

Termo de Referência

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo NUP 00146.001049/2026-72

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação emergencial de empresa especializada para disponibilização de plataforma de e-mail marketing em regime de Software como Serviço (SaaS), incluídos os serviços necessários à implantação, migração de dados, parametrização, autenticação de domínios, configuração da infraestrutura de envio, capacitação inicial, suporte técnico e transição contratual, para atendimento das necessidades da Assessoria de Comunicação Social do CAU/BR e dos 27 CAU/UFs, pelo prazo máximo de até 12 (doze) meses, observado o período inicial mínimo de 3 (três) meses de execução, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

ESPECIFICAÇÃO	UN. DE MEDIDA	QTD MÁXIMA	CONTATOS	E-mails /mês	VALOR TOTAL
Assinatura de plataforma de E-mail Marketing (SaaS) para o Conjunto Autárquico do CAU (CAU/BR e 27 CAU/UFs), com suporte para base de até 250.000 contatos ativos, capacidade para gerenciamento de múltiplos grupos de contatos (mínimo de 28), volume de 7.000.000 de disparos/mês e capacidade operacional compatível com até 600.000 envios diários.	Mês	12	250.000	7.000.000	R\$ 188.400,00
Implantação da solução, abrangendo configuração, migração de dados, parametrização, autenticação dos domínios, configuração da infraestrutura de envio, capacitação inicial e apoio à transição.	Serviço	1	-	-	Incluso
VALOR TOTAL ESTIMADO			R\$ 188.400,00		

1.1.1. O valor mensal da contratação será de R\$ 15.700,00 (quinze mil e setecentos reais). O período inicial mínimo de 3 (três) meses corresponde ao valor de R\$ 47.100,00 (quarenta e sete mil e cem reais), estando os serviços de implantação, migração, capacitação, suporte e transição integralmente incluídos na mensalidade, sem cobrança adicional.

1.2. Serviços de assinatura de plataforma de e-mail marketing, em regime de Software como Serviço (SaaS), incluindo a disponibilização de infraestrutura tecnológica para gestão de mailing, criação de campanhas, automação de marketing e disparos, com suporte para uma base de até 250.000 (duzentos e cinquenta mil) contatos ativos.

1.3. A estimativa das quantidades foi realizada com base na análise dos relatórios históricos mensais e anuais de utilização do serviço e na demanda institucional projetada para o período da contratação emergencial, considerada, ainda, a intensificação das comunicações decorrente do Processo Eleitoral do CAU. O serviço será contratado em conta única, com capacidade para gerenciar, no mínimo, 28 (vinte e oito) grupos de contatos distintos, visando otimizar a gestão e a segmentação das comunicações entre o CAU/BR e os 27 CAU/UFs.

1.3.1. Assim, especificamente para o CAU/BR, a conta suportará a distribuição diária (de segunda a quinta-feira) do informativo "Arquitetura em Dia", produzido pela Assessoria de Imprensa. Este veículo possui caráter informativo e promocional, visando dar visibilidade às ações, eventos e campanhas tanto do CAU/BR quanto dos CAU/UFs, sendo distribuído para aproximadamente 250.000 arquitetos e urbanistas e empresas registradas no Conjunto Autárquico. Somente este informativo gera uma demanda mensal estimada de 4.500.000 disparos. Complementarmente, toda sexta-feira, é enviado o informativo "Perspectiva CAU", contendo matérias aprofundadas, artigos, entrevistas, conteúdos sobre fiscalização e agenda de eventos do setor, totalizando aproximadamente 1.000.000 disparos mensais para o mesmo universo de profissionais e empresas. Mensalmente, no último dia útil, é distribuído o "CAU em FOCO", boletim direcionado a agentes internos, alcançando cerca de 3.000 destinatários. Além disso, a cada triênio, são realizados disparos específicos relacionados ao processo eleitoral do CAU/BR, essenciais para a transparência e eficácia da mudança de gestão. Dessa forma, para atendimento às demandas regulares e periódicas do CAU/BR, estima-se uma necessidade mensal de 6.000.000 (seis milhões) de disparos de e-mail marketing.

