



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Pernambuco

TERMO DE REFERÊNCIA 23/2026 - SELIC/PE/DECRAP/PE/SUPLEX/PE/DE/PE/PLENARIO/PE/CRMV-PE/SISTEMA

TERMO DE REFERÊNCIA

P.A. Nº0370035.00000011/2026-40
Dispensa Eletrônica Nº 00066/2026
Inciso II, Artigo 75, Lei 14.133/2021.

1 - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo de Referência é a contratação de empresa para prestação de serviço de implantação, configuração, treinamento e suporte técnico anual de solução que contemple funcionalidades de CRM, gestão de fluxos de trabalho, automações, colaboração, armazenamento em nuvem, centro de contatos, marketing, controle de acesso e integração com o ambiente Microsoft, além de disparos em massa de e-mails e WhatsApp e telefonia via WhatsApp, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste documento, bem como no Estudo Técnico Preliminar que lhe dá respaldo.

2 - DA JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1. A presente contratação fundamenta-se na necessidade premente de o Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Pernambuco modernizar e qualificar sua comunicação institucional, especialmente no que se refere à cobrança de anuidades e demais débitos em aberto, bem como de prover ambiente integrado para a gestão de equipes, tarefas, atividades e projetos.

2.1.2. A necessidade decorre de dois eixos fundamentais:

2.1.2.1. Mitigação dos gargalos de comunicação na cobrança de anuidades e demais débitos em aberto onde o índice de inadimplência dos profissionais e empresas cadastrados alcança atualmente 54%, patamar que compromete a capacidade de arrecadação e, por consequência, a sustentabilidade das atividades finalísticas do Conselho. Os meios atuais de comunicação têm se mostrado insuficientes para atingir, de forma tempestiva, segmentada e escalável, o universo de profissionais e empresas cadastrados, gerando gargalos operacionais que resultam em baixa efetividade das ações de cobrança, perda de prazos e elevação dos custos de recuperação de crédito.

2.1.2.2. Necessidade de ambiente para gestão de equipes, tarefas, atividades e projetos onde a ausência de ferramentas adequadas para gestão integrada de fluxos de trabalho, automações, colaboração e controle de acesso tem comprometido a eficiência administrativa, a rastreabilidade dos processos internos e a produtividade das equipes do CRMV-PE.

2.1.3. A contratação visa alcançar os seguintes resultados, em termos de economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis:

2.1.3.1. Redução significativa da inadimplência, com ampliação do alcance e da efetividade das ações de cobrança;

2.1.3.2. Centralização e rastreabilidade da comunicação institucional em fila única, com registro completo do histórico de relacionamento;

2.1.3.3. Ganho de eficiência e produtividade das equipes, com automação de fluxos, distribuição

inteligente de demandas e redução de tarefas manuais;

2.1.3.4. Gestão integrada de equipes, tarefas, atividades e projetos, com relatórios de produtividade que subsidiem a tomada de decisão;

2.1.3.5. Maior entregabilidade e proteção da reputação institucional, com adoção de medidas de autenticação de domínio e monitoramento de envios;

2.1.3.6. Conformidade e segurança da informação, com controle de acesso por perfis, departamentos e funções e integração via Microsoft SSO;

2.1.3.7. Redução de custos e simplificação contratual, com eliminação de múltiplas licenças, integrações externas e gestão de diversos fornecedores;

2.1.3.8. Escalabilidade e sustentabilidade da operação, com evolução automática dos limites de envio conforme os tiers de qualidade da Meta.

2.1.4. Maiores detalhes quanto a fundamentação da contratação podem ser encontrados no Estudo Técnico Preliminar que amparam este Termo de Referência.

2.2. DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

2.2.1. O ETP foi juntado ao processo pelo DETIC/PE, e integra o presente Termo de Referência na forma do ANEXO I.

2.2.2. Os demais detalhes e condições pertinentes à contratação pretendida estão pormenorizados neste termo de referência/projeto básico.

2.3. DA AQUISIÇÃO DO OBJETO POR ITENS

2.3.1. Tendo em vista que em objeto divisíveis são obrigatórias as admissões da adjudicação por item e não por preço global, conforme previsto na Súmula 247 do TCU, visando propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, esta contratação deverá ser realizada por ITENS, respeitando a mais ampla competição, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.

2.4. DA CONTRATAÇÃO EXCLUSIVA DE ME/EPP/COOP

2.4.1. Considerando que a futura contratação será enquadrada no art. 75, inciso II da Lei 14.133/2021, a participação nesta Dispensa Eletrônica deverá ser restrita às Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Equiparados, conforme art. 48, I, da Lei Complementar nº 123/2006 c/c art. 6º do Decreto nº 8.538/2015.

2.5. DA PESQUISA DE PREÇOS, CONFORME INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 65/2021

2.5.1. O CRMV-PE observou as orientações, no que couberam, dos procedimentos administrativos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços, nos termos da Instrução Normativa nº 65/2021, que dispõe sobre o procedimento para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

2.5.2. Diante disso, a pesquisa de mercado foi realizada de acordo com o incisos IV, art. 5º, da referida IN:

Art. 5º A pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros, empregados de forma combinada ou não:

(...)

IV - pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital; ou

2.6. DO LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES E NÃO OCORRÊNCIA DE FRAGMENTAÇÃO

2.6.1. O produto indicado neste instrumento tem por objeto atender à necessidade para todo o exercício financeiro.

2.6.2. De todo modo, caso ocorra uma nova contratação de serviço equivalente, será observado o limite estabelecido no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

3 - ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. As especificações dos serviços estão detalhadas na tabela abaixo:

Item	CATSER	Descrição	QTD	Valor Unitário	Valor Total
1	27502	Cessão temporária de direitos sobre programas de computador e locação de software, abrangendo: Disparo mensal de até 50 mil e-mails configurados via SMTP da contratante por 12 meses; Conector SIP para chamadas via WhatsApp por 12 meses; 5.200 Créditos para envio de mensagens do tipo "Marketing" via WhatsApp API; 104.000 Créditos para envio de mensagens dos tipos "Autenticação", "Utilidade" e "Serviço" via WhatsApp API; Licença de uso para até 50 usuários do CRM proposto por 12 meses; Implementação no CRMV-PE; Suporte por 12 meses; Licença WhatsApp Connector por 12 meses.	12	R\$ 5.031,37	R\$ 60.376,44

3.2. As especificações detalhadas dos serviços, objeto desta contratação, encontram-se enumeradas nos Itens 6 e 7 do Estudo Técnico Preliminar, bem como seus valores podem ser consultados no Item 8 do mesmo Estudo.

3.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021, sendo assim, o objeto desta contratação caracteriza-se com comum.

3.4. A vigência da presente contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável até o limite de 120 meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, assim sendo, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

3.5. A formalização do contrato seguirá as orientações constantes no TÍTULO III, DOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS, CAPÍTULO I - DA FORMALIZAÇÃO DOS CONTRATOS, da Lei nº 14.133/2021, e será o Termo de Contrato minutado pelo Departamento Jurídico do CRMV-PE após homologação da contratação pela Autoridade Competente.

4 - DA REALIZAÇÃO DE VISTORIA

4.1. Embora não tenha sido vislumbrada a necessidade, é facultada às interessadas a realização de vistoria na Sede do CRMV-PE, para dimensionamento da proposta.

4.2. Maiores informações poderão ser obtidas no e-mail leonardoleite@crmvppe.org.br ou via WhatsApp, no telefone (81) 99933-9109, ou presencialmente, na Sede do CRMV-PE, no endereço Rua João Ivo da Silva, 342, Madalena, Recife/PE, CEP 50720-100, de segunda a quinta, das 08h00 às 17h00, e nas sextas, das 08h00 às 13h00.

4.3. As vistorias poderão ser realizadas de segunda a quinta, das 08h00 às 17h00, e, nas sextas, das 08h00 às 13h00, no endereço constante no item 4.2, até o último dia útil imediatamente anterior à data marcada para abertura da sessão pública.

4.4. O interessado em realizar vistoria deverá agendá-la via e-mail ou WhatsApp por intermédio dos contatos disponibilizados no item 4.2.

5 - DO ENCAMINHAMENTO DE PROPOSTAS NO SISTEMA COMPRASNET

5.1. Para fins de formulação de proposta, os interessados deverão observar o detalhamento constante no item 3;

5.1.1. O CRMV-PE não será responsabilizado por qualquer prejuízo ou dano financeiro advindo de falha na elaboração da proposta da interessada.

