

COTAÇÃO Nº 44 Cotação de Serviços de Comunicação e Mensageria via Whatsapp

São Paulo, 03 de outubro de 2024

Prezada(o) Senhor(a),

CARTA CONVITE

A Associação Pinacoteca Arte e Cultura - APAC, associação civil sem fins lucrativos, com sede na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Praça da Luz, nº 2, Bom Retiro, CEP 01120-010, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 96.290.846/0001-82, convida Vossa(s) Senhoria(s) a apresentar proposta para o serviço de Comunicação e Mensageria via Whatsapp, nos termos e condições mencionados na presente Carta Convite ("Carta") e seus anexos.

I. JUSTIFICATIVA

A APAC tem por objetivo a efetivação de atividades de natureza cultural, consubstanciadas na colaboração técnica, material e financeira que garanta a preservação e a conservação do acervo artístico e divulgação da Pinacoteca do Estado de São Paulo ("Pinacoteca") e do Memorial da Resistência de São Paulo como centros de referência de atividades e pesquisa de caráter cívico, educacional, artístico e cultural, objetivando, no cumprimento de sua atuação, o apoio ao funcionamento da Pinacoteca e do Memorial da Resistência.

No âmbito de suas atividades estatutárias a APAC tem contrato com o Estado de São Paulo nº 05/2023, por intermédio da Secretaria de Estado da Cultura, Economia e Indústria Criativa, o qual tem por objeto o fomento e a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços na área de museologia na Pinacoteca de São Paulo e Memorial da Resistência de São Paulo.

II. OBJETO

II.1. O objeto do presente Convite consiste na escolha da proposta mais vantajosa para a APAC, seguindo artigo 6 de nosso regulamento de compras [APAC – Regulamento de Compras \(apacsp.org.br\)](#), para o serviço de "Serviços de Comunicação e Mensageria via Whatsapp" conforme supracitado.

**PINACOTECA
DE SÃO PAULO**

WWW.PINACOTECA.ORG.BR

PINACOTECA LUZ

PRAÇA DA LUZ, 02 CEP: 01120-010 | SÃO PAULO - SP - BRASIL 55 11 3324.1000

ESTAÇÃO PINACOTECA E MEMORIAL DA RESISTÊNCIA

LARGO GENERAL OSÓRIO, 66 CEP: 01213-010 | SÃO PAULO - SP - BRASIL 55 11 3335-4990

PINA CONTEMPORÂNEA

AVENIDA TIRADENTES, 273 CEP: 01101-010 | SÃO PAULO - SP - BRASIL



**MEMORIAL DA
RESISTÊNCIA
DE SÃO PAULO**

WWW.MEMORIALDARESISTENCIA.SP.ORG.BR

III. ENTREGA DAS PROPOSTAS

III.1. As propostas deverão ser entregues por e-mail, no endereço compras@pinacoteca.org.br, com a identificação "**Cotação 44° Cotação de Serviços de Comunicação e Mensageria via Whatsapp**", no **dia 29 de outubro de 2024**, até as 18h.

IV. PRAZO DE VIGÊNCIA

IV.1. O Contrato celebrado em decorrência deste Convite será alinhado em reunião com o vencedor do certame.

V. DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA

V.1. Para participar do certame objeto do presente Convite, os interessados deverão encaminhar proposta ("Proposta"), da qual deverá constar, pelo menos, as seguintes informações:

- (i) Nome e qualificação completa da empresa, endereço e telefone para contato;
- (ii) Relação de todos os sócios e administradores;

V.2. Além da proposta, os interessados deverão encaminhar, na mesma proposta, os seguintes documentos:

- (i) Cópia do cartão de CNPJ, comprovante de Inscrição estadual e municipal, se houver, bem como cópia do contrato social e alterações posteriores;
- (ii) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- (iii) Certidão Negativa de Débitos Previdenciários – CND;
- (iv) Certidão Negativa de Débitos Estaduais, emitida pela Fazenda do Estado;
- (v) Certidão Negativa de Débitos de Tributos Mobiliários, emitida pela Prefeitura;

V.3. Não serão aceitos protocolos, bem como não serão atendidos pedidos de juntada de documentos, posteriormente à entrega do orçamento.

VI. DA DIVULGAÇÃO DO RESULTADO

VI.1. Os resultados serão divulgados mediante publicação no site da APAC: <https://apacsp.org.br/compras-e-contratacoes/compras-e-cotacoes/resultados/>

VII. DISPOSIÇÕES GERAIS

VII.1. Não será admitida a participação de empresas:

- a. suspensas do direito de licitar e contratar com a Administração Pública;
- b. declaradas inidôneas;
- c. que possuam qualquer débito ou pendência junto à APAC ou à Administração Pública;
- d. que estiverem sob regime de falência ou concordata;
- e. que tenham em seu quadro de sócios ou de administradores, pessoas que sejam consanguíneas ou parentes até o 3º (terceiro) grau do Governador, Vice-Governador, Secretários de Estado, diretores, conselheiros e funcionários da APAC.
- f. localizadas fora da cidade de São Paulo ou região da Grande São Paulo, por questões logísticas

VII.2. Serão liminarmente desclassificadas as propostas que:

- a. não obedecerem às exigências deste Convite;
- b. contiverem emendas, borrões ou rasura em qualquer lugar essencial ou que encerrem condições tidas como essenciais, escritas à margem ou fora do seu corpo;
- c. contenham preços unitários simbólicos, irrisórios ou de valor igual a zero.

