



## CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEMARKETING ESPECIALIZADO NO TERCEIRO SETOR PARA RELACIONAMENTO COM DOADORES INATIVOS E LEADS DA CAMPANHA TENHO SEDE

TdR nº 021/2025

### 1. OBJETIVO:

Contratação de empresa especializada em **telemarketing humanizado e direcionado ao Terceiro Setor**, durante 02 meses (novembro e dezembro/25), com foco em:

- Reengajamento de doadores inativos e Leads da Campanha Tenho Sede;
- Conversão de leads (potenciais doadores) oriundos das ações digitais e de mobilização;
- Apoio à fidelização e relacionamento com a base ativa de doadores.

A prestação do serviço deverá integrar-se às estratégias de comunicação e captação da AP1MC/ASA Brasil, priorizando **atendimento humanizado, uso de CRM, integração com canais digitais (WhatsApp, e-mail, redes sociais)** e relatórios periódicos de desempenho.

### 2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

#### 2.1 Escopo dos Serviços

A empresa contratada deverá:

- Realizar **ligações ativas e receptivas** a partir da base de contatos fornecida pela ASA/AP1MC (doadores inativos, leads e potenciais apoiadores);
- Aplicar **roteiros de abordagem personalizados**, previamente validados pela equipe da Campanha Tenho Sede;
- Integrar telemarketing com ferramentas digitais (WhatsApp corporativo e e-mail marketing), visando aumentar a conversão e retenção;
- Manter **registros atualizados no sistema de CRM** da Campanha, com histórico de interações, feedbacks e status de cada contato;



- Fornecer relatórios quinzenais contendo indicadores de desempenho (ligações realizadas, contatos efetivos, conversões, reativações, taxas de retenção, etc.).

## 2.2 Metodologia Esperada

A contratada deverá:

- Treinar equipe de agentes com foco na missão, valores e identidade da ASA/AP1MC;
- Assegurar **abordagem empática, respeitosa e informada** sobre a Campanha Tenho Sede;
- Realizar tentativas de contato em diferentes horários e dias, respeitando intervalo entre ligações;
- Utilizar boas práticas de **LGPD e sigilo de dados** em todo o processo.

## 2.3 Estrutura Operacional

- **Agente(s) de Telemarketing:** dedicados à operação da campanha (mínimo 1 agente em turno de 20h semanais).
- **Supervisor(a) de Operação:** responsável pelo monitoramento das atividades, interface com a equipe da ASA/AP1MC e entrega de relatórios.
- **Horário de Atendimento:** segunda a sexta-feira, das 9h às 13h (com possibilidade de ajustes).

## 2.4 CRONOGRAMA PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA:

| ATIVIDADE                                         | DATA                               |
|---------------------------------------------------|------------------------------------|
| - Reunião para compartilhamento de banco de dados | 1ª Quinzena de novembro            |
| - Construção de Script                            | até 20 de novembro                 |
| - Início do relacionamento com doadores           | a partir de 21 de novembro de 2025 |

## 3. PERFIL DO FORNECEDOR

### 3.1 - A empresa proponente deve comprovar:



- Experiência comprovada em **telemarketing voltado ao Terceiro Setor** (mínimo 2 anos);
- Equipe qualificada em **relacionamento com doadores e captação de recursos**;
- Uso de **infraestrutura tecnológica própria** (discadores automáticos, CRM, integração com WhatsApp e relatórios de gestão);
- Portfólio ou carta de referência de trabalhos similares.

#### **4. DAS CONDIÇÕES BÁSICAS PARA FORMULAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL**

**4.1** - A proposta para execução dos serviços mencionados no objeto deste Termo de Referência deverá ser apresentada por Pessoa Jurídica (PJ), em **papel timbrado da empresa proponente com indicação do nº do CNPJ, no máximo até 14:00 h do dia 07 de novembro de 2025, através do e-mail [compras@ap1mc.org.br](mailto:compras@ap1mc.org.br)** e deverá conter no mínimo os seguintes dados:

A proposta deve:

1. Ser pessoa jurídica com objetivos sociais compatíveis com este TdR
2. Ser apresentada em papel timbrado da empresa, com CNPJ, assinada digitalmente;
3. Detalhar **metodologia, equipe, infraestrutura e plano de execução**;
4. Informar os custos (mensalidade, taxa sobre valores captados, custos de telecomunicação, etc.);
5. Indicar prazo de validade não inferior a 30 dias;
6. Incluir cronograma inicial de implementação (treinamento, início das ligações, primeiros relatórios).