1.3.2. Em se tratando dos CAU/UFs, a conta única também será utilizada para comunicação com seus respectivos registrados. O serviço é empregado no envio de boletins informativos contendo notícias locais, editais de patrocínio, concursos públicos, avisos sobre fiscalização e outras ações relevantes em cada unidade da federação. A frequência média de envios varia entre 2 (duas) e 5 (cinco) vezes por mês, conforme suas programações, gerando um volume estimado de 1.000.000 (um milhão) disparos mensais para o conjunto dos CAU/UFs. Considerando o somatório das demandas do CAU/BR e dos CAU/UFs, a necessidade total estimada é de 7.000.000 (sete milhões) disparos de e-mail marketing por mês. Considerando-se 22 (vinte e dois) dias úteis, isso representa uma média diária de até 318.181,82 envios. Tal volume de e-mails demanda a disponibilização de plataforma tecnológica robusta, escalável e com capacidade comprovada de processamento em larga escala.

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

1.5. O prazo de vigência da contratação emergencial será de até 12 (doze) meses, observando-se, em qualquer hipótese, o limite máximo de 1 (um) ano contado da ocorrência da situação emergencial caracterizada nos autos, nos termos do art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, sendo vedada a prorrogação.

1.5.1. Considerando a necessidade de estabilização da nova solução, de realização segura da transição entre plataformas e de preservação da continuidade das comunicações institucionais durante o Processo Eleitoral do CAU, estabelece-se período inicial mínimo de 3 (três) meses de execução. O referido período também considera as condições comerciais obtidas na pesquisa específica da contratação emergencial, que possibilitaram redução relevante do preço mensal da solução mediante contratação por período mínimo, sem prejuízo da obrigação de efetiva prestação dos serviços durante todo o período faturado.

1.5.2. Após o período inicial previsto no subitem anterior, o contrato deverá ser extinto antecipadamente tão logo a solução decorrente da contratação definitiva esteja implantada, homologada e apta a assumir, com segurança, os envios institucionais, observadas as providências necessárias à transição entre as soluções, com aviso prévio de, pelo menos, 30 (trinta) dias.

1.5.3. O período mínimo previsto no item 1.5.1 não afasta as hipóteses legais de extinção contratual decorrentes de inadimplemento, nulidade ou demais causas previstas na legislação aplicável.

1.6. O serviço possui elevada relevância para a comunicação institucional do CAU/BR e dos CAU/UFs e será contratado emergencialmente para evitar sua descontinuidade após o encerramento do contrato vigente, em 16/08/2026, durante o período necessário à conclusão do Pregão Eletrônico em curso e à implantação da solução definitiva.

1.6.1. A situação assume especial relevância em razão do Processo Eleitoral do CAU atualmente em andamento, no qual a comunicação tempestiva e abrangente com os profissionais registrados é necessária à adequada divulgação de atos, prazos, orientações e demais informações relacionadas ao pleito.

1.7. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.8. O custo estimado máximo da contratação emergencial é de R\$ 188.400,00 (cento e oitenta e oito mil e quatrocentos reais), correspondente ao limite de 12 (doze) mensalidades de R\$ 15.700,00 (quinze mil e setecentos reais), estando incluídos nesse valor todos os serviços necessários à implantação, migração, capacitação, suporte e transição, conforme detalhamento constante do item 10 deste Termo de Referência.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar da contratação emergencial.

2.1.1. Aplicam-se, também, as disposições contidas na Portaria Normativa CAU/BR Nº 115/2023.

2.2. A presente contratação emergencial é necessária para assegurar a continuidade das atividades institucionais de comunicação da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) do CAU/BR e dos 27 CAU/UFs.

2.2.1. O contrato atualmente vigente com a empresa INFRA do Brasil encerra-se em 16 de agosto de 2026. Considerando a necessidade de manutenção dos serviços até a implantação da contratação definitiva, encontrava-se em avaliação a possibilidade de prorrogação excepcional do ajuste celebrado sob a égide da Lei nº 8.666/1993.

2.2.2. Contudo, em consultas realizadas em 6 de agosto de 2026 ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, foram identificados dois impedimentos de licitar e contratar vigentes em desfavor da atual contratada, INFRA DO BRASIL COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., sendo um aplicado pelo Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, com vigência de 27/08/2025 a 27/08/2026 e âmbito registrado como União, e outro aplicado pelo Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, com vigência de 22/01/2026 a 21/01/2027. O relatório consolidado de situação do fornecedor registra a existência de impedimento de licitar no âmbito dos órgãos do Governo Federal. Os respectivos relatórios e documentos comprobatórios serão juntados aos autos. Diante dos impedimentos vigentes e da análise realizada no processo, tornou-se inviável a formalização da prorrogação do contrato anteriormente considerada como alternativa para assegurar a continuidade dos serviços.