5.1.2. Ao dimensionar sua proposta, a interessada deverá prever todos os gastos com fretes, materiais e

quaisquer insumos necessários à execução do serviço.

5.2. As propostas iniciais deverão ser cadastradas no Sistema ComprasNet até às 07:59h do dia 22/10/2026 , informando valor unitário e global por item.

5.2.1. A disputa de lances iniciará às 08h00 e se encerrará às 14h00 do dia 22 de outubro de 2026.

5.2.2. A proposta ajustada ao lance final, após encerramento da fase de disputa, deverá ser encaminhada no **prazo máximo de 1 (uma) hora** a partir da convocação do licitante, via sistema e o descumprimento deste prazo poderá ensejar desclassificação da proposta.

5.2.2.1. O licitante poderá solicitar prorrogação do prazo para envio da proposta, por igual período, desde que solicitado tempestivamente, dentro do prazo inicial da convocação, e, de forma motivada, formalizada via sistema.

5.2.2.1.1. O acatamento da solicitação dependerá tão somente da análise e decisão do agente de contratação que estiver na condução da sessão de julgamento da proposta, que em caso de indeferimento do pedido, motivará formalmente sua decisão nos autos do processo.

5.2.2.1.2. O pedido de prorrogação de prazo para encaminhamento da proposta deverá ser encaminhado via sistema, e, na motivada impossibilidade, via e-mail para licitacao@crmvp.org.br, desde que autorizado pelo agente de contratação responsável pela condução do certame.

5.2.2.1. A proposta deverá obedecer ao modelo constante no **ANEXO II** deste Termo de Referência, e todos os serviços deverão estar devidamente discriminados, na forma do **ANEXO II**, vedado o encaminhamento de proposta genérica, com descrição do objeto do tipo " *conforme edital/termo de referência*", o que ensejará convocação para reajuste, sob pena de recusa/desclassificação em caso de desatendimento à solicitação do Agente de Contratação responsável.

5.2.3. O intervalo mínimo de diferença de valores dos lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 50,00 (cinquenta reais)**.

5.3. A Proposta da empresa cujo ramo de atividade, seja principal ou secundária, seja **manifestamente incompatível** com o objeto desta contratação, será rejeitada.

5.4. A proposta que após a fase de lances **permanecer acima do valor de referência e recusar negociação aos limites do valor estimado** será desclassificada.

6 - DA HABILITAÇÃO JURÍDICA, REGULARIDADE FISCAL, QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E DECLARAÇÕES

6.1. No procedimento de contratação, ainda que por dispensa, será necessário que a futura contratada apresente o seguinte:

6.1.1. **Habilitação jurídica:** Cartão CNPJ e Estatuto Social , acompanhado de **documento comprobatório de seus administradores**; No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização; Os documentos citados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.1.2. **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;**

6.1.3. **Certidão de Regularidade do FGTS;**

6.1.4. **Certidão Fiscal e Previdenciária-PGFN;**

6.1.5. **Certidão de Regularidade Fiscal Estadual;**

6.1.6. **Certidão de Regularidade Fiscal Municipal;**

6.1.7. **Declarações de que:**

6.1.7.1. está ciente e concorda com as condições contidas no Termo de Referência e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes

na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

6.1.7.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

6.1.7.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

6.1.7.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da previdência social, previstas em lei e em outras normas específicas.

6.1.8. Apresentação de no mínimo 1 (um) atestado de Capacidade Técnica emitido por instituição pública ou privada que comprove a prestação do(s) serviço(s) de natureza compatível com objeto desta contratação, que, em caso de emissão por entidade privada, **deverá estar obrigatoriamente acompanhado da respectiva nota fiscal de serviços**. A Comissão de Contratação poderá diligenciar para se assegurar das informações contidas no referido atestado, seja por meio de consulta telefônica ao emissor, ou solicitação de juntada de documentos adicionais, como Nota Fiscal, que comprove a execução do serviço.

6.1.9. **Certidão negativa de falência ou concordata** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, **a no máximo 90 dias da data de abertura da sessão pública**.

6.1.9.1. **A certidão negativa de falência deverá ter sido expedida a no máximo 90 dias corridos da data prevista para abertura da sessão pública, salvo comprovação de validade superior devidamente expressa na certidão.**

6.2. A documentação nos subitens 6.1.1 a 6.1.9, se for o caso, poderá ser substituída, no todo ou em parte, pelas informações constantes do SICAF, portanto, é importante que **O FORNECEDOR MANTENHA SEU CADASTRO SICAF ATUALIZADO**, para agilização dos procedimentos de apuração dos requisitos de habilitação.

6.3. Os documentos de habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação técnica, econômico-financeira e declarações, serão solicitados por ordem de classificação, via sistema.

6.4. A documentação mencionada no item 6.3. caso não conste no SICAF, deverá ser encaminhada **no prazo máximo de 1 (uma) hora** a partir da convocação do licitante, via sistema e o descumprimento deste prazo poderá ensejar desclassificação da proposta.

6.4.1. O Agente de Contratação responsável pela operação do certame disponibilizará a documentação não convocada (por constar atualizada no SICAF) aos interessados para conhecimento mediante link, no chat da Dispensa, observando contudo o grau de sigilo das informações (documentos pessoais, etc).

6.5. O licitante poderá solicitar prorrogação do prazo para envio da documentação, por igual período, desde que solicitado tempestivamente, dentro do prazo inicial da convocação, e, de forma motivada, formalizada através de ofício, a ser anexado via sistema.

6.6. O acatamento da solicitação dependerá tão somente da análise e decisão do agente de contratação que estiver na condução da sessão de julgamento, que em caso de indeferimento do pedido, motivará formalmente sua decisão nos autos do processo.

6.7. O pedido de prorrogação de prazo para encaminhamento da proposta ou outro documento deverá ser encaminhado via sistema, e, na motivada impossibilidade, via e-mail para licitacao@crmvp.org.br, desde que autorizado pelo agente de contratação responsável pela condução do certame.

6.7.1. Não serão acatados pedidos de prorrogação intempestivos.

6.8. O desatendimento aos critérios de qualificação exigidos pela Administração resultará em inabilitação do fornecedor, sendo então convocado o próximo colocado para apresentação de sua proposta e demais documentos exigidos.

6.9. Verificada a compatibilidade da proposta e da qualificação do fornecedor melhor colocado, na ordem de classificação, será o mesmo declarado vencedor, e o processo encaminhado à Autoridade Competente para adjudicação da proposta e homologação dos procedimentos.

6.10. Toda a documentação exigida está relacionada no **ANEXO IV** deste Termo de Referência.

6.11. **Orienta-se aos interessados que mantenham todos os campos do SICAF atualizados.**

7 - VALOR ESTIMADO

7.1. O valor total estimado para esta contratação é de **R\$ 60.376,44 (sessenta mil, trezentos e setenta e seis reais e quarenta e quatro centavos)**, conforme detalhado na tabela do item 3.

7.1.2. O valor total foi ajustado (reduzido) em R\$ 0,05 (cinco centavos) em relação ao referenciado no ETP, para possibilitar a divisão em 12 mensalidades exatas de R\$ 5.031,37 (cinco mil, trinta e um reais e trinta e sete centavos).

7.2. Não serão aceitas propostas ou lances acima do valor de referência.

8 - DA FORMA DE FORNECIMENTO, LOCAL E PRAZO DE ENTREGA E RECEBIMENTO

8.1. A forma de fornecimento dar-se-á com a execução integral dos serviços.

8.2. Os serviços serão executados prioritariamente na Sede do CRMV-PE, no endereço constante no item 4.2, porém, não limitando-se a ele, visto se tratar da contratação de solução web passível de acesso externo ao referido endereço.

8.3. O recebimento do objeto dar-se-á da seguinte maneira:

8.3.1. Provisoriamente, no ato da execução;

8.3.2. Definitivamente, em até 02 (dois) dias úteis a contar da data de execução.

8.4. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções no objeto, fica a Contratada obrigada a efetuar imediatamente as correções ou substituições necessárias, sem ônus para o Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Pernambuco.

9 - DA FORMA DE PAGAMENTO

9.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

9.1.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.2. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

9.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

9.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Termo de Referência;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

9.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

9.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

9.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

9.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

9.10. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

9.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.11. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice INPC de correção monetária.

9.12. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

9.13. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.14.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.15. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9.16. Não será permitida a antecipação de pagamento. Todos os pagamentos estão condicionados à efetiva entrega dos produtos adquiridos.

9.17. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020.

9.18. Não serão permitidas cessões de crédito não fiduciárias.

9.19. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

9.20. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

9.21. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados

à Administração.

