



## CARTA CONVITE

Brasília-DF, 14/05/2026

Prezado (a),

O **WWF-Brasil** convida para a participação no processo de contratação nº **005359**

Somos uma organização não-governamental brasileira e sem fins lucrativos que trabalha para mudar a atual trajetória de degradação ambiental e promover um futuro mais justo e saudável para todos, no qual sociedade e natureza vivam em harmonia.

Abaixo você encontrará o detalhamento deste processo de concorrência.

### 1. Contextualização

A operação de telemarketing é um dos pilares estratégicos para a manutenção e sustentabilidade da base de doadores do WWF-Brasil, desempenhando papel fundamental na diversificação de receitas e no fortalecimento do relacionamento com seus apoiadores.

Por meio de ações estruturadas de captação, retenção e reativação de doadores, essa frente contribui diretamente para a perenidade das iniciativas de conservação ambiental apoiadas pela organização, além de ampliar o engajamento e o vínculo dos públicos com a causa.

Entre seus principais resultados esperados, destacam-se:

- Incrementar o ticket médio das doações;
- Atuar na retenção e reativação de doadores;
- Ampliar o alcance da organização com a conversão de novos apoiadores;
- Reforçar o relacionamento e engajamento com os públicos-alvo.

Nesse contexto, a operação deve ser conduzida com alto padrão de qualidade, eficiência e conformidade regulatória, especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### 2. Objeto de Contratação

O objeto da presente contratação consiste na prestação de serviços especializados de operação de telemarketing ativo e receptivo para o WWF-Brasil, contemplando duas frentes principais: captação de novos doadores e retenção/reativação de doadores existentes.



## CARTA CONVITE

A empresa contratada será responsável pela execução integral da operação técnica e gerencial, incluindo, mas não se limitando a:

- Disponibilização de infraestrutura tecnológica e de telefonia necessária à operação;
- Alocação, gestão e supervisão de equipe operacional (operadores, supervisores e demais funções necessárias);
- Utilização de sistema próprio de discagem e e gestão de chamadas;
- Registro, controle e atualização das informações operacionais em sistema interno da prestadora;
- Integração e acesso ao CRM do WWF-Brasil, conforme orientações técnicas e regras de segurança definidas pela organização;
- Apoio à implementação, execução e monitoramento das campanhas de captação, retenção e reativação de doadores;
- Garantia de conformidade com as diretrizes institucionais de comunicação do WWF-Brasil;
- Observância integral da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando o tratamento adequado, seguro e restrito dos dados pessoais fornecidos.

O mailing (base de contatos) e as diretrizes de comunicação serão integralmente fornecidos pelo WWF-Brasil, permanecendo sob sua governança, controle e responsabilidade quanto à origem e autorização de uso.

### 3. Cronograma de Atividades

Item	Atividades
1	<p data-bbox="576 1626 1225 1653"><b>Atendimento Ativo e Relacionamento com Doadores</b></p> <ul data-bbox="517 1675 1358 1939" style="list-style-type: none"><li>• Realização de ligações ativas para prospecção de novos doadores, com base no mailing fornecido pelo WWF-Brasil;</li><li>• Abordagem humanizada e alinhada ao propósito institucional do WWF-Brasil, conforme script previamente aprovado;</li><li>• Atualização, validação e complementação de dados cadastrais dos contatos abordados;</li></ul>