2.2.3. Paralelamente, encontra-se em curso o Pregão Eletrônico — NUP 00146.000965/2026-95, destinado à contratação definitiva da mesma solução, com edital publicado e sessão pública agendada para 24/08/2026. A realização da sessão, contudo, não representa a conclusão imediata do procedimento nem o início da execução da nova contratação, considerando as etapas subsequentes de julgamento, habilitação, eventual fase recursal, adjudicação, homologação, formalização contratual e implantação da solução.

2.2.4. Configura-se, assim, risco concreto de descontinuidade dos serviços a partir de 17/08/2026, agravado pelas necessidades de

comunicação relacionadas ao Processo Eleitoral do CAU, circunstância que fundamenta a contratação direta, em caráter transitório, nos termos do art. 75, inciso VIII e § 6º, da Lei nº 14.133/2021.

2.2.5. Há registros formais de iniciativas de planejamento para nova contratação de solução de e-mail marketing desde junho de 2024. Em 12/06/2024, foi formalizado o Documento de Formalização da Demanda – DFD, no âmbito do NUP SEI-CAU nº 00146.000692/2024-17, visando à contratação de serviço continuado de produção e envio de e-mail marketing. O documento registrou a necessidade institucional do serviço, estimativa de até 6.000.000 (seis milhões) de disparos mensais, indicação de equipe de planejamento e previsão inicial de contratação para agosto de 2024.

2.2.5.1. Em 14/06/2024, o referido processo foi encaminhado à área de Tecnologia da Informação, por meio do SEI, já instruído com DFD e documentação pertinente, para apoio na elaboração do Estudo Técnico Preliminar. Em 15/06/2024, houve registro de que a equipe de planejamento estava composta e poderia prosseguir com as etapas subsequentes do planejamento da contratação, tendo sido também discutida, naquele momento, a possibilidade de manutenção transitória do contrato então vigente, com previsão de encerramento antecipado quando concluída a nova contratação.

2.2.5.2. Embora a modelagem inicialmente formalizada em 2024 ainda apresentasse escopo preliminar distinto daquele posteriormente consolidado — inclusive quanto ao universo de unidades atendidas e ao dimensionamento da demanda —, os documentos demonstram que a necessidade de substituição e reestruturação da solução de e-mail marketing já vinha sendo objeto de providências administrativas e de planejamento desde aquele exercício.

2.2.5.3. Em agosto de 2025, foram realizadas novas tratativas entre a ASCOM e a área técnica para prosseguimento da estruturação da contratação. Em 18/08/2025, foi encaminhado novo Documento de Formalização da Demanda – DFD para análise. Diante da necessidade de continuidade do planejamento, a ASCOM prosseguiu com a elaboração dos documentos pertinentes, encaminhando o Estudo Técnico Preliminar – ETP em 27/01/2026. Após novas reuniões e tratativas, foram consolidados o DFD, o ETP, o Termo de Referência e o Mapa de Riscos, encaminhados para análise técnica do CSC em 19/05/2026.

2.2.5.4. Os documentos foram novamente encaminhados em 08/06/2026, tendo sido recebidas, em 09/06/2026, orientações técnicas que demandaram revisão do escopo então proposto. Na sequência, foram realizadas reuniões com potenciais fornecedores, obtidas propostas comerciais e promovidas as adequações necessárias ao prosseguimento da contratação definitiva, cujo Pregão Eletrônico encontra-se com sessão pública agendada para 24/08/2026.

2.2.6. A documentação comprobatória dessa cronologia será juntada aos autos, incluindo, entre outros registros, o DFD formalizado em 12/06/2024 no NUP SEI-CAU nº 00146.000692/2024-17, as comunicações realizadas entre 12 e 15/06/2024 relativas à formalização da demanda, composição da equipe de planejamento, encaminhamento do processo à área técnica e providências para elaboração do Estudo Técnico Preliminar, bem como os documentos, comunicações, reuniões e versões dos instrumentos de planejamento produzidos em 2025 e 2026. Esses elementos permitirão a análise objetiva da evolução da contratação, das providências adotadas e das circunstâncias técnicas e administrativas que influenciaram seu desenvolvimento.