9.22. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

10 - DO ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DO OBJETO

10.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste.

10.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com os art. 117 e 120 da Lei nº 14.133/2021.

10.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

10.4. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133 de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10.5. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

10.6. As comunicações entre o CRMV-PE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para este fim.

10.7. O CRMV-PE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

10.8. Após a assinatura do contrato, o CRMV-PE poderá convocar o representante da CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

10.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo gestor/fiscal do contrato, ou por seus respectivos substitutos, como consta no Art. 117 da Lei nº 14.133 de 2021.

10.10. O gestor/fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

10.11. O gestor/fiscal do contrato anexará ao corpo do processo todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização de falhas e dos defeitos observados.

10.12. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o gestor/fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

10.13. O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

10.14. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou a prorrogação contratual.

10.15. O gestor do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

10.16. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

10.17. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato

contendo todos os registros formais da execução no corpo do processo, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

10.18. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

10.19. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelo fiscal do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

10.20. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

10.21. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

10.22. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

11 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E CONTRATADA

11.1. Além das obrigações resultantes da aplicação da Lei nº 14.133/2021 e demais normas pertinentes, são obrigações da Contratante:

11.1.1. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob o aspecto qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte daquela.

11.1.2. Atestar nas notas fiscais/fatura a efetiva prestação dos serviços contratados e o seu recebimento.

11.1.3. Efetuar os pagamentos devidos, desde que atendidas as exigências do contrato.

11.1.4. Manifestar-se em todos os atos relativos à execução do avençado, em especial, aplicação de sanções e alterações dele.

11.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

11.2. Além daquelas resultantes da aplicação da Lei nº 14.133/2021 e demais normas pertinentes, são obrigações da Contratada:

11.2.1. Executar fielmente o objeto deste contrato comunicando imediatamente à Contratante à ocorrência de qualquer fato impeditivo de seu cumprimento.

11.2.2. Não transferir, no todo ou em parte, o objeto deste contrato.

11.2.3. Manter, durante a execução e vigência do contrato, sua regularidade fiscal, fundiária, trabalhista e previdenciária, bem como a sua regularidade e a dos profissionais envolvidos junto a órgãos e entidades eventualmente responsáveis pelo exercício da atividade.

11.2.4. Responsabilizar-se por todos os custos diretos e indiretos para a perfeita execução dos serviços, incluídas as demais despesas referentes aos impostos, contribuições, bem como o que mais for necessário ao perfeito cumprimento do objeto deste contrato.

11.2.5. Executar o objeto deste contrato com qualidade de modo a atender as exigências da Contratante, utilizando profissionais próprios, especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação que rege a execução deste contrato, com ênfase na constitucional, tributária, civil, previdenciária, trabalhista e segurança.

11.2.6. Proporcionar a imediata correção das deficiências apontadas pela Contratante quanto à execução dos serviços contratados.

11.2.7. Cuidar para que os profissionais destinados à execução dos serviços objeto do contrato não tenham qualquer vínculo trabalhista com o Contratante, sendo, exclusivamente, remunerados pela Contratada e a ela vinculados.

11.2.8. Responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados à Contratante, por dolo ou culpa, bem como por aqueles que venham a ser causados por seus prepostos ou empregados.

11.2.9. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias na contração do objeto, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato.

11.2.10. Executar os serviços no local determinado, com emprego de mão de obra qualificada, nos prazos definidos no item 8;

11.2.11. Implementar todas as ações indispensáveis à fiel execução do objeto pactuado.

11.2.12. Realizar o objeto pactuado em conformidade com a legislação de regência, mantendo-se durante toda a execução do contrato em compatibilidade com as obrigações assumidas.

11.2.13. Prestar garantia dos serviços prestados de no mínimo o previsto na Lei 8.078/90.

11.3. É vedado à Contratada:

11.3.1. Veicular publicidade acerca desta Autorização de Serviços, salvo se obtida expressa autorização escrita do CONTRATANTE.

12 - DAS SANÇÕES

12.1. As infrações administrativas, que incluem a inexecução total ou parcial das obrigações assumidas sujeitarão a CONTRATADA às sanções previstas no Art. 156 Lei 14.133/2021, podendo a CONTRATANTE, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

12.1.1. Advertência, a ser feita com notificação por meio de ofício, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas.

12.1.2. Multa, nos seguintes termos:

a) pelo atraso na entrega do material/serviço em relação ao prazo estipulado: 1% (um por cento) do valor do material/serviço não entregue, por dia decorrido, até o limite de 10% (dez por cento) do valor do material/serviço;

b) pela recusa em efetuar o fornecimento e/ou pela não entrega do material/serviço, caracterizada em dez dias após o vencimento do prazo de entrega estipulado: 10% (dez por cento) do valor do material/serviço;

c) pela demora em substituir/reparar o material/serviço rejeitado, a contar do segundo dia da data da notificação da rejeição: 2% (dois por cento) do valor do material/serviço recusado, por dia decorrido;

d) pela recusa da Contratada em substituir/reparar o material/serviço rejeitado, entendendo-se como recusa a substituição não efetivada nos cinco dias que se seguirem à data da rejeição: 10% (dez por cento) do valor do material/serviço rejeitado;

e) pelo não cumprimento de qualquer condição fixada ou no Pedido de Cotação de Preços e não abrangida nas alíneas anteriores: 1% (um por cento) do valor contratado, para cada evento.

12.1.2.1. As multas estabelecidas no subitem 12.1.2 podem ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, após regular processo administrativo, devendo ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação pela CONTRATADA, sendo permitida a retenção de créditos para sua liquidação.

12.1.2.2. Se o valor da multa não for pago ou depositado, a importância devida será cobrada administrativa e/ou judicialmente;

12.1.3. Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a administração pelo prazo de até 2 (dois) anos;

12.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, enquanto persistirem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a

autoridade que tiver aplicado a penalidade;

12.2. Comete infração Administrativa nos termos do Art. 155 da Lei 14.133/2021, a Contratada que:

- a) dar causa à inexecução parcial do contrato;
- b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) dar causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- g) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- h) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- i) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- j) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- k) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- l) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- m) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846/2013.

12.3. As sanções, quando couberem, serão aplicadas pela autoridade administrativa, mediante instauração de processo administrativo prévio em que serão asseguradas o contraditório e ampla defesa.

12.4. A suspensão temporária de atividade e de impedimento de contratar com a Administração serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada a ampla defesa, sempre que a Contratada reincidir na prática de infrações de maior gravidade à Administração.

12.5. As sanções supracitadas poderão ser aplicadas a contratada por período de até 2 (dois) anos.

12.6. As sanções previstas nos subitens “12.1.1”, “12.1.3” e “12.1.4” poderão ser aplicadas cumulativamente à penalidade de multa.

12.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

13 - DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

13.1. A formalização do contrato seguirá as orientações constantes no TÍTULO III, DOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS, CAPÍTULO I - DA FORMALIZAÇÃO DOS CONTRATOS, da Lei nº 14.133/2021, conforme minuta de contrato constante no **ANEXO III** do presente Termo de Referência.

14 - DA RESCISÃO

14.1. O não cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste Termo de Referência ou a inobservância das prescrições legais pertinentes aos contratos administrativos confere ao Contratante o direito de rescindi-lo, conforme previsto no Capítulo VII da Seção III da Lei nº 14.133/2021.

14.2. Caberá a rescisão do contrato, na ocorrência de quaisquer motivos relacionados no art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

14.3. A rescisão do contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito do CRMV-PE, amigável, por acordo entre as partes, ou Judicial, nos termos dos incisos I a III do Artigo 138 da Lei 14.133/2021.

15 - DAS ESTRATÉGIAS DE CONTINUIDADE

15.1. Os serviços a serem contratados fazem parte do escopo das atividades de suporte de caráter continuado da Instituição.

16 - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

16.1. A critério da Autoridade Competente, nos termos do Artigo 96 da Lei 14.133/2021, não será exigida prestação de garantia pecuniária antecipada para esta contratação.

17 - DA VIGÊNCIA

17.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, prorrogável até a vigência máxima decenal, nos termos do Art. 107 da Lei 14.133/2021.

18 - DO REAJUSTE

18.1. Fica estabelecido o ICTI - Índice de Custo da Tecnologia da Informação, apurado nos últimos 12 meses, para reajuste do contrato em decorrência da anualidade.

19 - DA PUBLICAÇÃO

19.1. A publicação do extrato da presente contratação será realizada no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP e no sítio eletrônico oficial do CRMV-PE – www.crmvpe.org.br, conforme Parágrafo Único do Art. 72 e Art. 94 da Lei 14.133/2021.

