



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO AMAZONAS
Rua Libertador, 472, - Bairro Nossa Senhora das Graças, Manaus/AM, CEP 69053-090
Telefone: (92) 3236-8718 - www.crcam.org.br E-mail: crcam@crcam.org.br

NLL – TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Processo nº 907606110000198.000448/2025-13

1. OBJETIVO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objetivo definir as condições, especificações técnicas, requisitos de desempenho e obrigações contratuais para a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de SMTP dedicado, destinado ao envio de e-mails transacionais com domínio próprio do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas – CRCAM.

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.3. Os bens, objeto desta contratação, são caracterizados como comuns, uma vez que possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

2. OBJETO

2.1. A presente contratação tem por objeto a **contratação de empresa especializada na prestação de serviço de SMTP dedicado** para envio de e-mails transacionais com domínio próprio do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas – CRCAM, em conformidade com as condições técnicas e operacionais definidas neste Termo de Referência. O serviço deverá assegurar alta disponibilidade, confiabilidade, segurança da informação e escalabilidade, atendendo às necessidades institucionais de comunicação dos diversos setores do Regional, incluindo cobrança, fiscalização, registro, desenvolvimento profissional, comunicação institucional e serviços on-line.

3. JUSTIFICATIVA

3.1. A comunicação eletrônica por meio de e-mails transacionais constitui-se como ferramenta estratégica para o CRCAM, viabilizando o envio de boletos, notificações de cobrança, comunicados institucionais, informações sobre cursos e eventos, convocações de solenidades de entrega de carteiras e demais comunicações oficiais. Atualmente, o Regional utiliza serviços de SMTP e e-mail marketing da Locaweb, que embora tenham atendido minimamente às demandas atuais, apresentam limitações importantes quanto à escalabilidade, custo e falhas de entregabilidade, decorrentes de problemas de reputação de IPs e inclusão em listas de bloqueio.

3.2. Com o avanço da transformação digital e a ampliação das demandas por comunicação eletrônica, torna-se essencial a adoção de uma solução dedicada, com relatórios detalhados de entregabilidade, autenticação avançada (SPF, DKIM e DMARC), integração via API e conexão segura (TLS/SSL), garantindo conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD** e com os princípios da eficiência, transparência e economicidade previstos na Lei nº 14.133/2021.

3.3. A contratação está alinhada ao **Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs (2018–2027)**, notadamente aos objetivos de promover a modernização tecnológica, assegurar a qualidade e confiabilidade das comunicações institucionais, fortalecer a infraestrutura de TI e aprimorar a eficiência

administrativa.

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

4.1. A presente contratação encontra amparo na **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, que estabelece normas gerais de licitação e contratação. A modalidade a ser utilizada será a **dispensa eletrônica**, fundamentada no inciso III, alínea A do art. 75 da referida Lei, tendo em vista que o valor da contratação se enquadra no limite legal.

4.2. Adicionalmente, aplicam-se as disposições da **Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021**, que disciplina os procedimentos para pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, e da **Instrução Normativa SEGES/ME nº 67/2021** que trata do Estudo Técnico Preliminar e do Documento de Formalização da Demanda.

4.3. A contratação deve ainda observar os princípios constitucionais da **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**, bem como os princípios específicos da contratação pública, tais como o **planejamento, a transparência, a economicidade e a busca da proposta mais vantajosa para a Administração Pública**.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

5.1. O serviço de SMTP dedicado a ser contratado deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos e operacionais:

5.1.1. Capacidade de envio: 250.000 e-mails por mês, com taxa mínima de 1.000 envios por hora.

5.1.2. Tamanho de anexos: suporte ao envio de anexos de até 25 MB por mensagem.

5.1.3. Usuários/remetentes: possibilidade de utilização por múltiplos remetentes, sem restrição de credenciais.

5.1.4. Disponibilidade (SLA): garantia de 99,9% de disponibilidade do serviço.

5.1.5. Histórico de envios: armazenamento dos registros por, no mínimo, 30 dias.

5.1.6. Relatórios e métricas: disponibilização de relatórios detalhados contendo informações sobre entregas, falhas, rejeições e estatísticas de abertura.

5.1.7. Segurança e conformidade: implementação obrigatória de autenticações SPF, DKIM e DMARC; conexão segura via TLS/SSL; conformidade integral com a LGPD.

5.1.8. Integração: disponibilização de API com documentação completa para integração com os sistemas internos do CRCAM, além do protocolo SMTP padrão.

5.1.9. Monitoramento de reputação: gerenciamento de IPs e domínios, com medidas de prevenção contra inclusão em listas de bloqueio e procedimentos claros de resolução em caso de blacklist.

5.1.10. Suporte técnico: atendimento via e-mail e helpdesk, diariamente, das 8h às 22h, com canal emergencial para ocorrências críticas.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. A empresa contratada deverá:

6.1.1. Disponibilizar o serviço de SMTP dedicado em conformidade com todas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência, assegurando desempenho, disponibilidade e segurança compatíveis com as necessidades do CRCAM.

6.1.2. Manter infraestrutura tecnológica estável e escalável, garantindo a continuidade do serviço e adotando medidas preventivas contra interrupções ou indisponibilidades.

6.1.3. Implementar e manter atualizados os mecanismos de autenticação de e-mails (SPF, DKIM e DMARC), bem como assegurar a conexão criptografada via TLS/SSL.

6.1.4. Disponibilizar relatórios periódicos e em tempo real com informações detalhadas de

entregabilidade, taxas de rejeição, falhas e métricas de abertura, permitindo ao CRCAM a gestão estratégica da comunicação institucional.

6.1.5. Oferecer suporte técnico qualificado em língua portuguesa, via e-mail e helpdesk, no horário compreendido entre 8h e 22h, todos os dias da semana, com canal emergencial para incidentes críticos.

6.1.6. Monitorar continuamente a reputação dos IPs e domínios utilizados, adotando medidas imediatas em caso de inclusão em listas de bloqueio (blacklists), assegurando a regularização em prazo hábil.

6.1.7. Assegurar plena conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), garantindo que dados pessoais processados no âmbito da prestação do serviço não sejam utilizados para finalidades não autorizadas.

6.1.8. Responsabilizar-se integralmente pela qualidade, segurança e confiabilidade do serviço prestado, inclusive em casos de subcontratação autorizada.

7. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. Constituem obrigações do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas:

7.1.1. Disponibilizar à contratada as informações necessárias à configuração inicial e à integração dos sistemas internos com o serviço de SMTP, respeitados os requisitos de segurança da informação.

7.1.2. Garantir o acompanhamento e fiscalização da execução contratual por meio de gestor e fiscais formalmente designados, que registrarão ocorrências, falhas e conformidade com as obrigações pactuadas.

7.1.3. Informar tempestivamente à contratada qualquer anomalia, falha ou situação de indisponibilidade identificada durante a utilização do serviço.

7.1.4. Efetuar os pagamentos devidos de acordo com as condições estabelecidas no contrato e após a devida comprovação da prestação do serviço.

7.1.5. Cumprir todas as demais obrigações legais e contratuais aplicáveis, colaborando para o bom andamento da execução do contrato.

8. PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. O contrato decorrente desta contratação terá vigência inicial de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da **Lei nº 14.133/2021**, mediante justificativa e interesse da Administração.

9. FORMA DE EXECUÇÃO

9.1. O serviço deverá ser disponibilizado em ambiente de nuvem, com acesso remoto e em conformidade com os padrões técnicos especificados neste Termo de Referência. A execução será realizada de forma **contínua e ininterrupta**, garantindo a disponibilidade de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento).

9.2. A contratada deverá assegurar que a solução esteja devidamente configurada e integrada aos sistemas internos do CRCAM, permitindo a utilização plena do serviço desde o início da vigência contratual. Eventuais falhas ou interrupções deverão ser corrigidas imediatamente, sob pena de aplicação das penalidades previstas em contrato.

10. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

10.1. A gestão e fiscalização do contrato ficarão a cargo de servidores designados pelo CRCAM, que atuarão como **gestor e fiscais do contrato**, nos termos do art. 117 da **Lei nº 14.133/2021**.

10.2. Compete ao gestor e fiscais:

10.2.1. Acompanhar a execução dos serviços, verificando sua conformidade com as especificações estabelecidas.

- 10.2.2. Registrar, em relatório próprio, as ocorrências, falhas ou descumprimentos contratuais.
- 10.2.3. Atuar como interlocutores entre o CRCAM e a contratada para solução de eventuais problemas.
- 10.2.4. Solicitar providências imediatas à contratada em casos de falhas, indisponibilidades ou não conformidades.
- 10.2.5. Atestar as faturas apresentadas pela contratada, após comprovação da execução regular do serviço, como condição para o pagamento.

11. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- 11.1. A aceitação do serviço contratado ocorrerá mediante a comprovação do cumprimento integral das especificações técnicas previstas neste Termo de Referência. Serão considerados, para fins de aceitação:
- 11.1.1. A disponibilidade do serviço em conformidade com o SLA de 99,9%;
- 11.1.2. A entrega dos relatórios de entregabilidade, falhas, rejeições e métricas de abertura, conforme periodicidade definida;
- 11.1.3. A manutenção de mecanismos de autenticação (SPF, DKIM, DMARC) ativos e operacionais;
- 11.1.4. A capacidade de envio de **250.000 e-mails mensais** e **1.000 e-mails por hora**, sem degradação de desempenho;
- 11.1.5. A rastreabilidade de envios, com registros acessíveis pelo período mínimo de 30 dias.
- 11.2. O CRCAM somente atestará as faturas apresentadas pela contratada após verificar o atendimento a esses critérios.