2.2.7. A cronologia acima evidencia que a necessidade de nova contratação de solução de e-mail marketing foi formalmente identificada e submetida a providências de planejamento desde 2024, anteriormente, portanto, à configuração da situação emergencial atual. A necessidade da contratação emergencial decorre da conjugação entre o término do contrato vigente em 16/08/2026, a superveniente inviabilidade de sua prorrogação em razão dos impedimentos identificados no SICAF e a impossibilidade de conclusão, formalização e implantação da contratação definitiva em tempo hábil, sem prejuízo de eventual apuração administrativa que venha a ser considerada cabível quanto ao desenvolvimento do planejamento e à tramitação do processo.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. Da Solução para o problema a ser resolvido:

3.1.1. A solução consiste na contratação emergencial de plataforma de envio de e-mail marketing em regime de Software como Serviço (SaaS), que atenda à necessidade crítica de comunicação institucional do CAU com seu público registrado (mais de 250 mil profissionais e empresas). O problema atual é o término iminente do contrato com o fornecedor atual (Infra do Brasil) em 16/08/2026, o impedimento superveniente da empresa, e a necessidade de garantir a continuidade ininterrupta dos disparos diários, semanais e mensais de informativos oficiais, boletins e comunicações eleitorais durante o Processo Eleitoral do CAU, conforme descrito no Estudo Técnico Preliminar da dispensa emergencial.

3.1.2. Assim, a plataforma contratada deverá oferecer alta capacidade de processamento, com infraestrutura compatível com o porte da solução, capaz de suportar o envio de até 600.000 (seiscentos mil) e-mails por dia.

3.1.3. A plataforma também deverá ser projetada para gerenciar grandes volumes de envio de forma eficiente, utilizando inteligência de roteamento e boas práticas de entregabilidade para otimizar a velocidade de entrega junto aos provedores de destino, sem necessidade de intervenção manual do usuário para gestão de filas ou infraestrutura.

3.2. Descrição detalhada do objeto:

3.2.1. O objeto é a contratação de empresa especializada para fornecimento de serviços de envio de e-mail marketing, compreendendo:

3.2.1.1. Disponibilização de plataforma tecnológica com arquitetura robusta e escalável, gerenciada integralmente pelo fornecedor, com capacidade operacional compatível para processar até 600.000 disparos diários, assegurando alta taxa de entregabilidade e confiabilidade;

3.2.1.2. Funcionalidades de criação de newsletters por meio de interface amigável (editor HTML, templates personalizáveis, inserção de imagens);

3.2.1.3. Gerenciamento de múltiplas listas de mailing, com validação de e-mails, identificação de descadastros (unsubscribe) e exportação de listas em formato interoperável CSV, XLS/XLSX ou TXT;

3.2.1.4. A solução deverá disponibilizar, no mínimo, 30 (trinta) acessos de usuário únicos, distintos e simultâneos, sem custo adicional por usuário.

3.2.1.5. Emissão de relatórios e gráficos de detecção, abertura, entregas e falhas; e

3.2.1.6. Monitoramento contínuo da reputação dos remetentes, com ações de mitigação e suporte à normalização em caso de blacklist.

3.3. Ciclo de vida do objeto:

3.3.1. O ciclo de vida compreende as seguintes fases:

3.3.1.1. Planejamento da contratação: já realizado por meio de ETP, análise de soluções, estimativa de demanda e elaboração do termo de referência.

3.3.1.2. Seleção do fornecedor: procedimento de Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei 14.133/2021, em razão da situação de emergência devidamente caracterizada no Estudo Técnico Preliminar.

3.3.1.3. Assinatura do contrato e início da execução: implantação da plataforma, migração das bases de contatos, parametrização, autenticação dos domínios, configuração e preparação da infraestrutura de envio e treinamento inicial dos usuários, observados os prazos estabelecidos no cronograma constante do item 5.1.5 deste Termo de Referência.

3.3.1.4. Execução contínua dos serviços, com avaliação mensal por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), baseado nos níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

3.3.1.5. Encerramento contratual: o contrato será encerrado ao término de sua vigência máxima ou antecipadamente, após o período inicial mínimo previsto neste Termo de Referência, quando a solução decorrente da contratação definitiva estiver implantada, homologada e apta a assumir os envios institucionais, devendo ser realizada a transição dos dados e demais ativos informacionais necessários à continuidade dos serviços, observadas as disposições deste Termo de Referência e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

3.3.1.6. Desfazimento: os dados pertencentes ao CAU deverão ser devolvidos em formato aberto e excluídos dos servidores da contratada, observando a LGPD.

3.4. Especificação do produto conforme catálogo eletrônico de padronização:

3.4.1. Não foi identificada, no Catálogo Eletrônico de Padronização de Compras, Serviços e Obras do Governo Federal, especificação padronizada correspondente à solução de e-mail marketing objeto desta contratação. Em razão das características do serviço, o objeto encontra-se definido neste Termo de Referência por meio de requisitos funcionais, operacionais, de segurança e de desempenho, em consonância com o art. 19, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

3.5. Critérios de sustentabilidade:

3.5.1. Em observância ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e à Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010, a contratação atenderá aos seguintes critérios:

3.5.1.1. A plataforma deverá ser operada em data centers com práticas de eficiência energética, admitida a comprovação por meio de certificações, relatórios de sustentabilidade ou documentos técnicos equivalentes emitidos pelo provedor de infraestrutura em nuvem utilizado pela solução (ex.: ISO 50001, LEED, relatórios de PUE ou de energia livre de carbono), não constituindo critério eliminatório.

3.5.1.2. Sempre que possível, a comunicação será realizada preferencialmente por meios digitais, reduzindo o uso de papel;

3.5.2. Os preços permanecerão fixos durante a vigência da presente contratação emergencial, que não poderá ultrapassar o limite legal previsto no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, não havendo prorrogação contratual, sem prejuízo da preservação do equilíbrio econômico-financeiro nas hipóteses legalmente cabíveis.

3.5.3. Para fins de dimensionamento, execução, fiscalização e pagamento, serão considerados os limites estabelecidos neste Termo de Referência, especialmente a base de até 250.000 (duzentos e cinquenta mil) contatos ativos e o volume de até 7.000.000 (sete milhões) de disparos mensais. Eventual capacidade adicional disponibilizada pela solução contratada, sem custo adicional, não implicará alteração automática dos quantitativos, do valor ou do escopo da contratação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Para o pleno atendimento das necessidades da Administração, a contratada deverá observar os seguintes requisitos:

4.1.1. Executar o objeto conforme as especificações técnicas, prazos e condições definidos no Termo de Referência;

4.1.2. Serviços de Newsletter:

4.1.2.1. A plataforma deverá possuir capacidade comprovada para processar até 600.000 (seiscentos mil) e-mails por dia, observadas as melhores práticas de entregabilidade e de gestão de reputação de domínio e IP, com processamento em fluxo contínuo compatível com a demanda operacional da Administração. Não se admitirá penalização por variações no tempo total de processamento decorrentes de

controles de ritmo de envio destinados a preservar a entregabilidade.

4.1.2.2. Deve haver disponibilidade de uso de diferentes infraestruturas ou mecanismos de processamento de envio para disparo simultâneo de uma mesma campanha para diferentes mailings, com redução do tempo total de entrega.

4.1.2.3. Deve haver disponibilidade de envio simultâneo de várias newsletters, sem comprometimento dos níveis mínimos de serviço (SLA) previstos neste Termo de Referência.

4.1.2.4. Deve haver controle de envio dos e-mails, com registro de data, hora, campanha e situação de processamento;

4.1.2.5. Deve haver detecção de abertura dos e-mails;

4.1.2.6. O pagamento será mensal e fixo, correspondente à assinatura do plano contratado, independentemente do volume de e-mails efetivamente enviados, desde que respeitados os limites estabelecidos neste Termo de Referência. Para fins de fiscalização, consideram-se como quantitativos de referência a base de até 250.000 (duzentos e cinquenta mil) contatos ativos e o volume de até 7.000.000 (sete milhões) de disparos mensais, ainda que a solução disponibilizada possua capacidade superior sem custo adicional.

4.1.2.7. A plataforma deverá fornecer ferramentas nativas para o monitoramento da reputação dos domínios e IPs de envio, incluindo alertas sobre risco de bloqueio. A contratada deverá disponibilizar uma equipe especializada em Deliverability para atuar de forma proativa na prevenção de problemas de entregabilidade e na resolução de incidentes. Em caso de inclusão em listas de bloqueio (blacklists), a contratada deverá apurar as causas e adotar as medidas corretivas cabíveis, prestando à CONTRATANTE o suporte técnico necessário para a normalização, dando ciência à fiscalização sobre o status da resolução a cada 24 horas (dias úteis) até a completa normalização do quadro. O atendimento especializado em entregabilidade e o reporte periódico previstos neste item serão prestados no âmbito do nível de suporte técnico premium da solução, cujo custo deverá estar integralmente contemplado na proposta comercial, sendo vedada cobrança adicional durante a vigência contratual.

4.1.2.8. A solução deverá disponibilizar infraestrutura de envio adequada ao volume contratado, com mecanismos de gestão e preservação da reputação dos remetentes e domínios da CONTRATANTE. Será admitida a utilização de IP dedicado ou de infraestrutura distribuída e gerenciada de múltiplos IPs, desde que a arquitetura adotada assegure o atendimento dos níveis mínimos de serviço, dos requisitos de entregabilidade, continuidade e segurança previstos neste Termo de Referência, sem cobrança adicional. Quando tecnicamente necessário, deverão ser adotados procedimentos de aquecimento gradual de domínio e/ou infraestrutura de envio, conforme plano técnico apresentado pela CONTRATADA e aprovado pela fiscalização.

