em automações e integrações da CONTRATANTE.
- 4.8.3. A CONTRATADA deve se responsabilizar por manutenções corretivas e evolutivas, a fim de manter a solução sempre disponível e atualizada, sem que isso gere custos adicionais por implementação à CONTRATANTE.
- 4.8.4. A CONTRATADA deve comprovar possuir conhecimento e atestar que a sua solução está em conformidade com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 4.8.5. A CONTRATADA deverá criar as regras de entrada, saída e roteamento no SBC da CONTRATANTE com a solução, registrando o tronco de ligações através de túnel SIP na infraestrutura da CONTRATANTE. O Túnel SIP deverá suportar múltiplas chamadas simultâneas, comunicando com o PABX do CONTRATANTE através ramal SIP Trunk, apontado por FQDN e utilizando autenticação SIP com o número de ramal e senha de acesso.

#### 5. LICENCIAMENTO

- 5.1.1. As licenças a serem adquiridas devem garantir o uso das ferramentas Freshdesk Omni-Pro Co-pilot e Freshcaller Pro, conforme as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

#### 6. QUANTIDADE DE LICENÇAS

- 6.1. A empresa contratada deverá fornecer as seguintes quantidades de licenças, garantindo o pleno funcionamento das plataformas:
  - **Freshdesk Omni-Pro:** 12 licenças
  - **Co-Pilot (Freddy AI):** 10 licenças
  - **Freshcaller Pro:** 10 licenças
- 6.2. Para garantir a operação eficiente das ferramentas **Freshdesk Omni-Pro Co-Pilot (Freddy AI) e Freshcaller Pro**, essenciais para o atendimento omnichannel e a automação de processos, torna-se necessária a aquisição das respectivas licenças, conforme as especificações técnicas que serão detalhadas adiante neste Termo de Referência.



## 7. PRAZO DE VALIDADE.

- 7.1. As licenças deverão ter validade mínima de 12 (doze) meses a partir da data de início do contrato.

## 8. SUPORTE E IMPLANTAÇÃO

- 8.1. Em caso de contratação do software de referência deste memorial, dado o desenvolvimento realizado pela mesma desenvolvedora das atuais soluções, a CONTRATANTE manterá a conta e o ambiente produtivo atual, bem como os dados de produção, configurações de ambiente e todos e quaisquer tipos de parametrizações, sem a necessidade de migração de conta.
- 8.2. Não haverá, neste caso, novo serviço de implantação, senão treinamento acerca dos novos recursos em comparação à solução atual.
- 8.3. A CONTRATADA, quando não aplicável ao item 1, deve fornecer apoio, treinamento e Setup/Configurações da solução, em prazo máximo de 90 dias.
- 8.4. A CONTRATADA deve fornecer apoio e treinamento à equipe de negócio da CONTRATANTE em momento de Setup/Configuração.
- 8.5. A CONTRATADA deve fornecer suporte em nível especializado à CONTRATANTE em recursos da solução, atendendo em acordos de níveis de serviço estabelecidos entre ambas as partes, por período equivalente ao contratado.
- 8.6. A CONTRATADA deverá fornecer canais de comunicação para manutenção e suporte técnico remoto, disponíveis por telefone, e-mail, chat e/ou website, com atendimento em regime 8x5.
- 8.7. A CONTRATADA será responsável por manutenções corretivas e evolutivas sem que haja custo adicional a CONTRATANTE.

**Tatiana Leite Pereira**

Gerente de Comercialização



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial  
Departamento Regional de Mato Grosso do Sul  
Rua 26 de Agosto, 835 - Centro • 79002-081 • Campo Grande/MS  
Tel.: 67 3312-6260 • E-mail: [diretoria@ms.senac.br](mailto:diretoria@ms.senac.br) • [ms.senac.br](http://ms.senac.br)

Termo Referência  
Pregão Eletrônico nº 17.25

# Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 ( America/Sao\_Paulo)

Última atualização em 28 Abril 2025, 12:16:18

**Status:** Assinado

**Documento:** PE Nº 17.25 - Aqs Software Desenv.Freshworks - T.R.Pdf

**Número:** 3f795b0c-1fbe-4714-8b15-37fe1fd90266

**Data da criação:** 28 Abril 2025, 11:34:40

**Hash do documento original (SHA256):**

58c10d58dc0cd3d60059535728347023759aeb40d38ab1673473eb9acd2701da



## Assinaturas

1 de 1 Assinaturas

<p>Assinado  via ZapSign by Truora</p> <p><b>TATIANA LEITE PEREIRA</b> Data e hora da assinatura: 28 Abril 2025, 12:16:18 Token: 8b75e0eb-0db7-47c5-97ab-4a6f7f3e4451</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Tatiana Leite Pereira</i></p> <p>Tatiana Leite Pereira</p>
<p><b>Pontos de autenticação:</b> E-mail: tatiana.pereira@ms.senac.br Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>IP: 45.182.17.37 Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/135.0.0.0 Safari/537.36</p>

## INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

[Confirme a integridade do documento aqui.](#)



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número 3f795b0c-1fbe-4714-8b15-37fe1fd90266, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em [zapsign.com.br](https://zapsign.com.br)

ZapSign 3f795b0c-1fbe-4714-8b15-37fe1fd90266. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

**ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

Ao  
**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC**  
**Departamento Regional de Mato Grosso do Sul**  
**Comissão Permanente de Licitação**  
 Rua 26 de Agosto, 835 – Centro – Telefone (67) 3312-6205/6290.  
 CEP 79002-081 - Campo Grande/MS

**PROPOSTA COMERCIAL**

<b>RAZÃO SOCIAL:</b> XXXXXXXXXX	
<b>FANTASIA:</b> XXXXXXXXXXXX XX	<b>CNPJ:</b> XX.XXX.XXX/XXX-XX
<b>END.:</b> XXXXXXXXXXXX	<b>BAIRRO:</b> XXXXXXXXXXXX
<b>CIDADE:</b> XXXXXX	<b>UF:</b> XX <b>CEP:</b> XX.XXX – XXX
<b>FONE:</b> (XX) XXXX – XXXX	<b>e-mail:</b> xxxxxxxx@xxxxxx.com.br
<b>BANCO/CÓDIGO:</b> XXX	<b>AGÊNCIA:</b> XXXX
<b>CONTA Nº:</b> XXXXXX-X	
<b>RESPONSÁVEL LEGAL PELA EMPRESA:</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
<b>CONTATO:</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
<b>FONE:</b> (XX) XXXX - XXXX	

Declaramos que possuímos total conhecimento e estamos de pleno acordo com as condições estabelecidas no edital do Pregão Eletrônico nº 000017-25 – SENAC/MS. Do exposto, propomos ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial o que segue:

Proposta Comercial				
Item	DESCRIÇÃO	Qtde de meses	Valor Mensal	Valor Total
1	Xxxxx	XX	XX	XXX
Valor total da proposta para o lote único R\$:..... (valor por extenso)				

- A. Os preços acima estão incluídos todos os insumos que o compõem, inclusive as despesas com impostos, taxas, fretes, seguros, carga e descarga, assistência e quaisquer outros custos diretos ou indiretos;
- B. Prazo de validade da proposta: 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de abertura da sessão;
- C. Prazo de entrega: não superior a 05 (cinco) dias corridos após receber o pedido de compras;
- D. Possuímos total conhecimento e concordância com os termos do edital do **Pregão Eletrônico nº 000017-25 – SENAC/MS e seus anexos;**
- E. Declaramos que os preços ofertados correspondem integralmente ao objeto da licitação;
- F. Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas.
- G. O documento emitido pela licitante conforme este anexo deverá estar datado, preenchido, impresso em papel timbrado da empresa licitante (dados para contato, e-mail, CNPJ, endereço) e estar devidamente assinado por seu representante legal.

Representante Legal



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial  
 Departamento Regional de Mato Grosso do Sul  
 Rua 26 de Agosto, 835 - Centro • 79002-081 • Campo Grande/MS.  
 Tel.: 67 3312-6260 • E-mail: [diretoria@ms.senac.br](mailto:diretoria@ms.senac.br) • [ms.senac.br](http://ms.senac.br)

Anexos  
 Pregão Eletrônico nº 000017-25.

## ANEXO III - DECLARAÇÕES

**Ao**  
**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC**  
**Departamento Regional de Mato Grosso do Sul**  
**Comissão Permanente de Licitação**  
Rua 26 de Agosto, 835 – Centro – Telefone (67) 3312-6205/6290.  
CEP 79002-081 - Campo Grande/MS

### **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000017-25.**

(Nome completo do representante legal da empresa), portador do RG (\_\_\_), e CPF (\_\_\_), na condição de representante devidamente constituído de (CNPJ da empresa), doravante denominado (razão social da empresa), declara para os devidos fins da Licitação **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000017-25.**