## CARTA CONVITE

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Esclarecimento de dúvidas sobre a atuação, projetos e campanhas do WWF-Brasil;</li><li>• Estímulo à conversão, recorrência e fidelização de doadores, com foco em relacionamento de longo prazo<ul style="list-style-type: none"><li>• Ligações para problemas de pagamento</li></ul></li></ul>
2	<p style="text-align: center;"><b>Infraestrutura e Sistemas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilização da infraestrutura necessária à operação, incluindo posições de atendimento (PAs), equipamentos e recursos tecnológicos;</li><li>• Fornecimento, manutenção e suporte de sistema de telefonia para realização de chamadas ativas e receptivas;</li><li>• Utilização de sistema próprio da empresa prestadora para registro e gestão das interações realizadas;</li><li>• Acesso ao CRM do WWF-Brasil, conforme orientações técnicas, padrões de segurança e perfis de acesso definidos pela organização;</li><li>• Garantia de estabilidade operacional e suporte técnico contínuo para a execução das atividades.</li></ul>
3	<p style="text-align: center;"><b>Desenvolvimento e Implementação de Script</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboração, adaptação e atualização dos scripts de abordagem utilizados pelos operadores;</li><li>• Alinhamento contínuo do conteúdo com as diretrizes institucionais, valores e objetivos de campanha do WWF-Brasil;</li><li>• Submissão dos scripts à validação prévia do WWF-Brasil antes de sua utilização;</li><li>• Treinamento inicial e reciclagens periódicas da equipe para assegurar aderência ao discurso e qualidade na abordagem;</li><li>• Monitoramento da aplicação do script em atendimento, com ajustes sempre que necessário para melhoria de performance.</li></ul>
4	<p style="text-align: center;"><b>Gestão Administrativa e Relatórios</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão integral da operação, incluindo recursos humanos, tecnologia, processos e indicadores de desempenho;</li><li>• Acompanhamento e reporte das metas e volumes de produção da operação;</li></ul>

## CARTA CONVITE

	<ul style="list-style-type: none"><li>Entrega de relatórios mensais de desempenho contendo, no mínimo: número de contatos realizados, taxa de conversão, produtividade por operador, taxa de retenção e análise qualitativa das interações;</li><li>Disponibilização de informações gerenciais adicionais sempre que solicitado pelo WWF-Brasil, para fins de acompanhamento e tomada de decisão.</li></ul>
5	<p style="text-align: center;"><b>Telefonia e Custos Operacionais</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Responsabilidade integral da empresa contratada pelos custos de telefonia ativa e receptiva utilizados na operação;</li><li>Gestão e manutenção dos números e canais telefônicos dedicados à operação;</li><li>Garantia de qualidade, estabilidade e disponibilidade dos serviços de telecomunicação utilizados.</li></ul>
6	<p style="text-align: center;"><b>Volume Estimado de Atendimento</b></p> <p>A operação não possui limite máximo de contatos a serem realizados, estando condicionada à disponibilidade de mailing e às estratégias do WWF-Brasil.</p> <p>Para fins de dimensionamento da proposta, considera-se uma estimativa média de 4.000 (quatro mil) ligações mensais, podendo esse volume variar conforme demanda, performance da operação e direcionamento institucional.</p>
7	<p style="text-align: center;"><b>Gestão de Equipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Contratação e alocação de 02 (dois) operadores(as) de telemarketing com dedicação exclusiva;</li><li>Designação de 01 (um/uma) coordenador(a) responsável pela supervisão da operação;</li><li>Acompanhamento de indicadores, produtividade e qualidade;</li><li>Garantia de cobertura da operação de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h (exceto feriados);<ul style="list-style-type: none"><li>Gestão de escalas, ausências e desempenho da equipe;</li><li>Aplicação de práticas contínuas de melhoria de performance.</li></ul></li></ul>

Há Prazo Final	Data
----------------	------



## CARTA CONVITE

<input type="checkbox"/> Sim* <input checked="" type="checkbox"/> Não	
---	--

\*[Prazo Final: Assinalar "Sim" caso a entrega precise ser feita impreterivelmente até alguma data. Essa data deve ser inserida na coluna ao lado]

Necessidade de viagens:

Fornecedor precisará viajar para realizar as atividades?	Destino das viagens*
<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	[Inserir destino]

\* Caso não saiba o destino no momento, preencher com "Sem definição no momento"

### 4. Entregas esperadas

Abaixo você encontrará a lista de entregas esperadas para esse processo de contratação.