20 - DO ORÇAMENTO

20.1. As despesas decorrentes deste objeto serão alocadas sob a Rubrica 6.2.2.1.1.01.02.02.006.036 – Locação de Software – PJ.

21 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. Todas as condições previstas neste Instrumento, em especial as sanções administrativas, regulam-se pela Lei nº 14.133/2021, sendo parte integrante da futura Nota de Empenho, que será emitida em favor do fornecedor homologado, razão pela qual o fornecedor não poderá alegar afastamento das obrigações.

22 - RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

22.1. Do exposto, submetemos o Termo de Referência para conhecimento, análise e aprovação, se for o caso.

Recife/PE 15 de outubro de 2026.

Leonardo Almeida Bezerra Leite

Mat. 050/2021

DETI/PE

Pedro David Soares Reis

Mat. 037/2013

SESUP/PE

23 - ANEXOS

23.1. Estudo Técnico Preliminar;

23.2. Modelo de Proposta Comercial;

23.3. Minuta do Termo de Contrato;

23.4. Relação de Documentos de Habilitação/Regularidade/Qualificação

24 - DA APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

24.1 Aprovo o termo de referência, ao passo que encaminho ao SELIC/PE para as devidas providências junto ao Sistema www.gov.br/compras e PNCP.

Recife/PE 15 de outubro de 2026.

Erivânia Camelo de Almeida

CRMV-PE nº 01473/VP

Presidente

PR/PE

Valmir Oliveira da Silva Junior

Dir. do Dep. Jurídico

DEJUR/PE

Revisor

ANEXO I



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Pernambuco

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 5/2026 - CC/PE/DE/PE/PLENARIO/PE/CRMV-PE/SISTEMA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

CONTRATAÇÃO DE CRM, DISPARO DE E-MAILS E WHATSAPP

Dispensa de licitação para contratação de plataforma de CRM com gestão de fluxos de trabalho, automações e de disparos em massa de e-mails e WhatsApp bom como telefonia via WhatsApp.

Setor Requisitante: Diretoria Executiva - DE

Recife, 13 de outubro de 2026

1. OBJETO

O presente estudo pretende demonstrar a viabilidade da realização de processo licitatório, via dispensa de licitação, para implantação, configuração, treinamento e suporte técnico anual de solução que contemple funcionalidades de CRM, gestão de fluxos de trabalho, automações, colaboração, armazenamento em nuvem, centro de contatos, marketing, controle de acesso e integração com o ambiente Microsoft, além de disparos em massa de e-mails e WhatsApp, telefonia via WhatsApp.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação em tela justifica-se pela necessidade premente do CRMV-PE em modernizar e qualificar sua comunicação institucional, especialmente no que se refere à cobrança de anuidades e demais débitos em aberto, cujo índice de inadimplência alcança atualmente 54%, patamar que compromete a capacidade de arrecadação e, por consequência, a sustentabilidade das atividades finalísticas do Conselho.

Os meios atuais de comunicação têm se mostrado insuficientes para atingir, de forma tempestiva, segmentada e escalável, o universo de profissionais e empresas cadastrados, gerando gargalos operacionais que resultam em baixa efetividade das ações de cobrança, perda de prazos e elevação dos custos de recuperação de crédito.

Nesse contexto, a plataforma ora pretendida permitirá a centralização dos canais de atendimento em fila única, a automação de fluxos de cobrança, o disparo em massa de e-mails e mensagens via WhatsApp com medidas robustas de entregabilidade e conformidade, além do registro completo do histórico de relacionamento com cada profissional, o que viabilizará ações de cobrança mais assertivas, segmentadas e mensuráveis, com potencial de redução significativa da inadimplência.

Paralelamente, a solução proverá o ambiente necessário para a gestão integrada de equipes, tarefas, atividades e projetos, com recursos de CRM, funis, automações, colaboração, armazenamento em nuvem e controle de acesso por perfis e permissões, promovendo ganhos de produtividade, rastreabilidade e governança dos processos internos. Ademais, a integração com o ambiente Microsoft (SSO, e-mail e calendário) e a aderência às políticas de segurança do CRMV-PE garantem a continuidade operacional e a proteção dos dados institucionais.

Dessa forma, a contratação configura-se como medida estratégica e indispensável para mitigar os gargalos de comunicação que hoje impactam diretamente a arrecadação e a eficiência administrativa do Conselho, assegurando maior capacidade de recuperação de créditos, otimização dos recursos humanos e aprimoramento da gestão institucional como um todo.

3. ÁREA REQUISITANTE

Este processo tem como área requisitante a Diretoria Executiva o Regional e o Plenário do CRMV-PE que deliberaram sobre a necessidade da contratação em plenária realizada em 17 de setembro do presente ano, formalizando a decisão no [ANEXO I da Portaria CRMV-PE nº 082/2026](#).

O processo tem como área executora o a Comissão de Contratações.

4. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos Legais e Normativos:

- Lei nº 14.133/2021 - Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Lei complementar 123/2006 - Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte;
- Decreto 8.538/2015 - Regulamenta o tratamento diferenciado e simplificado para MEs, EPPs, CAFs, CAEPFs, MEIs e sociedades cooperativas;
- Decreto 10.024/2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica;
- Decreto 9.507/2018 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços;
- Outras normas/orientações aplicáveis à espécie.

Requisitos documentais:

- Certidão negativa de débitos trabalhistas;
- Certidão de regularidade do empregador - FGTS;
- Certidão de regularidade fiscal estadual;
- Certidão de regularidade fiscal municipal;

- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
- Certidão negativa de falência;
- Certidão negativa de licitante inidôneo (para os sócios);
- Consulta consolidada de pessoa jurídica - TCU/CNIA/CEIS/CNEP;

Requisitos de Segurança:

Considerando que as informações não colocam em risco a segurança do Estado, não será necessária classificação das informações conforme a Lei nº 12.527/2011, com a única observação de que todos os dados gerados provenientes do processo licitatório deverão ser de acesso irrestrito, onde couber, bem como devidamente publicados no Portal da Transparência e no Diário Oficial da União; este último quando necessário.

Requisitos de qualificação:

Considerando o desenvolvimento das atividades em epígrafe, e por se tratar de processo para contratação de serviços específicos que dependem de funcionalidades específicas, há necessidade de exigência de qualificação especializada para a CONTRATADA onde a mesma precisa figurar como Meta Business Partner (MBP).

Requisito temporal:

A temporalidade para início da prestação dos serviços será imediata a partir do momento do envio da nota de empenho ou assinatura do contrato por ambas as partes.

Requisito disponibilidade em diversas localidades:

Por se tratar de serviço a ser executado em plataforma digital com ambiente web, há a necessidade de disponibilidade em localidades diversas das instalações do Conselho.

Requisito da disponibilidade em horário integral:

Os serviços deverão ser prestados, majoritariamente, em horário comercial, porém, em se tratando da contratação de ferramenta digital em ambiente web, o sistema deverá estar à disposição 24/7, com *uptime* mínimo de 95%.

Requisito da economicidade:

O fator econômico a ser considerado envolve o melhor aproveitamento dos recursos humanos, aliado à adequada distribuição de esforços entre os setores do CRMV-PE, garantindo fiscalização, avaliação dos serviços e atendimento às atividades administrativas e operacionais, ressaltando-se ainda a economicidade no uso dos recursos financeiros, materiais e humanos, com prioridade para a eficiência em alcançar os objetivos institucionais.

Requisito de sustentabilidade:

A execução do objeto contratado deverá seguir normas padrão preestabelecidas, almejando sustentabilidade e bom aproveitamento na aplicação dos recursos públicos, bem como as regras de condução e exigências verificadas nas obrigações da CONTRATADA.

Requisito contratual:

O contrato a ser firmado entre o CRMV-PE e a CONTRATADA terá a vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura por ambas as partes.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS POSSÍVEIS

Com o objetivo de identificar a solução mais adequada para atender às necessidades do CRMV-PE, foi realizado levantamento de mercado abrangendo as principais alternativas disponíveis, considerando tanto soluções especializadas e independentes quanto plataformas integradas que reúnem múltiplas funcionalidades em um único ambiente.

