



**Governo do Estado de São Paulo
Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo
Assessoria de Comunicação**

TERMO DE REFERÊNCIA

Nº do Processo: 271.00000786/2025-50

Contratação: nº 035/2025 - SP-PREVCOM

Área solicitante: Diretoria de Relacionamento Institucional / Área de Comunicação

Assunto: Termo de referência - Clube de Vantagens

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada na criação, gestão e intermediação de programa de benefícios denominado “Clube de Vantagens”, por meio de plataforma informatizada que possibilite a oferta de bens e serviços com descontos exclusivos e *cashback* aos participantes, assistidos e beneficiários dos planos da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – Prevcom.

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

1.3. Os serviços objeto desta contratação caracterizam-se como atividade-fim, conforme justificativa apresentada no Estudo Técnico Preliminar nº 035/2025, nos termos do inciso IX do art. 2º da Deliberação da Diretoria Executiva nº 01/2015.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 15 da Deliberação da Diretoria Executiva nº 01/2015.

1.5. O serviço é enquadrado como serviço contínuo, sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra, e sem predominância de mão de obra, tendo em vista que o foco da contratação está na entrega da solução tecnológica, e não na alocação de trabalhadores dedicados exclusivamente à contratante, nos termos apresentados no Estudo Técnico Preliminar nº 035/2025-Prevcom.

1.6. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à vigência da contratação.

1.7. O Contratado não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação de empresa especializada para a criação, gestão e intermediação de programa de benefícios, por meio da implementação de um “Clube de Vantagens”, alinha-se diretamente ao propósito institucional da Fundação que é de levar prosperidade aos servidores públicos e seus familiares.

2.2. A iniciativa representa uma estratégia eficiente de agregação de valor à experiência dos participantes, ao fortalecer o vínculo com os públicos de interesse e contribuir para o aumento

da satisfação, do engajamento e da fidelização. Ao oferecer acesso a bens e serviços com condições exclusivas, o programa reforça o compromisso da Fundação com o bem-estar, a qualidade de vida e a saúde financeira de seus participantes, assistidos e beneficiários, gerando uma percepção positiva e duradoura sobre os benefícios proporcionados pela adesão aos planos da Prevcom.

2.3. Além de valorizar os participantes atuais, o Clube de Vantagens também atua como um diferencial competitivo para atração de novos inscritos, na medida em que amplia a percepção de valor agregado aos planos previdenciários oferecidos, podendo influenciar positivamente o processo de decisão de adesão.

2.4. Outro aspecto relevante é o estímulo à educação financeira, promovido pelo uso consciente da plataforma, que apoia práticas de consumo planejado e responsável. A ação se articula diretamente com o Programa de Educação Financeira e Previdenciária “Conta Comigo”, mantido pela Prevcom desde 2013, cujo objetivo é fornecer suporte e orientação para que os participantes conquistem equilíbrio financeiro e realizem seus projetos de vida.

2.5. Adicionalmente, o Clube de Vantagens contribui para o fortalecimento da imagem institucional da Fundação, ao evidenciar sua atuação comprometida com a entrega de benefícios concretos, sustentáveis e alinhados às necessidades reais de seu público. Trata-se, ainda, de uma ferramenta estratégica de relacionamento e comunicação, que amplia os canais de interação entre a Prevcom e seus participantes, patrocinadores e demais públicos de interesse.

3. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

Das parcerias e abrangência do benefícios do Clube de Vantagens

3.1. A empresa contratada deverá negociar parcerias com outras empresas, visando viabilizar descontos e *cashback* para os participantes, assistidos e beneficiários do Programa denominado “Clube de Vantagens”, na aquisição de produtos e serviços em diversas categorias, incluindo, no mínimo:

- a) Turismo: hotéis, passagens aéreas, pacotes de viagem;
- b) Educação: cursos, faculdades, escolas;
- c) Entretenimento: teatros, cinemas, shows;
- d) Saúde e bem-estar: farmácias, academias, spas;
- e) Alimentação: restaurantes, redes de fast-food, suplementos alimentares;
- f) Varejo e compras: lojas de eletrônicos, vestuário, móveis, eletrodomésticos e marketplaces.