4.1.3. Acessos:

4.1.3.1. A ferramenta deve possuir interface única de gerenciamento, baseada em ambiente web;

4.1.3.2. Deve ser intuitiva, responsiva e acessível a partir de diferentes navegadores e dispositivos móveis;

4.1.3.3. Deve possibilitar, no mínimo, 30 acessos únicos e diferenciados;

4.1.3.4. Cada acesso deve possibilitar a criação e edição de newsletters e edições sem interferir em outros acessos;

4.1.3.5. O CAU/BR deterá o perfil de administrador da conta única, com permissão para gerenciar todos os perfis de acesso, grupos de contatos e campanhas vinculados aos CAU/UFs, assegurando a governança centralizada da ferramenta. A solução deverá permitir a criação de perfis de permissão diferenciados (administrador, gestor, analista, entre outros) e a segmentação de bases e campanhas por unidade (CAU/UFs), sem necessidade de contas independentes.

4.1.4. Criação de Newsletter:

4.1.4.1. A ferramenta deve proporcionar a criação de newsletters de forma amigável e eficiente;

4.1.4.2. A plataforma deverá disponibilizar biblioteca de *templates* customizáveis pela própria CONTRATANTE, por meio de editor visual e de edição em HTML, sem necessidade de intervenção da CONTRATADA. Eventuais serviços de criação ou adaptação de peças por equipe da CONTRATADA, se demandados, deverão ser objeto de item próprio do TR, com quantitativo e preço unitário definidos.

4.1.4.3. Deve ser possível a criação de artigos de forma amigável;

4.1.4.4. Deve ser possível o envio de imagens juntamente com o texto;

4.1.4.5. Deve ser possível a edição dos artigos pela própria ferramenta, além de edição em HTML.

4.1.5. Mailing:

4.1.5.1. Deve ser possível o envio de e-mails de forma amigável;

4.1.5.2. Para cada newsletter deve ser possível utilizar mailings diferentes;

4.1.5.3. Deve ser possível acrescentar ou retirar e-mails do mailing de forma eficiente;

4.1.5.4. Deve ser possível visualizar os e-mails contidos no mailing;

4.1.5.5. Deve ser possível baixar o mailing em XLS/XLSX, TXT ou CSV;

4.1.5.6. Ao adicionar uma lista de e-mails para envio, deve ser possível verificar a validade dos endereços, identificando e desconsiderando aqueles que apresentarem erro;

4.1.5.7. Deve ser possível identificar e excluir da base os destinatários que não desejem receber as newsletters (cancelamento de inscrição);

4.1.5.8. Ao iniciar uma campanha, deve ser possível ter uma previsão para a finalização do envio.

4.1.6. Controle de mensagens:

4.1.6.1. A plataforma deve gerar relatórios e gráficos com as seguintes informações:

4.1.6.1.1. Quantidade de mensagens entregues;

4.1.6.1.2. Quantidade de mensagens abertas;

4.1.6.1.3. Quantidade de e-mails enviados;

4.1.6.1.4. Quantidade de mensagens com falha;

4.1.6.1.5. Deve ser possível, de forma amigável, identificar quantos destinatários receberam as mensagens e quantos erros ocorreram.

4.1.7. Dos Níveis Mínimos de Serviço (SLA):

4.1.7.1. Deverá seguir as regras do item 8.

4.1.8. Da Proteção de Dados e Segurança da Informação

4.1.8.1. A contratada deverá observar a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), responsabilizando-se pelos danos a que der causa, nos termos da legislação aplicável.

4.1.8.2. A plataforma deverá garantir que todos os dados trafegados e armazenados estejam protegidos por criptografia em trânsito e em repouso, conforme boas práticas de segurança da informação.

4.1.8.3. Ao término do contrato, a CONTRATADA disponibilizará para download, em formato interoperável (CSV), as bases de contatos e demais dados pertencentes à CONTRATANTE, pelo prazo de até 60 (sessenta) dias contados do encerramento contratual. Findo esse prazo, os dados serão removidos de seus sistemas, mediante declaração formal de expurgo, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória por lei ou decisão judicial, observadas as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.1.8.4. A CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado, documentação que comprove a adoção de medidas técnicas e organizacionais adequadas à proteção dos dados pessoais, em conformidade com o art. 46 da Lei nº 13.709/2018 – LGPD. A comprovação poderá ser realizada mediante apresentação da Política de Segurança da Informação, do Acordo de Proteção de Dados (DPA), da lista de suboperadores e de certificações de segurança da informação da CONTRATADA ou de seu provedor de infraestrutura em nuvem, a exemplo de ISO/IEC 27001 ou SOC 2, dispensada a emissão de laudo específico.

4.1.8.5. A CONTRATANTE, na qualidade de controladora dos dados pessoais, declara que o tratamento e a comunicação institucional dirigidos à sua base de registrados observam base legal própria, nos termos do art. 7º da Lei nº 13.709/2018, responsabilizando-se pela legitimidade da base fornecida, pela manutenção dos registros de descadastro e pela observância do direito de oposição dos titulares. A CONTRATADA atuará como operadora, nos termos do Acordo de Proteção de Dados. As políticas de uso aceitável da CONTRATADA serão aplicadas em observância à natureza institucional e de interesse público da comunicação, vedada a suspensão unilateral dos envios sem prévia comunicação formal à fiscalização e concessão de prazo para saneamento.

4.1.9. Funcionalidades de Automação, Análise e Segurança de Envio:

4.1.9.1. A plataforma deverá permitir testes A/B de assunto e de conteúdo, com apuração automática do melhor desempenho.

4.1.9.2. A plataforma deverá permitir a segmentação dinâmica da base por critérios cadastrais e comportamentais (aberturas, cliques, engajamento).

4.1.9.3. A plataforma deverá disponibilizar automações de fluxo (réguas de relacionamento) acionadas por eventos e comportamentos.

4.1.9.4. A plataforma deverá permitir a personalização dinâmica de conteúdo por campos de mesclagem (*merge tags*).

4.1.9.5. A plataforma deverá disponibilizar integração via API REST e *Webhooks* com os demais sistemas do Conselho.

4.1.9.6. A plataforma deverá disponibilizar autenticação de remetente (SPF, DKIM e DMARC) e ferramentas de gestão de reputação de envio.

4.2. Deverão ser observados os seguintes critérios/práticas de sustentabilidade:

4.2.1. Eficiência Energética e Baixo Carbono:

4.2.1.1. A contratada deverá informar as práticas de eficiência energética adotadas pelos data centers utilizados, preferencialmente com certificações ambientais ou relatórios técnicos equivalentes, quando disponíveis.

4.2.2. Otimização Ambiental do Software:

4.2.2.1. A plataforma deve adotar práticas de gestão eficiente de dados, como limpeza automatizada de listas inativas e logs, para minimizar o consumo de recursos computacionais e de armazenamento. A política de retenção de dados de rastreamento e de *logs* observará as janelas previstas na documentação técnica da solução contratada, as quais deverão ser expressamente declaradas na proposta. Relatórios consolidados de desempenho das campanhas deverão permanecer exportáveis pela CONTRATANTE durante toda a vigência contratual.

4.2.3. Demonstrar capacidade técnica compatível com o objeto, por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica que comprovem experiência prévia em objeto de natureza, porte e complexidade compatíveis com a presente contratação.

4.2.3.1. A comprovação de capacidade técnica deverá demonstrar experiência prévia compatível em complexidade, porte e características com o objeto desta contratação, demonstrando que a empresa dispõe de estrutura operacional, equipe técnica e recursos materiais suficientes para execução do contrato.

4.3. Plano de Transição (foco na saída e migração de dados):

4.3.1. A CONTRATADA deverá executar, sem ônus adicional para a Administração, Plano de Transição Contratual que assegure a disponibilização completa, segura e sem perdas dos dados, listas de contatos, templates, relatórios históricos e demais ativos informacionais geridos durante o contrato, de modo a permitir sua utilização pela solução decorrente do Pregão Eletrônico em andamento — NUP 00146.000965/2026-95.

4.3.2. A transição para a solução definitiva deverá iniciar-se previamente ao encerramento da contratação emergencial. Após comunicação formal do CAU/BR acerca da previsão de entrada em operação da solução sucessora, a CONTRATADA deverá disponibilizar, em até 5 (cinco) dias úteis, exportação preliminar dos dados e ativos necessários aos testes, importação e homologação. Após o último disparo realizado na solução emergencial, deverá ser disponibilizada, em até 1 (um) dia útil, exportação incremental contendo as alterações ocorridas após a exportação preliminar. Os dados permanecerão acessíveis para conferência e eventual nova exportação por até 60 (sessenta) dias após o encerramento, observadas as disposições aplicáveis da LGPD.