Primeira categoria

Na primeira categoria, foram analisadas soluções segregadas, compreendendo:

1. softwares de CRM para gestão de contatos, empresas, funis e histórico de relacionamento;

2. plataformas especializadas em disparo de e-mails em massa, com recursos de autenticação de domínio, aquecimento de IP e monitoramento de entregabilidade;
3. plataformas dedicadas ao disparo de mensagens em massa via WhatsApp, com integração à API Oficial do WhatsApp Business (Meta); e
4. sistemas de gestão de atividades e projetos, voltados ao controle de tarefas, prazos, checklists e relatórios de produtividade.

Embora tais soluções atendam individualmente a demandas específicas, a adoção conjunta dessas ferramentas exigiria a contratação e a gestão de múltiplos fornecedores, a realização de integrações entre sistemas distintos, a multiplicação de licenças e custos recorrentes, além da necessidade de treinamento das equipes em diferentes ambientes e interfaces, o que elevaria significativamente a complexidade operacional e o custo total da contratação.

Segunda categoria

Na segunda categoria, foram avaliadas plataformas integradas que contemplam, em um único sistema, o conjunto de funcionalidades necessárias à contratação, abrangendo CRM, gestão de fluxos de trabalho e projetos, automações, colaboração, armazenamento em nuvem, centro de contatos, marketing, controle de acesso, disparos em massa de e-mails e WhatsApp, telefonia via WhatsApp e integração com o ambiente Microsoft (SSO, e-mail e calendário).

Após análise comparativa das alternativas, concluiu-se pela escolha da solução integrada, uma vez que esta apresenta vantagens decisivas:

1. a integração nativa das funcionalidades elimina a necessidade de integrações externas e reduz riscos de inconsistência de dados;
2. o custo total mostra-se reduzido quando comparado à soma das contratações individuais de soluções especializadas, considerando licenças, implantações, treinamentos e suportes distintos; e
3. a gestão contratual e administrativa é substancialmente facilitada, com um único fornecedor responsável pela implantação, configuração, treinamento e suporte técnico, o que se traduz em menor esforço interno de fiscalização e acompanhamento contratual, maior agilidade na resolução de demandas e melhor aproveitamento da equipe de TI do CRMV-PE.

Dessa forma, a alternativa escolhida (segunda categoria, solução integrada) revela-se a mais adequada técnica e economicamente para o atendimento dos objetivos institucionais pretendidos.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução ora pretendida consiste na implantação e licenciamento de plataforma tecnológica integrada, destinada a atender de forma unificada às necessidades de comunicação, cobrança, gestão de relacionamento e administração de atividades e projetos do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Pernambuco. Trata-se de solução única, disponibilizada em modelo de licença de uso para até 50 (cinquenta) usuários pelo período de 12 (doze) meses, acrescida dos serviços de implantação, configuração, treinamento e suporte técnico anual, abrangendo o conjunto de funcionalidades descrito a seguir.

A plataforma contempla módulo de CRM, com cadastro de contatos e empresas, estruturação de funis e etapas, campos personalizados, importação da base existente e registro completo do histórico de relacionamento, permitindo a gestão centralizada e segmentada da base de profissionais e empresas cadastrados, inclusive para fins de cobrança de anuidades e demais débitos em aberto. Integra-se a esse módulo a funcionalidade de gestão de fluxos de trabalho, que abrange tarefas e projetos, checklists, prazos, definição de responsáveis, acompanhamento por etapa e relatórios de produtividade, provendo o ambiente necessário para a gestão de equipes, atividades e projetos no âmbito do Conselho.

A solução incorpora, ainda, recursos de automações, com robôs, gatilhos e regras de negócio voltados à distribuição de demandas, notificações e alertas; de colaboração, compreendendo chat corporativo, feed, calendário compartilhado e videochamadas; e de *drive*, com 100GB de armazenamento de documentos, controle de versões e permissões de acesso. O centro de contatos centraliza os canais de atendimento (e-mail e WhatsApp) em fila única, com registro automático no histórico do contato, enquanto o módulo de marketing possibilita a segmentação da base, a criação de campanhas e a realização de disparos em massa. O controle de acesso é assegurado por meio de estrutura organizacional, perfis e permissões definidos por departamento e função, garantindo a segregação de acessos e a conformidade com as políticas internas do CRMV-PE.

No que se refere à comunicação em massa, a solução abrange o disparo em massa de e-mails, com capacidade de envio de até 50.000 e-mails por mês, realizado por meio de serviço SMTP dedicado, com IP de reputação monitorada, definição do domínio e endereço remetente pelo CRMV-PE e configuração dos registros SPF, DKIM e DMARC no DNS do domínio, executada pela contratada em conjunto com o DETIC do Conselho. São previstas

medidas de proteção de entregabilidade, incluindo autenticação do domínio, aquecimento progressivo do volume de envio, link de descadastro em todos os disparos, higienização da base e monitoramento de taxas de rejeição e reclamação de spam, visando reduzir de forma significativa o risco de classificação dos envios como spam pelos servidores de recebimento. Complementarmente, o disparo em massa de WhatsApp compreende a habilitação do número do CRMV-PE na API Oficial do WhatsApp Business (Meta), por meio de conector da contratada, com homologação MBP (Meta *Business Partner*), respeitando os limites de envio conforme os *tiers* de qualidade definidos pela Meta — iniciando com capacidade de 1.000 contatos únicos por dia (ou 250, conforme verificação) e evoluindo automaticamente para 10.000, 100.000 e envio ilimitado, à medida que mantém boa avaliação de qualidade. Estão previstas medidas de proteção do número, como uso exclusivo de templates previamente aprovados pela Meta, verificação do perfil de negócio, monitoramento da avaliação de qualidade, controle de frequência de envios e respeito às janelas de atendimento, sendo o volume estimado para a operação de cobrança do CRMV-PE de 5.200 contatos em 12 meses. A solução inclui, ainda, telefonia via WhatsApp, por meio de módulo SIP, para recebimento e realização de chamadas de voz integradas ao CRM, com gravação e registro das ligações no histórico do contato.

A solução é complementada pela integração com o ambiente Microsoft, compreendendo Microsoft SSO (login único) e compatibilidade dos módulos de e-mail e calendário, conforme as políticas de acesso e segurança do CRMV-PE. Os serviços de implantação e treinamento abrangem o levantamento dos processos junto às áreas do Conselho, a parametrização dos módulos, funis, automações e permissões, a importação e higienização da base de contatos, o treinamento das equipes usuárias e da equipe administradora e o acompanhamento pós implantação. Por fim, o suporte técnico será prestado pelo período de 12 (doze) meses, contados da conclusão da implantação, contemplando o atendimento a chamados de configuração, ajustes e correções nas automações, integrações e estruturas implantadas, além de orientações técnicas avançadas de uso.

Para a plena execução da solução, o CRMV-PE disponibilizará o domínio e o acesso ao DNS para configuração dos registros de autenticação de e-mail, liberará acessos e permissões por meio de sua equipe de TI para a integração com o ambiente Microsoft (SSO, e-mail e calendário) e fornecerá a base de contatos e as informações de processos necessárias ao levantamento inicial.

Escopo

Implantação e licenciamento de plataforma para o Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Pernambuco (CRMV-PE), com licença de uso para até 50 (cinquenta) usuários, pelo período de 12 (doze) meses, acrescida dos serviços de implantação, configuração, treinamento e suporte técnico anual.

Funcionalidades Contempladas

- CRM: cadastro de contatos e empresas, funis e etapas, campos personalizados, importação da base existente e histórico de relacionamento;
- Gestão de fluxos de trabalho: tarefas e projetos, checklists, prazos, responsáveis, acompanhamento por etapa e relatórios de produtividade;
- Automações: robôs, gatilhos e regras de negócio para distribuição de demandas, notificações e alertas;
- Colaboração: chat corporativo, feed, calendário compartilhado e videochamadas;
- Drive: 100GB de armazenamento de documentos, com controle de versões e permissões;
- Centro de Contatos: centralização dos canais de atendimento (e-mail e WhatsApp) em fila única, com registro no histórico do contato;
- Marketing: segmentação da base, criação de campanhas e disparos em massa;
- Controle de Acesso: estrutura organizacional, perfis e permissões por departamento e função;
- Microsoft SSO (login único) e compatibilidade de módulos de e-mail e calendário com o ambiente Microsoft, conforme as políticas de acesso e segurança do CRMV-PE.

Disparo em Massa de E-mails

- Capacidade de envio de até 50.000 e-mails por mês;
- Envio realizado por meio de serviço SMTP dedicado, incluso na proposta, com IP de reputação monitorada;
- O domínio e o endereço remetente serão definidos pelo CRMV-PE (ex.: cobranca@crmvppe.org.br), com a configuração dos registros SPF, DKIM e DMARC no DNS do domínio, executada pela contratada em conjunto

com a TI do CRMV-PE;

- Medidas de Proteção de Entregabilidade: autenticação do domínio, aquecimento progressivo do volume de envio, link de descadastro em todos os disparos, higienização da base e monitoramento de taxas de rejeição e reclamação de spam;
- O cumprimento dessas medidas visando reduzir de forma significativa o risco de os envios serem classificados como spam pelos servidores de recebimento.

Disparo em Massa de WhatsApp

- Habilitação do número do CRMV-PE na API Oficial do WhatsApp Business (Meta), por meio de conector da contratada, com homologação MBP (Meta Business Partner);
- Respeitar os limites de envio seguindo os *tiers* de qualidade definidos pela Meta onde o número inicia com capacidade de 1.000 contatos únicos por dia (ou 250, conforme verificação) e evolui automaticamente para 10.000, 100.000 e envio ilimitado, à medida que mantém boa avaliação de qualidade;
- Medidas de proteção do número com uso exclusivo de templates previamente aprovados pela Meta, verificação do perfil de negócio, monitoramento da avaliação de qualidade, controle de frequência de envios e respeito às janelas de atendimento;
- Volume estimado para a operação de cobrança do CRMV-PE: 5.200 contatos em 12 meses.

Telefonia via WhatsApp

- Módulo SIP, incluso na proposta, para recebimento e realização de chamadas de voz pelo WhatsApp integradas ao CRM, com gravação e registro das ligações no histórico do contato.

Implantação e Treinamento

- Levantamento dos processos junto às áreas do CRMV-PE;
- Parametrização dos módulos, funis, automações e permissões;
- Importação e higienização da base de contatos;
- Treinamento das equipes usuárias e da equipe administradora;
- Acompanhamento pós implantação.

Suporte Técnico

- Suporte prestado pela contratada pelo período de 12 (doze) meses, contados da conclusão da implantação;
- Atendimento a chamados de configuração, ajustes e correções nas automações, integrações e estruturas implantadas, além de orientações técnicas avançadas de uso.

Responsabilidades do Contratante

- Disponibilização do domínio e acesso ao DNS para configuração dos registros de autenticação de e-mail;
- Liberação de acessos e permissões pela equipe de TI para a integração com o ambiente Microsoft (SSO, e-mail e calendário);
- Fornecimento da base de contatos e das informações de processos necessárias ao levantamento.

7. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES

Com base no que foi discutido na plenária do dia 17 de setembro, bem como nas informações e quantitativos levantados junto ao DEJUR/PE e ao DEFINC/PE referentes ao montante de profissionais e empresas com contas em aberto, e a média mensal de conversão das negociações, a estimativa de quantidades é a seguinte:

Grupo	Item	CATSER	Descrição	Unidade	Quantidade
	1	27502	Disparo mensal de até 50 mil e-mails configurados via SMTP da contratante	Mês	12
	2	27502	Conector SIP para chamadas via WhatsApp	Mês	12

1	3	27502	Créditos para envio de mensagens do tipo "Marketing" via WhatsApp API	Unid.	5.200
	4	27502	Créditos para envio de mensagens dos tipos "Autenticação", "Utilidade" e "Serviço" via WhatsApp API	Unid.	104.000
	5	27502	Licença de uso para até 50 usuários do CRM proposto	Mês	12
	6	27502	Implementação no CRMV-PE	Unid.	1
	7	27502	Suporte	Mês	12
	8	27502	Licença WhatsApp Connector	Mês	12

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Os valores estimados para a contratação foram definidos após as diligências desta Comissão de Contratação junto as empresas consultadas mediante pesquisa de preços em atendimento à IN 65/2021, conforme relatório juntado ao processo, resumido na planilha abaixo:

Grupo	Item	CATSER	Descrição	Unidade	Quantidade	Empresas consultadas que enviaram propostas						
						A	B	C	D	E	F	G
1	1	27502	Disparo mensal de até 50 mil e-mails configurados via SMTP da contratante	Mês	12							
	2	27502	Conector SIP para chamadas via WhatsApp	Mês	12							
	3	27502	Créditos para envio de mensagens do tipo "Marketing" via WhatsApp API	Unid.	5.200							
	4	27502	Créditos para envio de mensagens dos tipos "Autenticação", "Utilidade" e "Serviço" via WhatsApp API	Unid.	104.000	R\$ 31.720,00	R\$ 61.680,00	R\$ 47.348,00	R\$ 59.796,00	R\$ 85.462,00	R\$ 74.753,68	R\$ 61.875,72
	5	27502	Licença de uso para até 50 usuários do CRM proposto	Mês	12							
	6	27502	Implementação no CRMV-PE	Unid.	1							
	7	27502	Suporte	Mês	12							
	8	27502	Licença WhatsApp Connector	Mês	12							

Compilados os dados da pesquisa realizada, após os tratamentos de praxe, chegamos aos indicadores de menor preço, média e mediana dos itens que compõem a contratação pretendida, de forma resumida na tabela abaixo:

Grupo	CATSER	Descrição	Menor Preço	Média	Mediana
1	27502	Cessão temporária de direitos sobre programas de computador e locação de software.	R\$ 31.720,00	R\$ 60.376,49	R\$ 61.680,00

Diante das informações que integram a tabela acima, o valor global estimado para contratação dos serviços indicados nas especificações e quantitativos apresentados é de **R\$ 60.376,49 (sessenta mil, trezentos e setenta e seis reais e quarenta e nove centavos)**.

A pesquisa de preços observou a metodologia aplicável ao CRMV-PE e a modalidade de Dispensa de Licitação, com a formação de valor de referência mediante fontes idôneas e compatíveis com as características da solução pretendida.

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Não se recomenda o parcelamento da solução, uma vez que o objeto é único, específico e indivisível. O fracionamento poderia inviabilizar a execução do objeto e gerar incompatibilidade com o formato adotado e elevar os custos de contratação, conforme já descrito no item 5 do presente estudo.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

Ressalte-se que, no planejamento anual do CRMV-PE, não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes à presente solução, tratando-se de demanda autônoma e específica, vinculada exclusivamente à necessidade identificada pela nova gestão do CRMV-PE mediante análise de dados e de cenário pregresso.

11. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO EXISTENTE

A presente contratação não se encontra prevista no Plano de Contratação Anual em detrimento da mesma ter advindo de uma análise de cenário realizada pela nova gestão deste Conselho em reunião junto a Controladoria pouco depois de sua posse.

Diante disso, a contratação reforça o compromisso assumidos pela gestão no eixo de conformidade e da manutenção da saúde financeira da Autarquia, fortalecendo a imagem do Conselho junto à sociedade e promovendo o cumprimento de suas funções.

12. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

A contratação proporcionará ao CRMV-PE benefícios de natureza estratégica, operacional e financeira, destacando-se:

Redução da inadimplência

A automação e a segmentação das ações de cobrança, aliadas ao uso de múltiplos canais (e-mail, WhatsApp e telefonia), ampliarão o alcance e a efetividade da comunicação com profissionais e empresas em débito, contribuindo para a redução do índice atual de 54% de inadimplência e para a melhoria da arrecadação institucional.

Centralização e rastreabilidade da comunicação

A fila única de atendimento e o registro completo do histórico de relacionamento em cada contato eliminam a dispersão de informações entre canais e ferramentas distintas, assegurando maior controle, transparência e continuidade das ações de cobrança e atendimento.

Ganho de eficiência e produtividade

A automação de fluxos, a distribuição inteligente de demandas, os checklists e o acompanhamento por etapa e por responsável otimizam o uso dos recursos humanos, reduzem tarefas manuais e repetitivas e proporcionam maior agilidade na execução das atividades administrativas.

Gestão integrada de equipes, tarefas e projetos

A solução oferece ambiente único para planejamento, execução e monitoramento das atividades, com relatórios de produtividade que subsidiam a tomada de decisão e o aprimoramento contínuo dos processos internos.

Maior entregabilidade e proteção institucional

As medidas de autenticação de domínio (SPF, DKIM e DMARC), o aquecimento progressivo de envios, a higienização da base e o monitoramento de rejeições e reclamações reduzem significativamente o risco de classificação como spam, protegendo a reputação do domínio e a imagem do CRMV-PE.

Conformidade e segurança da informação

O controle de acesso por perfis, departamentos e funções, a integração via Microsoft SSO e a aderência às políticas de segurança do Conselho garantem a proteção dos dados institucionais e o cumprimento das diretrizes internas de governança.