- A.** Que se responsabiliza pela fidelidade e veracidade das informações contidas nas documentações apresentadas. Declara ainda, que no caso de ser vencedora da licitação em epígrafe, responsabiliza-se pelo completo fornecimento dos produtos contratados, em todas as suas fases, declarando finalmente que está ciente e aceita todas as condições da referida licitação;
- B.** Que não emprega, para fins do disposto na Constituição Federal, menor de **18 (dezoito)** anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menores de **16 (dezesesseis)** anos, salvo se na condição de menor aprendiz, a partir dos **14 (quatorze)** anos;
- C.** Que recebemos e examinamos, cuidadosamente, os documentos da licitação, e integralmente compreendemos e aceitamos as condições estabelecidas no mesmo. Declaramos ainda, ter examinado minuciosamente o Termo de Referência do processo em epígrafe e garantimos que os produtos ofertados atendem plenamente aos requisitos técnicos do Anexo I do edital, sendo que estamos cientes das eventuais penalidades pelo não cumprimento desta declaração;
- D.** Que acessou e leu o **Código de Ética e Conduta** para cadeia fornecedora do **SENAC MS** disponível no site do **SENAC/MS**, e tem ciência das eventuais penalidades do não cumprimento, compreendendo e aceitando, integralmente, as condições estabelecidas no documento.

Representante Legal (licitante)



Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial  
Departamento Regional de Mato Grosso do Sul  
Rua 26 de Agosto, 835 - Centro • 79002-081 • Campo Grande/MS.  
Tel.: 67 3312-6260 • E-mail: [diretoria@ms.senac.br](mailto:diretoria@ms.senac.br) • [ms.senac.br](http://ms.senac.br)

Anexos  
Pregão Eletrônico nº 000017-25.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
CPSE – XXX.XXXX  
SENAC DEPARTAMENTO REGIONAL**

Contrato que entre si celebram o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL SENAC**, Administração Regional no Estado de Mato Grosso do Sul e a empresa **XXXXXX**, Fornecimento de licenças da ferramenta Freshwork módulos: Freshdesk Omni – Pro, e Co-pilot (Freddy AI), Add-on Freshcaller Pro, incluindo o serviço de sessões de WhatsApp e sessões BOT, com o fornecimento de Setup/Configuração e treinamento.

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, de um lado, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC**, Administração Regional no Estado do Mato Grosso do Sul, com sede na Rua 26 de Agosto, 835 - Centro, Campo Grande - MS, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 03.644.843/0001-19, representado por seu Diretor Regional o Sr. Vitor dos Santos de Mello Júnior, portador do RG nº 6941239, emitido pela SSP/MS, e inscrito no CPF nº 608.386.631- 68, residente e domiciliado em Campo Grande - MS, doravante denominada **XXXX**, e de outro, a empresa **XXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXX, com sede na rua xxxxxxxxxxxx, doravante denominada **CONTRATADA**, representada por seu Sócio Administrador, Sr. **xxxxxx**, portador do RG nº xx.xxx.xxx, emitido pela xxxxx, e inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXX, têm entre si justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá em conformidade com o processo **XXXXXXXXXX**, pela Resolução SENAC nº 1.270/2024 e mediante as seguintes cláusulas e condições.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO FUNDAMENTO**

1.1 Este contrato fundamenta-se pelo processo licitatório na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO nº 17.2025**, conforme determina a Resolução Senac Nº 1.270/2024.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

3. Fornecimento de licenças da ferramenta Freshwork módulos: Freshdesk Omni – Pro, e Co-pilot (Freddy AI), Add-on Freshcaller Pro, incluindo o serviço de sessões de WhatsApp e sessões BOT, com o fornecimento de Setup/Configuração e treinamento pelo período de 12 meses.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 4.1 O pagamento ao **FORNECEDOR** será realizado até o 30º (trigésimo) dia após o recebimento da Nota Fiscal emitida pela empresa, e desde que os equipamentos, materiais e/ou serviços tenham sido recebidos e aceitos pelo **SENAC/MS**.
- 4.2 Os pagamentos serão realizados por meio de depósito bancário em conta corrente da **CONTRATADA**, a serem feitos nos dias 15 e ou 28 de cada mês, desde que as notas fiscais tenham sido entregues no prazo estabelecido para cada data de pagamento acima mencionado.
- 4.3 Os pagamentos ficarão condicionados à manutenção, por parte da empresa, da regularidade para com o **INSS, FGTS, Débitos e Contribuições Federais, Dívida Ativa da União e Fazenda Federal, Estadual e Municipal;**
- 4.4 Deverá constar na emissão da nota fiscal os dados bancários para pagamento.
- 4.5 O não cumprimento das exigências acima por parte da **CONTRATADA** implicará na suspensão do respectivo pagamento até a devida regularização de eventual pendência. Os pagamentos serão liberados somente após a regularização das pendências motivadoras da suspensão, mediante ato comprobatório junto ao **SENAC/MS**, o qual fará, então, o referido pagamento sem nenhuma correção.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA – DOS VALORES E DOS REAJUSTES