3.2. Os descontos e vantagens devem abranger tanto lojas online quanto físicas. No caso das lojas físicas, devem estar presentes, no mínimo, nos estados e municípios onde a Prevcom atua. São eles:

- Estados: São Paulo, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rondônia e Pará;
- Municípios: São Paulo, Barretos, Birigui, Caieiras, Caiuá, Cândido Mota, Dois Irmãos do Buriti, Guanhães, Guarulhos, Ilha Solteira, Itapeceira da Serra, Itapevi, Jales, João Ramalho, Lençóis Paulista, Louveira, Mairiporã, Miguelópolis, Osasco, Peruíbe, Piracicaba, Porto Ferreira, Reserva do Iguaçu, Rafard, Ribeirão Preto, Rubineia, Santa Fé do Sul, Santos, São José do Rio Preto, Suzanópolis, Taiaçu, Valentim Gentil e Viradouro.

3.2.1. A CONTRATADA deverá possuir, no mínimo, 500 parcerias em lojas físicas no Estado de São Paulo, 50 no Mato Grosso, 50 no Mato Grosso do Sul, 20 em Rondônia e 20 no Pará.

3.2.2. A CONTRATADA deverá atender, imediatamente no início da vigência do contrato, pelo

menos 70% das cidades listadas no item 3.2, comprometendo-se a atender todas as cidades no prazo máximo de 90 dias a partir da assinatura do contrato, sob pena de aplicação de multas até a regularização do atendimento ou rescisão contratual, conforme previsto na minuta do contrato, anexa a este Termo de Referência (Anexo II).

3.2.3. A CONTRATADA terá o prazo de até 90 dias, a partir da comunicação formal pela CONTRATANTE, para estabelecer as parcerias correspondentes, em caso de inclusão de novos estados ou municípios no rol de atuação da Prevcom.

3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, por meio de sistema informatizado, o acesso ao portfólio de empresas fornecedoras de bens ou serviços que ofereçam descontos, brinde ou demais vantagens aos públicos de interesse da Prevcom.

3.3.1. O portfólio de empresas deverá ser atualizado constantemente pela CONTRATADA, de forma a refletir a disponibilidade real de parceiros, produtos, serviços e condições oferecidas.

3.3.2. A CONTRATADA deverá possibilitar o credenciamento de empresas parceiras indicadas pela Prevcom, sem custo adicional ao contrato.

Da plataforma do Clube de Vantagens

3.4. A plataforma a ser disponibilizada para as transações do “Clube de Vantagens” deverá ser desenvolvida em modelo *White Label*, com interface responsiva e personalizável, tanto na versão *web* quanto no aplicativo móvel.

3.5. O acesso à plataforma será mediante login e senha, cujo processo deverá abranger:

- a) Confirmação de cadastro por meio de e-mail informado na inscrição à plataforma;
- b) Recuperação de senha de acesso por meio de e-mail informado na inscrição à plataforma.

3.6. A plataforma do Clube de Vantagens deverá operar de forma ininterrupta, com acesso disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Deverá possuir capacidade de processamento e suporte técnico suficientes para atender, no mínimo, a totalidade dos aproximadamente 55 mil participantes da Prevcom, considerando a possibilidade de expansão desse número.

3.7. A plataforma deverá contemplar, obrigatoriamente, as seguintes funcionalidades:

- a) Serviço de integração por meio de API *WebService* para autenticação de usuários, com garantia de criptografia dos dados e uso de token de segurança;
- b) Implementação de CDN (*Content Delivery Network*) para fornecimento eficiente de conteúdo;
- c) Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), incluindo a nomeação formal do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (*Data Protection Officer* – DPO);
- d) Aplicação de Política de Segurança da Informação (PSI), Plano de Resposta a Incidentes (PRI) e Plano de Continuidade de Negócios (PCN);
- e) Acesso seguro via protocolo HTTPS, com certificação digital válida (SSL/TLS);
- f) Disponibilidade de API RESTful para integração com sistemas externos;
- g) Aplicativo móvel funcional, disponibilizado, minimamente, nas lojas *Play Store* e *Apple Store*;
- h) Interface responsiva, compatível com diferentes dispositivos, como *smartphones* e *tablets*;

- i) Compatibilidade com os principais navegadores (*Google Chrome*, *Microsoft Edge*, *Safari*), além de sistema de navegação com recursos de acessibilidade, voltados a pessoas idosas e com deficiência;
- j) Sistema de envio de notificações via *push*, e-mail e SMS;
- k) Módulo de geolocalização que indique as vantagens disponíveis na região do usuário, com informações detalhadas sobre localização, descrição e formas de contato dos estabelecimentos ou serviços;
- l) Recomendação automática de ofertas com base na localização e no perfil de consumo do usuário;
- m) Ferramenta de busca inteligente, com aplicação de filtros que facilitem a navegação e a localização de ofertas;
- n) Painel dinâmico de *cashback*, com detalhamento dos valores reembolsáveis e/ou já reembolsados, bem como disponibilização de termo de uso específico.