Redução de custos e simplificação contratual

A adoção de solução integrada elimina a necessidade de múltiplas licenças, integrações externas e gestão de diversos fornecedores, resultando em economia de recursos e em menor esforço administrativo e de fiscalização contratual.

Escalabilidade e sustentabilidade da operação

A evolução automática dos limites de envio conforme os *tiers* de qualidade da Meta e a capacidade mensal de até 50.000 e-mails asseguram que a solução acompanhe o crescimento da demanda institucional sem necessidade de novas contratações imediatas.

Capacitação e autonomia das equipes

Os treinamentos das equipes usuárias e administradoras e o suporte técnico especializado durante 12 meses proporcionam apropriação plena da ferramenta, reduzindo a dependência de terceiros e consolidando a cultura de gestão orientada por dados.

Em síntese, a contratação traduz-se em instrumento essencial para a modernização da gestão institucional do CRMV-PE, com impactos diretos na recuperação de créditos, na eficiência administrativa e na qualidade dos serviços prestados à categoria.

13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

Para a efetivação da contratação, deverão ser adotadas as seguintes providências:

- Aprovação da contratação por dispensa de licitação, com base no inciso II do Art. 75 da Lei nº 14.133/2021;
- Formalização de contrato ou instrumento equivalente com a CONTRATADA;
- Reserva orçamentária com recursos próprios do CRMV-PE;
- Preparação do ambiente interno: disponibilização do domínio e acesso ao DNS, liberação de acessos e permissões pela equipe de TI para integração com o ambiente Microsoft (SSO, e-mail e calendário) e fornecimento da base de contatos e das informações de processos necessárias ao levantamento.
- Acompanhamento da implantação, com validação da parametrização dos módulos, funis, automações e permissões, bem como da importação e higienização da base de contatos.
- Capacitação das equipes, com realização dos treinamentos das equipes usuárias e administradoras e acompanhamento pós implantação.
- Monitoramento e avaliação dos resultados, com apuração de indicadores de desempenho, evolução da arrecadação e redução da inadimplência, subsidiando eventual renovação ou ajuste da contratação.
- Prestação de contas e publicidade dos atos praticados, na forma da legislação aplicável e das normas internas do Conselho.

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Os impactos ambientais negativos identificados são indiretos, de baixa significância e mitigáveis, enquanto os impactos positivos decorrentes da digitalização de processos e da redução do uso de recursos físicos tendem a prevalecer, em consonância com as boas práticas de sustentabilidade aplicáveis à Administração Pública.

15 - DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO

Em consonância com o exposto na introdução deste Estudo Técnico Preliminar, ressalta-se que o CRMV-PE vem adotando ações de planejamento integradas entre as áreas envolvidas nas contratações, com o objetivo de assegurar a adequada avaliação da viabilidade técnica e econômica do objeto em análise.

Considerando os elementos apresentados e as justificativas expostas ao longo deste documento, conclui-se que a contratação é plenamente viável, atendendo aos requisitos institucionais, legais e de economicidade que norteiam a atuação administrativa.

Diante do exposto, submetemos o presente Estudo Técnico Preliminar à Autoridade Competente, para apreciação e deliberação quanto à adoção das providências subsequentes necessárias à formalização da contratação.

16 - RESPONSÁVEIS

Leonardo Almeida Bezerra Leite

Comissão de Contratações/PE

Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Pernambuco

Documento assinado eletronicamente por:

- **Leonardo Almeida Bezerra Leite**, Presidente da Comissão de Contratações do CRMV-PE - FGSUP - CC/PE, em 13/10/2026 11:17:52.



Este documento foi emitido pelo SUAP em 13/10/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 705679
Código de Autenticação: 89e5900465

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

DADOS DA EMPRESA

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Telefone:

E-Mail:

CEP:

Cidade:

UF:

Banco:

Agência:

C/C:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA:

Nome:

CPF:

Cargo/Função:

Apresentamos ao Conselho Regional de Medicina Veterinária de Pernambuco, CNPJ 09.791.450/0001-14, a proposta final, consubstanciada no **MENOR PREÇO POR ITEM**, conforme detalhamento dos custos abaixo :

Item	CATSER	Descrição	QTD	Valor Unitário	Valor Total
1	27502	Cessão temporária de direitos sobre programas de computador e locação de software, abrangendo: Disparo mensal de até 50 mil e-mails configurados via SMTP da contratante por 12 meses; Conector SIP para chamadas via WhatsApp por 12 meses; 5.200 Créditos para envio de mensagens do tipo "Marketing" via WhatsApp API; 104.000 Créditos para envio de mensagens dos tipos "Autenticação", "Utilidade" e "Serviço" via WhatsApp API; Licença de uso para até 50 usuários do CRM proposto por 12 meses; Implementação no CRMV-PE; Suporte por 12 meses; Licença WhatsApp Connector por 12 meses.	12	R\$	R\$

Valor da Proposta por extenso: _____.

Validade da Proposta: validade de **60 (sessenta) dias** contados da data de abertura da sessão pública.

Local e data, _____.

Assinatura do Representante Legal

ANEXO III



Serviço Público Federal
Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Pernambuco

MINUTA DO TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO Nº
xxx/2026, QUE FAZEM ENTRE SI O
CONSELHO REGIONAL DE
MEDICINA VETERINÁRIA DO
ESTADO DE PERNAMBUCO E A
EMPRESA xxxxxx, VISANDO A
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ...

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Pernambuco – CRMV-PE, sediado provisoriamente na Rua João Ivo da Silva, 342, Madalena, CEP 50720-100, inscrito no CNPJ sob o nº 09.791.450/0001-14, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representado pela sua Presidente, **Erivânia Camelo de Almeida**, Médica Veterinária, inscrita no CPF sob o nº 475.978.014-91, no uso de suas atribuições legais delegadas pela Lei nº 5.517, de 1969, e a empresa xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xx.xxx.xxx/xxx-xx, sediada na Rua xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no CPF sob o nº xxx.xxx.xxx-xx, conforme contrato social acostado aos autos do Processo nº 0370035.00000011/2026-40 - SUAP e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da Dispensa Eletrônica nº 66/2026, nos termos do Instrumento Convocatório - Termo de Referência e da proposta apresentada, mediante ainda as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a prestação de serviços de implantação, configuração, treinamento e suporte técnico anual de solução que contemple funcionalidades de CRM, gestão de fluxos de trabalho, automações, colaboração, armazenamento em nuvem, centro de contatos, marketing, controle de acesso e integração com o ambiente Microsoft, além de disparos em massa de e-mails e WhatsApp e telefonia via WhatsApp, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência do processo de Dispensa Eletrônica nº 66/2026, e de acordo com a planilha abaixo:

Item	CATSER	Descrição	QTD	Valor Unitário	Valor Total
1	27502	Cessão temporária de direitos sobre programas de computador e locação de software, abrangendo: Disparo mensal de até 50 mil e-mails configurados via SMTP da contratante por 12 meses; Conector SIP para chamadas via WhatsApp por 12 meses; 5.200 Créditos para envio de mensagens do tipo "Marketing" via WhatsApp API; 104.000 Créditos para envio de mensagens dos tipos "Autenticação", "Utilidade" e "Serviço" via WhatsApp API; Licença de uso para até 50 usuários do CRM proposto por 12 meses; Implementação no CRMV-PE; Suporte por 12 meses; Licença WhatsApp Connector por 12 meses.	12	R\$	R\$

1.2. O objeto desta contratação será realizado na forma de execução indireta, com regime de execução de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 6º, inciso XXVIII da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, com início na data de ____/____/____ e encerramento em ____/____/____, prorrogável até a vigência máxima decenal nos termos do Art. 107 da Lei

3. CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇO

3.1. O valor total deste Termo de Contrato corresponde a R\$ xxxxxx (xxxxxxx reais), a ser liquidado de forma parcelada, mensal.

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro, insumos, materiais, equipamentos, mão de obra e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do CRMV-PE, para o exercício de 2026, na classificação abaixo:

CENTRO DE CUSTO: 2.01.01.01.001 - GESTÃO ADMINISTRATIVA

ELEMENTO DE DESPESA: 6.2.2.1.1.01.02.02.006.036 – Locação de Software – PJ.

5. CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTO

5.1. Os critérios de pagamento são os estabelecidos no Termo de Referência da Dispensa Eletrônica 66/2026, que integra o presente Termo de Contrato para todos os fins legais.

5.2. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{(TX)}{365} = \frac{(6)}{100}$$

$$I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

6. CLÁUSULA SEXTA - REAJUSTE

6.1. Os critérios de reajuste são os estabelecidos no Termo de Referência da Dispensa Eletrônica 66/2026, que integra o presente Termo de Contrato para todos os fins legais.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. A critério da Contratante, não será exigida a garantia pecuniária de execução para esta contratação.