- 5.1 Fica estabelecido que o valor dos serviços serão os estabelecidos na tabela abaixo:

Item	Descrição	Qtd.	Valor Mensal	Valor total
01	Fornecimento de licenças da ferramenta Freshwork módulos: Freshdesk Omni – Pro, e Copilot (Freddy AI), Add-on Freshcaller Pro, incluindo o serviço de sessões de WhatsApp e sessões BOT, com o fornecimento de Setup/Configuração e treinamento pelo período de 12 meses.	01	R\$ XXXX	R\$ XXXX
<b>Valor total do contrato R\$ XXXX</b>				

- 5.2 Os preços propostos serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do instrumento de Contrato, observada proposta comercial apresentada. Após decorrido este prazo, se prorrogado, o Contrato poderá ser reajustado através do IGPM ou outro que vier a substituí-lo;

5.3 O IGPM a ser considerado, será o acumulado em 12(doze) meses até o último mês anterior ao vencimento do Contrato.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** as abaixo elencadas:

6.1.1 Observar o que consta na Especificação Técnica do Anexo I, garantindo:

6.1.1.1 Entregar todos os serviços descritos no TERMO DE REFERÊNCIA e proposta comercial apresentada.

6.1.1.2 Disponibilizar todas as informações necessárias para que o corpo técnico do **CONTRATANTE**, responsável pelo gerenciamento dos serviços contratados, possa fazer o devido acompanhamento.

6.1.1.3 Prestar atendimento e suporte técnico com rapidez e eficiência, por meio de um contato, responsável por ser o ponto focal de comunicação com o **CONTRATANTE**.

6.1.1.4 Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus à Contratante;

6.1.1.5 Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, mantendo-se regular junto aos Órgão Governamentais;

6.1.1.6 Aceitar acréscimo de novos serviços que porventura venham ocorrer, desde que, e ou supressão se necessários, em conformidade com a disposição da Resolução 1.270/2024 do Senac.

6.1.1.7 Reparar, corrigir, remover ou substituir, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;

6.1.1.8 Responder por quaisquer danos ocasionados por seus empregados nas dependências do **SENAC/MS**, ou a terceiros;

6.2 Constituem-se obrigações do **CONTRATANTE**:

6.2.1 Disponibilizar aos colaboradores da **CONTRATADA**, o acesso aos ambientes onde serão executados os serviços;

6.2.2 Acompanhar os serviços executados, verificando qualidade e pontualidade de acordo com os termos pactuados, sugerindo eventuais medidas corretivas e ajustes, se necessário, visando o bom cumprimento do contrato;

6.2.3 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de

sua proposta;

**6.2.4** Notificar a **CONTRATADA** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

**6.2.5** Realizar os pagamentos com pontualidade, de conformidade com o estabelecido na Cláusula Quarta.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

**7.1** A empresa perderá o direito de licitar com o **SENAC/MS**, pelo período de 6 (seis) anos, nos termos do artigo 41 da Resolução Senac 1.270/2024, nas seguintes hipóteses:

**7.1.1** Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o processo ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

**7.1.2** Fraudar ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

**7.1.3** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

**7.1.4** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste processo.

**7.2** Serão cabíveis, ainda, as seguintes sanções, nos casos de inadimplemento, total ou parcial, das obrigações assumidas, por parte da **CONTRATADA**, em relação à execução do objeto:

**7.2.1** Advertência;

**7.2.2** Multa moratória de 1% (um por cento) do valor do item em atraso, por dia de atraso, limitada a 30% (trinta por cento) do valor da prestação mensal do Contrato;

**7.2.3** Multa compensatória de até 10% (dez por cento) do valor do item em atraso, em caso de inadimplemento parcial, sem prejuízo da apuração das perdas e danos, que deverão ser demonstradas e comprovadas.

**7.2.4** Multa compensatória de até 20% (vinte por cento) do valor total da Contratação, em caso de inadimplemento total, sem prejuízo da apuração das perdas e danos, que deverão ser demonstradas e comprovadas.

**7.3** Respeitados o princípio do contraditório e o princípio da ampla defesa, o valor correspondente à multa poderá ser descontado das notas fiscais.

**7.4** Se porventura o valor da nota fiscal for insuficiente, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida, por meio de depósito ou transferência bancária no prazo de até 10 (dez) dias corridos, após o recebimento da notificação escrita à parte em atraso, na conta bancária a ser informada pelo **SENAC/MS**. Nesta hipótese, após a notificação para pagamento, fica a **CONTRATADA** obrigada a comprovar o recolhimento, mediante a apresentação da cópia do recibo do depósito efetuado.