VII.3. Quaisquer outras informações, atendimentos ou contatos a respeito desta Carta Convite serão prestados exclusivamente por escrito, pelo e-mail compras@pinacoteca.org.br e a solicitação de informações não motivará a prorrogação do prazo fixado para entrega das propostas.

VII.4. A presente Carta Convite não obriga a APAC, sob qualquer forma, a assinar o respectivo Contrato com o concorrente selecionado nos termos deste Convite, sendo facultado à APAC revogar o presente convite/certame, a qualquer tempo, inclusive antes da assinatura do Contrato, por fundado motivo, obrigando-se, neste caso, a cientificar os interessados mediante o envio de notificação.

Atenciosamente,

ASSOCIAÇÃO PINACOTECA ARTE E CULTURA – APAC

Objetivo:

Estabelecer contrato com uma empresa especializada em integração via API com o WhatsApp, visando modernizar o atendimento aos visitantes dos museus administrados pela Associação Pinacoteca Arte e Cultura – APAC. O serviço será acessado diretamente a partir do site da instituição, permitindo que os visitantes façam consultas rápidas por meio de uma janela de chat do WhatsApp.

A proposta visa:

- Facilitar e agilizar o acesso a informações institucionais;
- Otimizar o atendimento prestado pelas equipes que já atendem por canais convencionais como "Fale Conosco", redes sociais, e-mails e telefone;
- Oferecer uma experiência de usuário moderna e intuitiva, alinhada com as necessidades de visitantes que buscam um canal de comunicação direto e eficiente.

Critérios para Avaliação dos Fornecedores:

Os fornecedores serão avaliados com base nos seguintes critérios:

1. **Portfólio e Cases:** Demonstrar experiência prévia na implementação de soluções semelhantes, preferencialmente em instituições culturais ou de grande volume de atendimento.
2. **Ferramenta de Gestão:** Apresentar uma ferramenta de gestão eficiente para monitoramento das interações via WhatsApp, incluindo métricas de performance e satisfação do usuário.
3. **Vantagens e Diferenciais:** Apresentar vantagens competitivas e diferenciais tecnológicos da solução oferecida em relação a outras no mercado.

4. **Atendimento na Implantação e Pós-venda:** Detalhar o suporte técnico disponível durante a fase de implementação e o atendimento oferecido no pós-venda (manutenção, upgrades, ajustes).
5. **Soluções com IA:** Oferecer, se disponível, opções de automação e uso de Inteligência Artificial (IA) para atendimento automatizado, visando melhorar a eficiência e a qualidade do suporte oferecido aos visitantes.
6. **Disponibilidade e SLA:** Informar o nível de disponibilidade garantido (SLA - Service Level Agreement) e o tempo de resposta para resolução de problemas técnicos.
7. **Conformidade com LGPD:** Garantir que a solução esteja em conformidade com as exigências da LGPD, desde a coleta de dados pessoais até o armazenamento e eventual eliminação, além de garantir que os visitantes sejam informados sobre o uso dos seus dados e consentam com isso.

Proposta Financeira:

Os fornecedores deverão detalhar os custos associados à implementação e operação do serviço, considerando:

1. **Custo de Instalação e Configuração:** Descrever os valores relacionados à instalação da API, integração com o site da Pinacoteca e Memorial da Resistência, e quaisquer parametrizações necessárias.
2. **Custo de Licenciamento e Manutenção:** Informar o valor associado ao licenciamento da ferramenta, com planos mensais ou anuais, incluindo suporte técnico e atualizações.
3. **Custo por Interação:** Especificar, se aplicável, os custos atrelados ao volume de interações via WhatsApp, detalhando o formato de cobrança (por contato, por volume de mensagens, etc.).

Critérios de Escolha:

**PINACOTECA
DE SÃO PAULO**

WWW.PINACOTECA.ORG.BR

PINACOTECA LUZ
PRAÇA DA LUZ, 02 CEP: 01120-010 | SÃO PAULO - SP - BRASIL 55 11 3324.1000
ESTAÇÃO PINACOTECA E MEMORIAL DA RESISTÊNCIA
LARGO GENERAL OSÓRIO, 66 CEP: 01213-010 | SÃO PAULO - SP - BRASIL 55 11 3335-4990
PINA CONTEMPORÂNEA
AVENIDA TIRADENTES, 273 CEP: 01101-010 | SÃO PAULO - SP - BRASIL

 **MEMORIAL DA
RESISTÊNCIA
DE SÃO PAULO**

WWW.MEMORIALDARESISTENCIA.SP.ORG.BR

A seleção da empresa ou profissional será baseada na análise da melhor relação custo-benefício, levando em consideração:

- Adequação tecnológica da solução oferecida;
- Qualidade do portfólio e cases apresentados;
- Custo total da implementação e operação;
- Potenciais vantagens competitivas, incluindo o uso de IA e ferramentas de gestão.