8. CLÁUSULA OITAVA - REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são os estabelecidos no Termo de Referência da Dispensa Eletrônica 66/2026, que integra o presente Termo de Contrato para todos os fins legais.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência da Dispensa Eletrônica 66/2026, que integra o presente Termo de Contrato para todos os fins legais.

9.2. A contratada está obrigada a se manter durante toda a execução do contrato em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, bem como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. As obrigações da Contratante são as estabelecidas no Termo de Referência da Dispensa Eletrônica 66/2026, que integra o presente Termo de Contrato para todos os fins legais

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. As infrações administrativas, que incluem a inexecução total ou parcial das obrigações assumidas sujeitarão a CONTRATADA às sanções previstas no Art. 156 Lei 14.133/2021, podendo a CONTRATANTE, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

11.1.1. Advertência, a ser feita com notificação por meio de ofício, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas.

11.1.2. Multa, nos seguintes termos:

a) pelo atraso na entrega do material/serviço em relação ao prazo estipulado: 1% (um por cento) do valor do material/serviço não entregue, por dia decorrido, até o limite de 10% (dez por cento) do valor do material/serviço;

b) pela recusa em efetuar o fornecimento e/ou pela não entrega do material/serviço, caracterizada em dez dias após o vencimento do prazo de entrega estipulado: 10% (dez por cento) do valor do material/serviço;

c) pela demora em substituir/reparar o material/serviço rejeitado, a contar do segundo dia da data da notificação da rejeição: 2% (dois por cento) do valor do material/serviço recusado, por dia decorrido;

d) pela recusa da Contratada em substituir/reparar o material/serviço rejeitado, entendendo-se como recusa a substituição não efetivada nos cinco dias que se seguirem à data da rejeição: 10% (dez por cento) do valor do material/serviço rejeitado;

e) pelo não cumprimento de qualquer condição fixada ou no Pedido de Cotação de Preços e não abrangida nas alíneas anteriores: 1% (um por cento) do valor contratado, para cada evento.

11.1.2.1. As multas estabelecidas no subitem 11.1.2 podem ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, após regular processo administrativo, devendo ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação pelo CONTRATANTE, sendo permitida a retenção de créditos para sua liquidação.

11.1.2.2. Se o valor da multa não for pago ou depositado, a importância devida será cobrada administrativa e/ou judicialmente;

11.1.3. Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a administração pelo prazo de até 2 (dois) anos;

11.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, enquanto persistirem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que tiver aplicado a penalidade;

11.2. Comete infração Administrativa nos termos do Art. 155 da Lei 14.133/2021, a Contratada que:

a) dar causa à inexecução parcial do contrato;

b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) dar causa à inexecução total do contrato;

- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- g) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- h) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- i) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- j) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- k) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- l) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- m) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.3. As sanções, quando couberem, serão aplicadas pela autoridade administrativa, mediante instauração de processo administrativo prévio em que serão asseguradas o contraditório e ampla defesa.

11.4. A suspensão temporária de atividade e de impedimento de contratar com a Administração serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada a ampla defesa, sempre que a Contratada reincidir na prática de infrações de maior gravidade à Administração.

11.5. As sanções supracitadas poderão ser aplicadas a contratada por período de até 2 (dois) anos.

11.6. As sanções previstas nos subitens "11.1.1", "11.1.3" e "11.1.4" poderão ser aplicadas cumulativamente à penalidade de multa.

11.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - RESCISÃO

12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021, com as consequências indicadas no art. 139 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Termo de Contrato e no Termo de Referência do processo de Dispensa Eletrônica 66/2026.

12.2. Na hipótese de constatação de irregularidade fiscal da contratada, será instaurado pelo Gestor do contrato o devido processo administrativo para rescisão contratual e aplicação de sanções, desde que a contratada não atenda à convocação para regularização de sua situação fiscal no prazo de 05 dias úteis contados da data da notificação.

12.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

12.4. A CONTRATADA reconhece o direito da CONTRATANTE previsto no inciso IV da Lei 14.133, de 2021, em caso de rescisão motivada por inexecução total ou parcial do contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - VEDAÇÕES

13.1. É vedado à CONTRATADA:

13.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, exceto, a cessão fiduciária de direitos creditícios, desde que atendidos os requisitos a seguir:

13.1.1.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

13.1.1.1.1. Não serão permitidas cessões de crédito não fiduciárias.

13.1.1.1.2. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

13.1.1.1.3. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

13.1.1.1.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

13.1.1.1.5. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

13.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União e Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, no prazo previsto no inciso I, art. 94 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - FORO

17.1. O Foro para solucionar os litígios que porventura decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Estado de Pernambuco - Justiça Federal. Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em 02 (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Recife/PE, ____/____/2026.

Erivânia Camelo de Almeida
CPF 475.978.014-91
Conselho Regional de Medicina Veterinária de Pernambuco
CNPJ 09.791.450/0001-14
Contratante

Nome

CPF xxx.xxx.xxx-xx

RAZÃO SOCIAL

CNPJ xx.xxx.xxx/xxxx-xx

Contratada

Testemunhas:

Nome

CPF xxx.xxx.xxx-xx

SETOR

Nome

CPF xxx.xxx.xxx-xx

SETOR

REVISOR:

Valmir Oliveira da Silva Junior

OAB/PE 23.541-D

DEJUR/PE

ANEXO IV

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 1 - CONTRATO SOCIAL / ESTATUTO;
- 2 - CNPJ;
- 3 - SICAF;
- 4 - RG/CPF DOS SÓCIOS;
- 5 - CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS;
- 6 - CERTIDÃO DE REGULARIDADE DO FGTS;
- 7 - CERTIDÃO DE DÉBITOS RELATIVOS A CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO;
- 8 - CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL ESTADUAL;
- 9 - CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL MUNICIPAL;
- 10 - CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA E CONCORDATA (EXPEDIDA PELO DISTRIBUIDOR DA SEDE DO LICITANTE A NO MÁXIMO 90 DIAS DA DATA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA);
- 11 - 1 (UM) ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA;
- 12 - DECLARAÇÕES:
 - 12.1. ESTÁ CIENTE E CONCORDA COM AS CONDIÇÕES CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS, BEM COMO DE QUE A PROPOSTA APRESENTADA COMPREENDE A INTEGRALIDADE DOS CUSTOS PARA ATENDIMENTO DOS DIREITOS TRABALHISTAS ASSEGURADOS NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, NAS LEIS TRABALHISTAS, NAS NORMAS INFRALEGAIS, NAS CONVENÇÕES COLETIVAS DE TRABALHO E NOS TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA VIGENTES NA DATA DE SUA ENTREGA EM DEFINITIVO E QUE CUMPRE PLENAMENTE OS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO DEFINIDOS NO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO;
 - 12.2. NÃO EMPREGA MENOR DE 18 ANOS EM TRABALHO NOTURNO, PERIGOSO OU INSALUBRE E NÃO EMPREGA MENOR DE 16 ANOS, SALVO MENOR, A PARTIR DE 14 ANOS, NA CONDIÇÃO DE APRENDIZ, NOS TERMOS DO ARTIGO 7º, XXXIII, DA CONSTITUIÇÃO;
 - 12.3. NÃO POSSUI EMPREGADOS EXECUTANDO TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO, OBSERVANDO O DISPOSTO NOS INCISOS III E IV DO ART. 1º E NO INCISO III DO ART. 5º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL;
 - 12.4. CUMPRE AS EXIGÊNCIAS DE RESERVA DE CARGOS PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PARA REABILITADO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, PREVISTAS EM LEI E EM OUTRAS NORMAS ESPECÍFICAS.

Documento assinado eletronicamente por:

- Valmir Oliveira da Silva Júnior, Assessor Jurídico - CRMV-PE - FGSUP - DEJUR/PE, em 15/10/2026 17:09:40.
- Leonardo Almeida Bezerra Leite, Presidente da Comissão de Contratações do CRMV-PE - FGSUP - CC/PE, em 16/10/2026 10:08:16.
- Erivânia Camelo de Almeida, Presidente do CRMV-PE - FGSUP - PR/PE, em 16/10/2026 10:45:26.
- Pedro David Soares Reis, Supervisor do Setor de Tecnologia da Informação - CRMV-PE - FGC MED - SESUP/PE, em 16/10/2026 12:03:01.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 14/10/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 706676
Código de Autenticação: e993cd5805