#### **5. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

**5.1** - Para julgamento e classificação das propostas, será adotado o critério de MENOR PREÇO ofertado para a realização da atividade.

**5.2** - As propostas serão julgadas pela Comissão de Compras da AP1MC, assessorada pela equipe da ASACom, tomando por base os pré-requisitos definidos neste Termo de Referência, obedecendo aos critérios estabelecidos no Regulamento de Compras e Contratação de Obras e Serviços da AP1MC.



**5.3** - A empresa que apresentar o melhor preço será qualificada e receberá uma notificação da Comissão de Compras da AP1MC, mediante a adjudicação do processo, passará para a fase de habilitação e terá o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentar as certidões **(caso seja necessário)** a seguir elencados:

1. Apresentar Certidões Negativas de Débitos para com as Fazendas Municipal, Estadual e Federal; Dívida Ativa da União, Certificado de Regularidade do FGTS e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
2. A critério da empresa proponente, a proposta poderá vir acompanhada das certidões elencadas acima.

**5.4** - Será vencedora a empresa que, tendo atendido os pré-requisitos deste Termo de Referência, seja considerada qualificada e habilitada.

**5.5** - No caso de ocorrência de empate, em face de duas ou mais empresas apresentarem o mesmo preço, será utilizado como critério de desempate a empresa que comprovar maior experiência no mercado (técnico/profissional), de acordo com o Regulamento de Compras e de Contratação de Obras e Serviços da AP1MC disponível no site [www.ap1mc.org.br](http://www.ap1mc.org.br).

## **6. DA PUBLICAÇÃO DO RESULTADO**

**6.1** - Após a homologação do objeto em questão, o resultado ficará disponível para todos e quaisquer interessados, mediante solicitação via e-mail para o endereço eletrônico [compras@ap1mc.org.br](mailto:compras@ap1mc.org.br) ou pelo portal da AP1MC no endereço [www.ap1mc.org.br](http://www.ap1mc.org.br).

## **7. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**7.1** - A CONTRATADA não poderá divulgar por meio de publicações, informes e conferências ou de qualquer outra forma, dados e resultados obtidos dos serviços objeto do presente Contrato, sem autorização expressa e por escrito da Coordenação da ASACom, pois os referidos dados e resultados são propriedades deste último.

## **8. DA CONTRATAÇÃO**

**8.1** - O início dos trabalhos deverá ocorrer após **a assinatura do contrato, previsto para dia 10 de novembro de 2025.**

**8.2** - Para que seja efetivada a contratação, a PROPONENTE selecionada deverá apresentar até o segundo dia útil, após a divulgação do resultado, os seguintes documentos:



1. Dados bancários do CNPJ vencedor: Nome do Banco, número da agência, número da conta corrente.

2. Documentos e informações do representante legal da Proponente:

- Cópia da Carteira de Identidade;
- Comprovante de endereço residencial;
- Nacionalidade;
- Profissão;
- Estado civil
- Comprovante de endereço do representante legal da Proponente.

## 9. DA VIGÊNCIA

**9.1** - O contrato terá vigência a partir do dia **10 de novembro de 2025 e encerrará em 31 de dezembro de 2025**, podendo ser prorrogado, a critério da AP1MC.

## 10. PAGAMENTO

**10.1** - O pagamento pelos serviços contratados será efetuado conforme detalhado abaixo:

- O pagamento será realizado **mensalmente**, mediante apresentação de relatório de atividades, de efetividade de conversão e a nota fiscal de serviço;
- Estão incluídos todos os encargos e tributos;
- Custos de telecomunicação poderão ser pagos separadamente, mediante levantamento de necessidade prévia e de comprovação.

**10.2** - O pagamento dos serviços prestados será feito mediante a entrega dos relatórios de resultado, que devem ser atestados pela Coordenação de Comunicação da AP1MC, até 05 (cinco) dias úteis após a conclusão de cada mês, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal de Serviços, que no corpo, além da descrição dos serviços informará os dados bancários.