7.5 Decorrido o prazo de 10 (dez) dias corridos, para recolhimento da multa, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de mora por mês/fração, inclusive referente ao mês da quitação/consolidação do débito, limitado o pagamento com atraso em até 60 (sessenta) dias corridos, e, após este prazo, o débito poderá ser cobrado judicialmente.

7.6 Rescisão unilateral do contrato, na forma do art. 40 da Resolução Senac 1.270/2024.

## 8. CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

8.1 O presente contrato terá sua vigência de **12 (doze) meses**, a contar de XX/XX/XXXX a XX/XX/XXXX, podendo ao seu término ser prorrogado de comum acordo entre as partes, conforme Resolução Senac 1.270/2024.

## 9. CLÁUSULA NONA – DA GESTÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

9.1 As partes designam como gestores: Por parte do **SENAC/MS** o Sr° **xxxxx** portador do CPF nº **xxxxxxxxx**, e por parte da **CONTRATADA**, o mesmo representante já qualificado no preâmbulo, a fim de que supervisionem e gerenciem a execução do presente instrumento, ficando-lhes facultada a sugestão de soluções a questões técnicas que porventura venham a ocorrer durante a vigência deste Contrato de Prestação de Serviços.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA CONFIDENCIALIDADE

10.1 As informações relativas aos serviços contratuais são de exclusiva propriedade do **SENAC/MS**, não se admitindo o seu uso ou divulgação pela **CONTRATADA**, sem prévia e expressa autorização do **SENAC/MS**, sob pena de rescisão contratual.

10.2 A **CONTRATADA** se compromete ainda a manter a confidencialidade de todos os dados pessoais tratados, inclusive de terceiros e ou que tiver acesso em decorrência dos serviços prestados, utilizando-os exclusivamente para os fins previstos no contrato e conforme instruções do **CONTRATANTE**.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

11.1 A **CONTRATADA**, por si e por seus integrantes obriga-se a atuar no presente contrato em conformidade com a legislação vigente, no Brasil e em cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, sobre Proteção de Dados, em especial a Lei 13.709/2018, bem como as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a **CONTRATADA** deverá:

11.1.1 Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções do **SENAC/MS** e em conformidade com estas cláusulas. Na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, se compromete a formalizar este fato imediatamente ao **SENAC/MS**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo;

- 11.1.2** Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.
- 11.1.3** Acessar os dados apenas para o seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização), ciente de que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito do **SENAC/MS**.
- 11.1.4** Garantir, por si própria ou por quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus integrantes prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade do **SENAC/MS** assinem o Acordo de Confidencialidade com a **CONTRATADA**, bem como que os Dados Pessoais serão mantidos em estrita confidencialidade e não serão utilizados para outros fins, senão a prestação de serviços ao **SENAC/MS**.
- 11.1.5** Treinar e orientar a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.
- 11.2** Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito do **SENAC/MS**, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas Informações.
- 11.2.1** Caso a **CONTRATADA** seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente ao **SENAC/MS** para que esta tome as medidas que julgar cabíveis.
- 11.2.2** A **CONTRATADA** deverá notificar o **SENAC/MS** em até 48 (quarenta e oito) horas a respeito de;
- 11.2.2.1** Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela **CONTRATADA**, seus funcionários, ou terceiros autorizados;
- 11.2.2.2** Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da **CONTRATADA**.
- 11.2.3** A **CONTRATADA** será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta ao **SENAC/MS** e/ou a terceiros diretamente resultantes do descumprimento pela **CONTRATADA** de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO**

12.1 As partes elegem o foro da comarca de Campo Grande - MS, para dirimir qualquer dúvida oriunda deste instrumento;

13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1 As dúvidas que surgirem em decorrência da operacionalização deste instrumento, serão dirimidas de comum acordo entre as partes.

Por estarem de acordo, e conforme o Art. 10 § 1º da MP 2.200-2 e o Art. 10 do Decreto nº 8.539/2015, firmam o presente instrumento na forma eletrônica, na presença das testemunhas abaixo, para que surta seus efeitos legais.

*(Assinado eletronicamente)*

---

**Representantes Legais:**

Jordana Duenha Rodrigues – **Diretora Regional – SENAC/MS**  
xxxxxxx – xxxxxxx – **CONTRATADA**

**Gestor(a) do Instrumento:**

xxxxxxx – **SENAC/MS**

**Testemunhas:**

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX