

Organização
das Voluntárias
de Goiás



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

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº. 202100058003732/2021
TERMO DE REFERÊNCIA Nº 004/2021-GTI

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

A contratação será regida pelo REGULAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE BENS, MATERIAIS, SERVIÇOS, LOCAÇÕES, IMPORTAÇÕES E ALIENAÇÕES – NORMA E PROCEDIMENTO – NP Nº. 005 de 15 de janeiro de 2021 disponível no site da OVG <http://www.ovg.org.br> e demais condições estabelecidas neste Termo.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento, SOB DEMANDA, de solução web de atendimento online usando plataforma WhatsApp Business API, com possibilidade de uso/atendimento simultâneo, com função “Agente” e “Administrador/Supervisor”, permitindo a CONTRATANTE administrar as permissões.

ITEM	Descrição	Quantitativo
01	Contratação de empresa especializada no fornecimento, SOB DEMANDA, de solução web de atendimento online usando plataforma WhatsApp Business API	01

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 Considerando a manutenção e o aprimoramento do relacionamento junto aos usuários dos programas, projetos e ações promovidos pela Organização das Voluntárias de Goiás – OVG, bem como da necessidade de disponibilização de canais de comunicação virtuais condizentes com o momento tecnológico vivenciado pela sociedade.

2.2 Considerando que o WhatsApp já possui 2 bilhões de usuários ativos em todo o mundo, conforme informado nas lojas de aplicativos Android e IOS e que no Brasil, são mais de 120 milhões de pessoas que usam esse aplicativo para se conectar com outras pessoas e empresas, esse canal se tornou uma ferramenta indispensável aos negócios e relações interpessoais.

2.3 A OVG, por meio da Diretoria de Programas Especiais e da Diretoria de Ações Sociais solicita a contratação de empresa fornecedora da solução tecnológica de comunicação e gerenciamento com os usuários finais, via WhatsApp, por meio dos navegadores Google Chrome e/ou Mozilla, a fim de tornar esta organização uma empresa com conta homologada do WhatsApp Business API, bem como aprimorar o relacionamento com seus usuários sendo mais efetivo através dessa ferramenta.

3. DA ESPECIFICAÇÃO E DO QUANTITATIVO DO OBJETO

3.1. Da solução.

3.1.1. A solução deverá ser web de atendimento online usando plataforma WhatsApp Business API, com possibilidade de uso/atendimento simultâneo de, no mínimo, 15 (quinze) colaboradores na função “Agente” e 02 (dois) colaboradores na função “Administrador/Supervisor” por canal de atendimento.

3.1.2. A solução deverá permitir a CONTRATANTE administrar as permissões. (Alterar sempre que necessário, os colaboradores que fazem uso das licenças adquiridas).

3.1.3. A solução deverá possibilitar no mínimo 02 canais de atendimento WhatsApp distintos, independentes e gerenciáveis pela CONTRATANTE.

3.1.3.1 A solução deverá possibilitar a expansão para até 04 canais de atendimento WhatsApp distintos, independentes e gerenciáveis pela CONTRATANTE.

3.1.4. A solução deverá contar com a plataforma oficial do WhatsApp Business API.

3.1.5. A solução deverá ter chip homologado junto a plataforma do WhatsApp.

3.1.6. A solução de Assistente Virtual deverá ser composta por 02 (dois) módulos de mensagens, sendo eles:

3.1.6.1. Módulo Receptivo (Mensagens iniciadas pelo usuário) = O módulo estabelece quando o usuário/cliente inicia um thread de mensagens enviando mensagens para a Organização, sendo gratuitas dentro de um período de 24 horas.

3.1.6.2. Módulo Ativo (Mensagens iniciadas pela Organização) = O módulo estabelece quando a Organização inicia um thread de mensagens enviando mensagens ao usuário/cliente, através do modelo de template que requer avaliação prévia pela equipe do WhatsApp/Facebook e possui um custo por mensagens.

3.1.7. Para este processo entende-se por template a primeira mensagem enviada no dia e que seja iniciada pela contratante.

3.1.8. A solução deverá gerar relatórios de consumo de templates, devendo apresentar o consumo geral e por canal.

3.1.9. A ferramenta deverá ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com pelo menos 03 (três) níveis de classificação, como por exemplo o tipo de solicitação, perfil de colaborador, por período temporal, entre outros.

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

3.1.11. O módulo Receptivo da solução (ChatBots nativo) da solução deverá permitir configuração de respostas automáticas no início de cada atendimento ao usuário, como por exemplo a seguinte mensagem “Favor informar o nº de CPF ou nº de Inscrição para o início do atendimento”.

3.1.12. Considera-se parte do contrato os módulos RECEPTIVO e ATIVO da ferramenta, treinamento, suporte técnico e disponibilização da plataforma web de Gestão e atendimento.

3.2. Das condições Gerais.

3.2.1 Para efeito deste Termo de Referência considera-se o Assistente Virtual a junção dos módulos ATIVO e RECEPTIVO da solução ofertada.

3.2.2. Trata-se de serviço sob demanda, ou seja, somente será considerado valor devido pela Organização, o valor proporcional ao quantitativo de itens mínimos ou os formalmente solicitados pela contratante, conforme tabela quantitativa:

	Descrição do Serviço	Quantidade mínima a ser contratada por mês	Quantidade máxima a ser contratada por mês
Custo Fixo Mensal	Serviço de inteligência WhatsApp Web	01	01
Módulo Receptivo	Canal de Atendimento Homologado	02	04
Módulo Receptivo	Usuários ativos	27	68
Módulo Ativo	Pacote de Templates com 100 mensagens cada pacote	02	20

3.2.3. A solução deverá permitir concentrar todas as mensagens recebidas das redes sociais em tela em plataforma web única.

3.2.4. O serviço ofertado deverá englobar, no mínimo, serviços da plataforma WhatsApp Business API, suporte técnico e relatórios de nível gerencial.

3.2.5. O termo de referência contempla os serviços de implantação, customização, treinamento, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização da Solução WEB de Serviços de atendimento.

3.2.6. Para efeito de contratação será considerado o menor valor Global Ofertado tendo em vista o custo Fixo Mensal do Assistente Virtual, o custo Variável do Módulo ATIVO e o custo Variável do Módulo RECEPTIVO.

3.2.7. Para efeito de pagamento considera-se o custo mensal sendo o somatório do Serviço de inteligência WhatsApp Web com os módulos RECEPTIVO e ATIVO.

3.2.8. O custo do módulo ATIVO terá como fórmula de cálculo a seguinte regra: Quantidade de pacotes de Templates multiplicado Custo do pacote

3.2.8.1 O pacote de templates não utilizado naquele mês deverá ser acumulado para os próximos meses.

3.2.9. O custo do módulo RECEPTIVO terá como fórmula de cálculo a seguinte regra: Quantidade de canais de atendimento multiplicado pelo seu custo acrescido do quantitativo de usuários multiplicado pelo respectivo custo.

3.2.10. Caberá a PROPONENTE preencher planilha de custo da CONTRANTE, a qual deverá ser devolvida com as informações referentes a taxa fixa e seus custos.

3.2.10.1. A planilha com orçamento final, deverá ser preenchida e ter assinatura e carimbo da PROPONENTE.

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

3.2.12. A CONTRATADA deverá homologar os números da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) como conta comercial oficial bem como auxiliar na tentativa de efetivação de selo de autenticação (marca de tique verde no perfil de uma conta comercial oficial e no topo direito da conversa com essa empresa).

3.2.13. Os números de homologação da Organização deverão estar hospedados em parceiros

homologados pelo WhatsApp/Facebook.

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

3.3. Módulo Receptivo.

3.3.1. O Módulo RECEPTIVO consiste no recebimento/tratativa de atendimentos realizados através de mensagem feitas pelo cliente à esta Organização.

3.3.2. O módulo RECEPTIVO deverá permitir quantidade ILIMITADA de mensagens recebidas.

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

3.3.4. A solução deverá permitir gerar relatórios de, no mínimo, contagem das características descritas na tabela abaixo:

	Tempo	Usuário atendido	Agente
Contador de Atendimento	X	X	X
Contador por Região (DDD)	X	X	X
Contador de tempo gasto com atendimento	X	X	X
Contador por perfil de atendimento (CANDIDATO e/ou Bolsista)	X	X	X

3.4. Módulo Ativo.

3.4.1. A Solução deverá atender aos cidadãos, gestores, funcionários das centrais de atendimento ou qualquer outro indivíduo que se fizer necessário conforme definido pela CONTRATANTE.

3.4.2. A solução deverá possuir suporte nativo aos principais navegadores disponíveis no mercado, como por exemplo, Mozilla Firefox 61 ou superior e Google Chrome 67 ou superior.

3.4.3. A Solução deverá permitir a coleta de informações referentes a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos por meio de pesquisas online.

3.4.4. A solução deverá permitir a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados.

3.4.5. A solução deverá permitir que administradores façam acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de Atendimento, permitindo a tomada de decisões, gestão de crises e remanejamentos de pessoal, quando necessário.

3.4.6. A solução ofertada deverá permitir a CONTRATANTE classificar os atendimentos, permitindo categorização em no mínimo 04 (quatro) níveis e no mínimo 07 (sete) grupos distintos por nível, como por exemplo a tabela abaixo:

Nível 1 – Candidato	Nível 2 – Bolsista	Nível 3 - Faculdade	Nível 4 – Órgão Parceiro
Grupo 1 – Fale Conosco	Grupo 1 – Fale Conosco	Grupo 1 – Fale Conosco	Grupo 1 – Fale Conosco
Grupo 2 – Cadastro	Grupo 2 – Assistência	Grupo 2 – Cadastro	Grupo 2 – Cadastro

	Social		
Grupo 3 – Eventos	Grupo 3 – Consulta Benefício	Grupo 3 – Eventos	Grupo 3 – Eventos
Grupo 4 – Ouvidoria	Grupo 4 – Ouvidoria	Grupo 4 – Ouvidoria	Grupo 4 – Ouvidoria
Grupo 5 – Elogios e sugestões	Grupo 5 – Elogios e sugestões	Grupo 5 – Elogios e sugestões	Grupo 5 – Elogios e sugestões
Grupo 6 – Seja voluntário	Grupo 6 – Seja voluntário	Grupo 6 – Contestação	Grupo 6 – Contestação
Grupo 7 – Agendamentos	Grupo 7 – Banco de oportunidades	Grupo 7 – Prestação de Contas	Grupo 7 – Prestação de Contas

3.4.7. A solução deverá permitir guarda/armazenamento e recuperação de mensagens marcadas pelo atendente como importante de forma a gerar documentos que visem garantir visibilidade e transparência ao serviço prestado, bem como resguardar usuário e instituição quando necessário.

3.4.8. No módulo RECEPTIVO, a solução deverá diferenciar atendimentos realizados ao mesmo usuário no mesmo dia, considerando-os como retorno.

3.4.9. A solução deverá oferecer ao menos relatórios gerenciais a nível de usuário, considerando no mínimo os critérios tempo, chamados, classificação atendimento, solucionados, não atendidos, envios entregues, envios não entregues.

3.4.10. A solução deverá permitir importar relatórios de, no mínimo, em formatos CSV, XLS e PDF.

3.4.11. A solução deverá permitir configurações de envios de templates do tipo texto no módulo ATIVO, ressaltando que ele NÃO poderá possuir características de SPAM ou meramente de MARKETING.

3.4.12. A solução deverá permitir configurações de bloqueio de imagens, vídeos e áudio nas solicitações de atendimento do módulo RECEPTIVO.

3.4.13. A solução oferecida deverá permitir recuperação de informações de atendimento, bem como horário do atendimento, assim como informação do funcionário que prestou o atendimento.

3.4.14. A solução deverá prover condições a CONTRATANTE de consultar e emitir relatórios gerenciais diretamente da solução, bem como remoção e substituição dos agentes quando necessário na plataforma da CONTRATADA.

3.4.15. A solução OFERTADA deverá estar disponível no Portal da CONTRATADA, permitindo à CONTRATANTE interagir com a solução e receber o atendimento esperado.

3.5. Do treinamento da solução

3.5.1. Deverá ser elaborado um programa de capacitação para os profissionais designados pela CONTRATANTE, que contemple os treinamentos necessários para a utilização da solução por intermédio de instrutores preparados e com conhecimentos amplos sobre a solução.

3.5.2. O treinamento deverá ser realizado, preferencialmente, de forma presencial, podendo ocorrer de forma online ou a distância desde que acordado entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.5.3. O treinamento deverá ser condizente com os tipos de permissões existentes, respeitando o perfil de acesso do usuário e o trabalho a ser realizado.

3.5.4. A seleção dos participantes dos treinamentos, será feita pela CONTRATANTE.

3.5.5. Com o intuito de disseminar o conhecimento apresentado nos treinamentos, a CONTRATANTE irá designar para a capacitação até 15 (Quinze) colaboradores e utilizará os profissionais treinados para atuarem como “multiplicadores organizacionais”, repassando os conhecimentos recebidos aos demais integrantes de seu corpo funcional.

3.5.6. O programa de capacitação deverá estar voltado aos profissionais designados pela CONTRATANTE, e voltado para o uso da ferramenta.

3.5.7. No caso da realização do treinamento de forma presencial, o treinamento será realizado em local fornecido/indicado pela CONTRATANTE.

4. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO E HABILITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

4.2. Admitir-se-á como válida a certidão positiva com efeito de negativa.

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

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

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

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

5. DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

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

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

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

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

5.1.4. Indicar a marca/fabricante do objeto ofertado.

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

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

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

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

6. DO TIPO DO JULGAMENTO

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

7. DO PRAZO DE ENTREGA E FORMA DE RECEBIMENTO

7.1. Os produtos deverão ser entregues de forma única, com um prazo de entrega de até 15 (quinze) dias contados da solicitação da OVG, observando-se as condições deste Termo para a entrega dos mesmos.

7.2. Os produtos/serviços serão objeto de inspeção, que será realizada por um profissional da Gerência de Tecnologia da Informação – GTI e Gerência de Gestão e Controle de Informação - GGCI, conforme procedimentos a seguir:

7.2.1. Comprovação de que o serviço atende às especificações mínimas exigidas;

7.2.2. O serviço, licenças e acesso a solução ofertada desta contratação deverão ser fornecidas através de e-mail.

7.2.3. O objeto deverá ser entregue por e-mail, sendo enviado para informatica@ovg.org.br e gerencia.informacoes@ovg.org.br

7.2.4. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses.

7.3. Qualquer material físico referente à solução deverá ser entregue na Sede da OVG, localizada na Avenida T-14, nº 249, Setor Bueno, Goiânia-GO.

7.4. A contratada deverá estar ciente de que o ato do recebimento não implicará na aceitação do objeto que vier a ser recusado por apresentar defeitos, imperfeições, alterações, irregularidades e reiterados vícios durante o prazo de validade/garantia e/ou apresente quaisquer características discrepantes às descritas neste Termo de Referência.

7.5. Verificando-se defeito(s) no(s) produto(s), a empresa será notificada para sanar ou substituí-lo(s), parcialmente ou na sua totalidade, a qualquer tempo, às suas expensas, ainda que constatado depois do recebimento definitivo.

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

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

7.8. O transporte e a descarga dos produtos no local designado quando houver, ocorrerão por conta exclusiva da empresa contratada, sem qualquer custo adicional solicitado posteriormente.

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

7.10. Será emitido contrato para a aquisição do objeto em tela.

8. DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após entrega dos produtos/serviços e emissão válida do documento fiscal correspondente (nota fiscal, recibo ou equivalente), devidamente preenchido e atestado pelo Gestor indicado pela OVG.

8.2. O pagamento será efetuado por boleto ou através de transferência em conta corrente, devendo, portanto, os participantes informar banco, agência e nº de conta em sua proposta.

8.2.1. A conta bancária deverá ser de titularidade da Contratada.

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

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

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

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

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

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

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

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

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

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

10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

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

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

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O contrato terá vigência de 12 meses.

12. DA GARANTIA

12.1. A contratada deverá fornecer no mínimo garantia legal do objeto.

13. DAS PENALIDADES

13.1. O fornecedor que descumprir com suas obrigações, injustificadamente, ficará sujeito às penalidades previstas no subitem 9.7 do Regulamento para Aquisição da OVG.

14. DO PRAZO PARA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO ADMINISTRATIVO

14.1. Nas contratações com valor superior a R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), o fornecedor ou prestador de serviço que não concordar com o resultado da inabilitação no processo no qual seja participante, terá o prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da comunicação da decisão de inabilitação para a propositura do recurso.

14.1.1. Nos demais casos, o prazo recursal de 05 (cinco) dias úteis se dará a partir da publicação do contrato.

14.1.2. Caso o recurso seja em desfavor de outrem, fica a outra parte intimada, a partir da comunicação do recurso, para apresentar contrarrazões em igual número de dias, sendo-lhe assegurada vista imediata dos autos.

14.2. O recurso será proposto por escrito devidamente protocolizado no Núcleo de Protocolo e Arquivo – NPA da OVG e encaminhado à Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços para proferir decisão, e, se necessário, será encaminhado à Gerência Estratégica Jurídica para emissão de parecer, sujeito à anuência da Diretoria Geral e Diretoria Administrativa e Financeira.

14.3. Os recursos deverão ser acompanhados, sob pena de não conhecimento, do contrato social da empresa participante ou documentos pessoais (RG e CPF) em se tratando de pessoa física, e, no caso de procurador, procuração com poderes específicos.

14.4. Os recursos serão recebidos sem efeito suspensivo, salvo quando, por sua relevância, a Diretoria Geral entender conveniente a suspensão do Processo.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1 O presente processo não importa necessariamente em contratação, podendo a OVG revogá-lo, no todo ou em parte, por razões de interesse privado, mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado

no site para conhecimento dos participantes. A OVG poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.11. O vencedor da cotação será declarado após Despacho favorável da Gerência Estratégica de Controladoria e *Compliance* da OVG, Parecer favorável da Gerência Estratégica Jurídica e assinatura da ordem de compras ou contrato.

15.12. Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS atenderá aos interessados no horário comercial, de segunda a sexta feira, exceto feriados, na sala da Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, Fone: 3201-9496 – CEP: 74.230-130, Goiânia–GO.



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO HENRIQUE SOARES XIMENES, Assessor (a)**, em 25/10/2021, às 09:15, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO HENRIQUE FERREIRA ROCHA, Gerente**, em 25/10/2021, às 09:36, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000024685708** e o código CRC **EB9E83FF**.



Referência: Processo nº 202100058003732



SEI 000024685708