Nº da Entrega	Entrega	Estimado, em dias, para entrega, após assinatura do contrato
Produto 1	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	30 dias
Produto 2	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	60 dias
Produto 3	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	90 dias
Produto 4	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	120 dias
Produto 5	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	150 dias
Produto 6	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	180 dias
Produto 7	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	210 dias
Produto 8	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade	240 dias



## CARTA CONVITE

	por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	
Produto 9	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	270 dias
Produto 10	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	310 dias
Produto 11	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	330 dias
Produto 12	Relatório Mensal de desempenho, contendo indicadores como número de contatos, taxa de conversão, produtividade por operador e feedback qualitativo das interações. Além do número de doadores captados e receita.	360 dias

É de suma importância que o proponente siga esses itens como referência para elaboração de sua proposta.

Esteja atento! Copie e cole estes produtos no arquivo “**Proposta Modelo**” enviado anexo e não altere os produtos, eles serão utilizados para comparar propostas entre os proponentes. Os produtos também serão utilizados posteriormente como comprovação da entrega e liberação dos pagamentos.

### 5. Observações

### 6. Critérios técnicos para seleção da proposta vencedora

A avaliação se dará pelas 3 seguintes etapas:

**Etapa I – Análise Técnica:** avaliação da proposta quanto aos critérios técnicos descritos abaixo.

Proponentes precisam alcançar, no mínimo, 60 de 100 pontos para avançar para a próxima etapa.

Critério Técnico para Avaliação	Peso por critério
Operação de Telemarketing com Experiência em captação de recursos e relacionamento com ONGs ou causas sociais	60
Capacidade operacional e estrutura de atendimento	40
<b>Total</b>	<b>100</b>



## CARTA CONVITE

**Etapa II - Análise de Preço** - Os proponentes classificados na Etapa I terão as suas propostas de preço avaliadas e que também poderá chegar ao máximo de 100 pontos.

**Etapa III - Análise Final** - A nota final será a soma das duas notas anteriores, porém ponderadas, onde a nota técnica tem 70% do peso e a nota de preço tem 30% do peso.

### 7. Proposta Técnica e Comercial

O proponente deve responder sua proposta **técnica e comercial** através do preenchimento do arquivo **“Proposta Modelo”** em Excel.

O proponente também deverá apresentar a **equipe** que fará a execução dos trabalhos e suas atribuições conforme consta na **“Proposta Modelo”**.

*Sobre a proposta de preço favor apresentar os valores brutos, ou seja, incluindo impostos e encargos. Custos de transporte, deslocamento, alojamento, alimentação e outros custos indiretos, já devem estar dispostos dentro do valor final proposto, não havendo nenhum pagamento adicional.*

### 8. Documentos

Esteja atento aos critérios técnicos que exigem comprovação, certificação e/ou documentos que precisam ser enviados juntos à proposta. **Documentos solicitados neste arquivo, são obrigatórios.**

Fique à vontade para enviar documentos adicionais, referentes a apresentação da empresa ou abordagem.

### 9. Prazos da concorrência – **PREENCHIDO PELO COMPRAS**

Envio de dúvidas: até [18/05/2026](#)

Resposta de dúvidas: até [19/05/2026](#)

Envio da proposta: até **20/05/2026**

Divulgação do resultado do processo: até [10](#) dias após o envio das propostas

Toda a comunicação deve ser feita através do e-mail: [compras@wwf.org.br](mailto:compras@wwf.org.br) com o seguinte assunto:

PROCESSO Nº [SC005359\\_Carta Convite-concorrência Telemarketing](#)



## CARTA CONVITE

### 10. Considerações finais

**Atenção!** Ao responder este orçamento/proposta, o proponente está de acordo com as regras e disposições gerais do WWF-Brasil disponível para leitura no [link](#).

Confira também nosso [portal do fornecedor](#), onde disponibilizamos instruções sobre:

- Requisitos mínimos para se tornar um fornecedor - [link](#)
- Documentação necessária na etapa de cadastro, ou seja, após a escolha da proposta vencedora - [link](#)
- Modelo de Proposta - [link](#)

\*\*\*