12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 12.1. O pagamento será efetuado **mensalmente**, em moeda corrente nacional, após a apresentação da nota fiscal devidamente atestada pelo gestor ou fiscal do contrato.
- 12.2. A liquidação da despesa estará condicionada à comprovação da efetiva prestação dos serviços no período de referência, em conformidade com os critérios de aceitação definidos neste Termo de Referência.
- 12.3. Eventuais falhas ou indisponibilidades do serviço que comprometam a execução contratual poderão ensejar descontos proporcionais no valor a ser pago, sem prejuízo da aplicação de sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 13.1. Em caso de inexecução parcial ou total das obrigações assumidas, a contratada ficará sujeita às penalidades previstas nos arts. 155 a 162 da **Lei nº 14.133/2021**, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal cabível.
- 13.2. As sanções aplicáveis incluem:
- 13.2.1. **Advertência**;
- 13.2.2. **Multa**;
- 13.2.3. **Impedimento de licitar e contratar** com a Administração Pública pelo prazo de até 3 (três) anos;
- 13.2.4. **Declaração de inidoneidade**, nos casos de infração grave, para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos.
- 13.3. A aplicação das penalidades observará o contraditório e a ampla defesa, assegurados à contratada, e poderá ocorrer cumulativamente às medidas de reparação por eventuais danos causados ao CRCAM.

14. ESTIMATIVA DE CUSTOS

14.1. A estimativa de custos para a presente contratação foi obtida com base em **pesquisa de preços realizada junto a fornecedores especializados**, em conformidade com o inciso IV do art. 5º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

14.2. Foram consultadas empresas atuantes no mercado nacional de serviços de SMTP, cujas propostas encontram-se registradas no **Mapa Comparativo de Preços (MCP)** juntado aos autos do processo. Após análise crítica dos valores, foi adotado como referência o **menor preço obtido**, conforme art. 6º da referida Instrução Normativa.

14.3. Assim, o valor estimado para a contratação é de **R\$ 1.198,80 (um mil cento e noventa e oito reais e oitenta centavos) anuais**, correspondente à proposta mais vantajosa entre as cotações recebidas.

15. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

15.1. A contratação do serviço de SMTP dedicado é medida indispensável para assegurar a confiabilidade, escalabilidade e rastreabilidade das comunicações eletrônicas do CRCAM. Atualmente, os serviços utilizados apresentam limitações relevantes quanto à capacidade de entrega, custo e segurança, além de falhas decorrentes de problemas de reputação de IPs.

15.2. O novo serviço permitirá:

15.2.1. Garantir maior eficiência no envio de e-mails transacionais essenciais para os setores de cobrança, fiscalização, registro, desenvolvimento profissional e comunicação institucional;

15.2.2. Oferecer relatórios detalhados de entregabilidade e métricas de abertura, permitindo gestão estratégica das comunicações;

15.2.3. Atender aos requisitos de segurança e conformidade (SPF, DKIM, DMARC, TLS/SSL e LGPD);

15.2.4. Reduzir riscos de falhas na comunicação institucional, que poderiam comprometer a imagem e a eficiência do CRCAM;

15.2.5. Apoiar os objetivos do Planejamento Estratégico, relacionados à modernização administrativa e transformação digital.

15.3. Portanto, a contratação encontra-se devidamente justificada sob os aspectos **técnico, econômico e estratégico**, garantindo eficiência e transparência na utilização dos recursos públicos.

16. REFERÊNCIAS

16.1. **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021** – Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

16.2. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018** – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

16.3. **Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021**– Pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

16.4. **Instrução Normativa SEGES/ME nº 67, de 8 de julho de 2021**– Documento de Formalização da Demanda e Estudo Técnico Preliminar.

16.5. **Estudo Técnico Preliminar** – Documento SEI nº 0993428.

16.6. **Documento de Formalização da Demanda** – Documento SEI nº 0970918.

16.7. **Mapa Comparativo de Preços** – Documento SEI nº 0991377.

16.8. **Justificativa de Preços** – Documento SEI nº 0991445.



Documento assinado eletronicamente por **Izabella dos Santos Ferreira, Assessora da Presidência**, em 22/01/2026, às 10:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **David Gomes de Souza Mendes, Coordenador**, em 22/01/2026, às 10:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Maria Leiliane Nunes Maciel, Assessora**, em 22/01/2026, às 10:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tallys Arthur Alves de Souza, Assessor**, em 22/01/2026, às 10:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **André de Medeiros Caria, Presidente**, em 22/01/2026, às 10:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1202874** e o código CRC **A4C7DC96**.