3.8. Para reforçar a transparência sobre o uso dos dados pela CONTRATADA, o acesso à plataforma de descontos e vantagens deverá exigir o aceite prévio do “Termo de Condições de Uso de Dados e da Política de Privacidade e Proteção de Dados”, os quais deverão estar disponíveis para consulta pelo usuário a qualquer momento.

3.9. A plataforma *web* e o aplicativo móvel para *Android* e *iOS* deverão ser desenvolvidos no modelo *White Label*, permitindo a personalização do layout, incluindo paletas de cores e o logotipo da Prevcom.

3.10. O crédito do valor a ser restituído (*cashback*) será feito diretamente na conta individual do participante na Prevcom, cujo processo de repasse será definido entre a Prevcom e a CONTRATADA.

Da plataforma do Clube de Vantagens

3.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma central de atendimento devidamente dimensionada para suportar as demandas dos usuários do Clube de Vantagens.

3.12. O serviço de atendimento será prestado por meio de *chat online*, e-mail e WhatsApp, em horário comercial, com disponibilidade mínima de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

3.13. Os canais de atendimento terão a responsabilidade de esclarecer dúvidas relacionadas ao funcionamento do programa de benefícios, da plataforma, bem como receber sugestões, reclamações e propostas de melhoria referentes à plataforma e aos credenciados da CONTRATADA.

Da divulgação de parceiros e vantagens

3.14. A CONTRATADA deverá ser responsável pelo suporte na divulgação contínua dos parceiros e das vantagens oferecidas no âmbito do Clube de Vantagens Prevcom. Para tanto, deverão ser observadas as seguintes especificações técnicas:

3.14.1 Campanhas institucionais e promocionais, com a realização de, no mínimo, 1 (uma) campanha de divulgação por mês, abordando temas como novos parceiros, campanhas sazonais (datas comemorativas, eventos especiais), vantagens exclusivas, entre outros.

3.14.2 Material de divulgação personalizado com a criação de peças gráficas e digitais adaptadas à identidade visual da Prevcom, incluindo:

- a) Banners digitais para *web* e aplicativo;
- b) Artes para redes sociais (*feed* e *stories*);
- c) E-mails *marketing*.

3.14.3 Planejamento e cronograma de campanhas, com a elaboração e entrega, no início do contrato, de um plano anual de comunicação, contendo:

- a) Cronograma de veiculações;
- b) Canais e públicos-alvo definidos por segmentação;
- c) Estratégias de engajamento e relacionamento com o usuário.

3.14.4 Canais de divulgação:

- a) Plataforma do Clube de Vantagens (versões web e aplicativo);
- b) E-mail marketing segmentado;
- c) WhatsApp (com base de contatos autorizada).

3.14.5 Atualização de conteúdos promocionais com a manutenção e atualização, no mínimo, quinzenal dos conteúdos promocionais exibidos na plataforma, priorizando novidades, promoções sazonais e benefícios estratégicos.

3.15 A CONTRATADA deverá apoiar a Prevcom na comunicação com os usuários do Clube de Vantagens, mediante:

- a) Fornecimento de informações sobre os parceiros e ofertas;
- b) Segmentação de conteúdos e serviços de interesse;
- c) Criação de campanhas de prospecção e relacionamento para fidelização dos participantes.

3.16 Todas as peças publicitárias, ações promocionais e planos de divulgação deverão ser previamente alinhados com a área de Comunicação e Marketing da Prevcom.