## 11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS



**11.1** - Caso a PROPONENTE venha a incorrer em infrações administrativas durante a apresentação da proposta e/ou se vier a ser contratada, no decorrer da execução do contrato sujeitar-se-á às seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Impedimento de celebrar instrumentos de contratos e/ou parcerias com a AP1MC, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

- i. A penalidade de advertência será aplicada em decorrência de faltas leves, que não prejudiquem o andamento do fornecimento dos produtos.
- ii. As infrações administrativas infra relacionadas cometidas pela PROPONENTE/CONTRATADA ficam sujeitas as seguintes multas moratórias, sem prejuízo de outras medidas administrativas e/ou judiciais:

1. Multa moratória de 10% (dez por cento) do valor do contrato, quando a contratada:

1.1 Falhar na execução do contrato, deixando de cumprir total ou parcialmente as obrigações assumidas no CONTRATO, inclusive as obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias;

1.2 Retardar a execução contratual.

2. Multa moratória de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, quando a contratada:

- a. Apresentar documentação falsa durante o processo de seleção ou no decorrer do contrato;
- b. Comportar-se de modo inidôneo, incluídos atos como os descritos no Capítulo II-B do Código Penal;
- c. Fraudar na execução do objeto contratual;
- d. Fizer declaração falsa.

iii. A penalidade de multa moratória poderá ser aplicada em face do descumprimento pela CONTRATADA, de quaisquer regras estabelecidas no contrato.

iv. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

v. Após esgotados os meios de execução direta da sanção de multa, a CONTRATADA será notificada para efetuar o pagamento da importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da comunicação oficial.

vi. Decorrido o prazo previsto no **item anterior** sem que a CONTRATADA efetue o pagamento, a **AP1MC** encaminhará a multa para cobrança judicial.



## **12 - DO COMBATE À FRAUDE E À CORRUPÇÃO**

**12.1** - A PROPONENTE/CONTRATADA deverá observar o mais alto padrão de ética e integridade durante a execução das suas atividades, conforme indicado na Política de Prevenção sobre a Fraude e a Corrupção (Políticas Anticorrupção).

Se a PROPONENTE/CONTRATADA incorrer em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas, durante a seleção ou na execução do contrato, a AP1MC poderá, após notificar a PROPONENTE/CONTRATADA num prazo de até 10 (dez) dias, suspender a contratação e/ou rescindir o contrato, considerando as definições abaixo:

- “prática corrupta” significa oferecer, dar, receber, ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer coisa de valor com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

- “prática fraudulenta” significa a falsificação ou omissão dos fatos a fim de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato

- “prática colusiva” significa esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais partes, com ou sem o conhecimento do Mutuário ou de seus Prepostos, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

- “prática coercitiva” significa causar dano ou ameaçar causar dano, direta, ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.

- “prática obstrutiva” significa:

(a) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas a auditores, com o objetivo de impedir materialmente uma inspeção da AP1MC de alegações de prática corrupta, fraudulenta, coercitiva ou colusiva e/ou ameaçar, perseguir ou intimidar qualquer parte interessada, para impedi-la de mostrar seu conhecimento sobre assuntos relevantes à investigação ou ao seu prosseguimento, ou

(b) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício dos direitos da AP1MC de promover inspeção ou auditoria.

**- Medidas a Serem Adotadas:**



A AP1MC imporá sanções à PROPONENTE/CONTRATADA, podendo declará-la inelegível, indefinidamente ou por prazo determinado, para celebração de um novo contrato, se a qualquer momento ficar evidenciado práticas corruptas, fraudulentas, colusivas ou coercitivas ao participar da seleção ou executar o contrato.

### **13 - DO COMBATE AO ASSÉDIO, EXPLORAÇÃO E ABUSO SEXUAL**

**13.1 - A AP1MC** concorda e aplica as definições das Nações Unidas, que afirma:

I - “Exploração e abuso sexual, são definidos como qualquer abuso real ou tentado de uma posição de vulnerabilidade, poder diferencial ou confiança, para fins sexuais, incluindo, entre outros, lucro monetário, social ou político da exploração sexual de terceiros (exploração sexual); a intrusão física real ou ameaçada de natureza sexual, seja pela força ou sob condições desiguais ou coercitivas (abuso sexual).”

II - “O Assédio Sexual é qualquer avanço sexual indesejado, solicitação de favor sexual ou outra conduta verbal, não verbal ou física de natureza sexual que interfira de maneira irracional no trabalho, altere, ou seja, uma condição de emprego, ou crie um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo.”

**13.2. A AP1MC** exige que a PROPONENTE e/ou CONTRATADA observe e faça observar, incluindo em todos os acordos e contratos no âmbito do projeto executado com recursos originários deste TdR, seja com gestores, equipe do projeto, prestadores de serviços, fornecedores e voluntários que estejam vinculados direta ou indiretamente com a execução do projeto, as condições para prevenção e enfrentamento ao assédio sexual e demais crimes contra a dignidade sexual e à violência sexual, observadas as definições estabelecidas no Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), e nas Leis nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha), e 13.431, de 4 de abril de 2017, inclusive relatando imediatamente à **AP1MC** incidentes que venham a ocorrer durante a execução do contrato.

### **14. DO TRABALHO INFANTIL, ESCRAVO E ANÁLOGO A ESCRAVO**

**14.1. A PROPONENTE e/ou CONTRATADA** deverá prevenir e enfrentar, inclusive nos acordos e contratos a serem firmados com recursos originários deste TdR, atos que importem em trabalho infantil, trabalho escravo ou análogo a escravo, inclusive relatando imediatamente à contratante incidentes que venham a ocorrer durante a seleção e a execução do contrato.

### **15. DAS PRÁTICAS DISCRIMINATÓRIAS**



**15.1.** A PROPONENTE e/ou CONTRATADA deverá prevenir e enfrentar, inclusive nos acordos e contratos a serem firmados com recursos originários deste TdR, atos que importem em discriminação de raça, gênero, religião ou opção sexual, inclusive relatando imediatamente à contratante incidentes que venham a ocorrer durante a seleção e a execução do contrato.

## **16. DAS INFRAÇÕES AMBIENTAIS**

**16.1.** A PROPONENTE e/ou CONTRATADA deverá prevenir e enfrentar, inclusive nos acordos e contratos a serem firmados com recursos originários deste TdR, atos que importem em crime, infração ambiental e danos ao meio ambiente, inclusive relatando imediatamente à contratante incidentes que venham a ocorrer durante a seleção e a execução do contrato.

## **17. DO REGIME LEGAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DO MARCO CIVIL DA INTERNET**

**17.1.** No desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas ao objeto do presente TdR, é responsabilidade da PROPONENTE e/ou CONTRATADA observar o regime legal de proteção de dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709, de 2018, e do Marco Civil da Internet, Lei Federal nº 12.965, de 2014.

## **18 - DOS CASOS OMISSOS**

**18.1** - Os casos omissos serão apreciados pela Comissão de Compras e os posicionamentos terão como parâmetro as regras estabelecidas neste Termo de Referência e/ou no Regulamento de Compras e Contratação de Obras e Serviços da AP1MC.

## **19- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**19.1** - O presente TdR poderá ser revogado, por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou o processo será anulado, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante ato escrito e devidamente fundamentado.

**19.2** - A qualquer tempo, antes de terminado o prazo de apresentação das propostas, poderá a AP1MC, se necessário, modificar este TdR, hipótese em que deverá proceder à divulgação, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

**19.3** - A participação das PROPONENTES neste processo implica a aceitação de todos





os termos deste TdR.

**19.4** - A empresa proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados durante todo o processo.

**19.5** - É facultado à Comissão de Compras ou ao presidente da AP1MC, em qualquer fase do procedimento de seleção, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

**19.6** - Esclarecimentos adicionais acerca deste TdR poderão ser obtidos por meio do endereço eletrônico [compras@ap1mc.org.br](mailto:compras@ap1mc.org.br), cujas mensagens devem ser dirigidas à Comissão de Compras da AP1MC.

Recife, 20 de outubro de 2025

Cícero Félix dos Santos  
Diretor-Presidente da AP1MC