Do cronograma e execução

3.17 A execução dos serviços deverá seguir o cronograma abaixo, contado a partir da data de assinatura do contrato:

ETAPA	PRAZO MÁXIMO
Reunião de briefing inicial	Até 5 (cinco) dias úteis
Apresentação do cronograma de implantação	Até 20 (vinte) dias úteis
Entrega do plano de ação para início do funcionamento do Clube	Até 30 (trinta) dias úteis
Análise e aprovação do plano de ação pela CONTRATANTE	Até 5 (cinco) dias úteis após a entrega
Revisão e ajustes no plano de ação (se necessários)	Até 5 (cinco) dias úteis após a etapa anterior
Aprovação final do plano de ação pela CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis após a etapa anterior
Início de funcionamento do Clube de Vantagens	Até 65 (sessenta e cinco) dias úteis após a assinatura do contrato

Do monitoramento e relatório de performance

3.18 A CONTRATADA deverá disponibilizar painel administrativo e de dados para acompanhamento da operação, desempenho e resultados do Clube de Vantagens, com as seguintes funcionalidades mínimas:

- a) Gestão de acessos e monitoramento do comportamento dos usuários, incluindo dados sobre categorias mais acessadas, hábitos de consumo e integração com ferramentas de *Business Intelligence* (BI);

- b) Visualização de extrato individual por usuário, contendo o valor acumulado de recompensas (*cashback*) vinculadas à sua conta;
- c) Indicadores de uso, tais como: total de cadastros mensais, número de acessos, frequência de utilização, taxas de retorno, principais serviços acessados (com uso de mapa de calor), e dados demográficos dos participantes;
- d) Informações detalhadas sobre os atendimentos realizados pela Central, incluindo: volume de atendimentos, perfil demográfico dos usuários atendidos, frequência de contato, tempo médio de resposta, principais dúvidas registradas, entre outros.

3.19 Até o quinto dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE relatório de desempenho referente ao mês anterior, com dados separados por canal (site e aplicativo), contendo, no mínimo:

- a) Número total de acessos;
- b) Número de usuários cadastrados;
- c) Número de novos usuários no período;
- d) Serviços mais acessados;
- e) Ocorrências de instabilidade ou interrupções na plataforma;
- f) Tempo médio de permanência na plataforma;
- g) Lista de novos parceiros integrados;
- h) Valores de *cashback* gerados e creditados.

Do suporte técnico

3.20 A fim de garantir o pleno funcionamento da plataforma e das aplicações associadas ao Clube de Vantagens, a CONTRATADA deverá cumprir os prazos máximos de atendimento e resolução de problemas técnicos, conforme a gravidade e complexidade da ocorrência:

Tipo de Ocorrência	Prazo Máximo de Resolução
Interrupção total da plataforma (inaccessibilidade por todos os usuários)	Até 4 (quatro) horas
Erros ou inconsistências que impeçam a continuidade da operação	Até 8 (oito) horas
Problemas não críticos nas aplicações	Até 2 (dois) dias úteis
Falhas que não interrompam o processo de negócio, com possibilidade de solução paliativa	Até 10 (dez) dias corridos

3.21 A CONTRATADA deverá apresentar à Prevcom a lista de contatos dos responsáveis por suporte, contendo nome, função e meios de contato, incluindo o profissional designado como Encarregado de Dados (*DPO – Data Protection Officer*), bem como os responsáveis técnicos para acionamento em caso de:

- a) Falhas técnicas;
- b) Incidentes de segurança da informação;
- c) Dúvidas operacionais.

3.22 Toda e qualquer manutenção ou intervenção programada nos serviços que implique indisponibilidade total ou alteração significativa de suas funcionalidades deverá ser previamente comunicada à Prevcom com, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência. Em caso de manutenção emergencial, a comunicação deverá ser feita imediatamente após o

acionamento da equipe técnica.

3.23 A CONTRATADA será responsável pela intermediação entre os usuários do Clube de Vantagens e as empresas parceiras, cabendo exclusivamente aos usuários a contratação de serviços ou aquisição de bens ofertados por essas empresas.

3.24 A prestação de serviços deverá viabilizar a segmentação de ofertas e comunicações para público específico, permitindo assim a hiperpersonalização dentro da plataforma.

3.25 A CONTRATADA deverá apoiar a Prevcom na comunicação com os usuários do Clube de Vantagens com o fornecimento de informações, segmentação de ofertas e serviços e criação de campanhas de prospecção e relacionamento.

3.26 Todas as ações promocionais, peças publicitárias personalizadas e planos de ação deverão ser alinhadas com a área de Comunicação e Marketing da Prevcom.

4. CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

4.1. A CONTRADA deverá garantir a confidencialidade, integridade e segurança de todos os dados pessoais e demais informações sensíveis dos usuários participantes do Clube de Vantagens, comprometendo-se a adotar todas as medidas necessárias para prevenir o acesso não autorizado, uso indevido, vazamento, perda, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado dos dados fornecidos pela Prevcom ou coletados durante a execução do contrato.

4.2. A CONTRATADA deverá observar e cumprir integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), responsabilizando-se pelo tratamento adequado dos dados pessoais, observando os princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas.

4.3. O banco de dados necessário à implementação e operação do Clube de Vantagens serão fornecidos exclusivamente pela Prevcom, permanecendo sob sua propriedade e responsabilidade. A contratada não poderá armazenar, copiar, transferir ou utilizar tais dados para quaisquer fins além do estritamente necessário à execução do objeto contratado, sendo vedada sua utilização para fins comerciais ou publicitários.

4.4. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à Prevcom qualquer incidente de segurança da informação que possa acarretar risco ou dano relevante aos dados pessoais tratados no âmbito do contrato, tais como acessos não autorizados, vazamentos, perdas acidentais, destruição ou qualquer outro tipo de violação. A comunicação deverá conter, no mínimo:

- A descrição da natureza do incidente;
- A quantidade e o tipo de dados afetados;
- As medidas técnicas e administrativas adotadas para mitigar os efeitos do incidente;
- O prazo estimado de resposta e correção;
- Os dados de contato do responsável técnico pelo tratamento do incidente.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

I - Prestar os serviços ora contratados com qualidade, observando os prazos e condições acordados;

II - Executar os serviços previstos em consonância com as especificações definidas pela CONTRATANTE, que se reserva o direito de avaliar periodicamente a qualidade

destes serviços;

III - Prover os serviços contratados com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis do processo;

IV - Providenciar infraestrutura tecnológica necessária para execução dos serviços contratados, observando os critérios de segurança e as funcionalidades exigidas;

V - Adequar, quando necessário, os serviços, programas e demais produtos oriundos do objeto deste termo;

VI - Efetuar a correção gratuita de defeitos operacionais verificados e eventuais reparos que se fizerem necessários devido a qualquer imprevisto;

VII - Divulgar amplamente os descontos e vantagens oferecidos;

VIII - Indicar um responsável pelo contrato de serviço, com a responsabilidade de ser um ponto de contato entre as partes;

IX - Manter com a CONTRATANTE relação sempre formal, (e-mail, sistema etc.), ressaltados os entendimentos verbais motivados por urgência, que deverão ser posteriormente registrados;

X - Assumir todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e tributárias relacionadas aos serviços prestados, sem transferir responsabilidades à Prevcom;

XI - Custear todas as despesas operacionais, incluindo materiais, mão de obra, transporte, equipamentos, seguros, taxas, tributos, encargos sociais e demais custos necessários para a execução do contrato.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

XII - Exercer a fiscalização da execução do serviço;

XIII - Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;

XIV - Efetuar o pagamento devido, na forma estabelecida neste Termo;

XV - Facilitar por todos os meios o cumprimento da execução pela contratante, dando-lhe acesso e promovendo o bom entendimento entre os seus funcionários e os empregados da CONTRATADA, cumprindo com as obrigações preestabelecidas;

XVI - Disponibilizar dados e informações necessárias à execução dos serviços;

XVII - Indicar um representante para acompanhamento e aprovação dos trabalhos e como interlocutor junto à Contratada;

XVIII - Comunicar por escrito à CONTRATADA a não prestação do serviço, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;

XIX - À CONTRATANTE, é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o cumprimento das especificações e condições deste objeto;

7. CUSTOS

7.1 Os custos do Clube de Vantagens devem abranger:

a) Implantação da ferramenta (parcela única);

b) Valor mensal calculado de acordo com o custo unitário, multiplicado pelo número de participantes da base cadastral da Prevcom, que atualmente é de cerca de 55 mil pessoas.

7.2 A CONTRATADA deverá garantir o maior repasse possível ao usuário, não podendo reter

percentuais de participação junto aos fornecedores, tendo em vista que já será remunerada pela CONTRATANTE em razão da prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência.

São Paulo, na data da assinatura digital.



Documento assinado eletronicamente por **Fabiana Cristina Ishikawa Raniero, Assessor de Previdência Complementar III**, em 03/09/2025, às 22:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0079956958** e o código CRC **00873FBA**.