4.3.3. A inexistência ou falha na execução deste plano de transição, que cause interrupção ou degradação do serviço, constituirá descumprimento contratual grave por parte da CONTRATADA, sujeitando-a às sanções administrativas cabíveis.

4.3.4. Os serviços necessários à implantação da solução, incluindo configuração, migração de dados, parametrização, autenticação dos domínios, configuração da infraestrutura de envio e treinamento inicial da equipe, integram o objeto da presente contratação e deverão estar integralmente abrangidos pelo valor mensal contratado, vedada qualquer cobrança adicional por sua execução.

4.3.5. Caso a empresa responsável pela contratação definitiva seja a própria CONTRATADA, a transição deverá assegurar a continuidade das bases, configurações, históricos e demais ativos informacionais já existentes, sem perda de dados e sem cobrança adicional decorrente da continuidade da solução.

4.4. Da subcontratação:

4.4.1. É vedada a subcontratação total do objeto ou a transferência a terceiros da responsabilidade contratual, da coordenação da execução, da interlocução com o CAU/BR, da gestão da implantação, do suporte e das demais obrigações centrais assumidas pela CONTRATADA.

4.4.2. Admite-se a utilização de plataforma SaaS, infraestrutura em nuvem, serviços de processamento e entrega de mensagens, monitoramento, segurança, armazenamento e demais provedores ou suboperadores tecnológicos de terceiros necessários à composição da solução ofertada, desde que previamente identificados ou informados à CONTRATANTE e submetidos às obrigações de segurança, proteção de dados, continuidade e reversibilidade previstas neste Termo de Referência.

4.4.3. A utilização de plataforma tecnológica licenciada ou disponibilizada por terceiro não eximirá a CONTRATADA de nenhuma obrigação perante o CAU/BR, permanecendo esta integralmente responsável pelo cumprimento do objeto, pelos níveis mínimos de serviço, pela segurança da informação, pela proteção dos dados pessoais, pela implantação, pelo suporte, pela continuidade e pela transição contratual.

4.4.4. Quando a participação de terceiro caracterizar juridicamente subcontratação de parcela do serviço, a CONTRATADA deverá observar o disposto no art. 122 da Lei nº 14.133/2021, inclusive quanto aos limites e condições autorizados pela Administração e à apresentação da documentação tecnicamente exigível do subcontratado.

4.4.5. Não será admitida subcontratação que resulte em simples intermediação integral do objeto ou que transfira a terceiro a responsabilidade principal pela execução contratual.

4.4.6. A subcontratação ou utilização de terceiros em desacordo com este Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA às medidas e sanções cabíveis, observado o devido processo administrativo.

4.5. Da vigência:

4.5.1. A contratação emergencial não tem por finalidade substituir o procedimento competitivo ordinário, que já se encontra em curso, conforme documentação anexa ao Protocolo SEI NUP 00146.000965/2026-95, mas exclusivamente assegurar a continuidade dos serviços durante período transitório.

4.5.2. Assim, a contratação terá vigência máxima de até 12 (doze) meses, observado o limite legal contado da ocorrência da situação emergencial e vedada a prorrogação, nos termos do art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021. A Administração considera necessário período inicial mínimo de 3 (três) meses de execução, após o qual o ajuste deverá ser encerrado antecipadamente quando a solução decorrente da contratação definitiva estiver implantada, homologada e apta a assumir os serviços, ressalvadas as demais hipóteses legais de extinção contratual.

5. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

5.1. Dinâmica de execução do objeto:

5.1.1. A execução do objeto observará a seguinte dinâmica operacional:

5.1.1.1. Início da execução do objeto:

5.1.1.1.1. A execução contratual terá início a partir da emissão da Ordem de Serviço, devendo as etapas de implantação ser cumpridas nos prazos estabelecidos no item 5.1.5 deste Termo de Referência.

5.1.1.2. Métodos, rotinas, etapas, tecnologias e procedimentos:

5.1.2. A execução dos serviços compreenderá, de forma contínua e integrada, as seguintes atividades:

5.1.2.1. Disponibilização de plataforma digital em ambiente web (SaaS), com acesso seguro e ininterrupto;

5.1.2.2. Configuração inicial da solução, incluindo criação de contas de usuários (até 30 acessos), parametrização e estruturação dos grupos de contatos (mínimo de 28 grupos, sendo 1 para o CAU/BR e 27 para os CAU/UFs) e definição de perfis de acesso;

5.1.2.3. Migração integral de dados, listas de contatos, templates, históricos e demais ativos informacionais, sem perda de dados;

5.1.2.4. Criação, edição e disparo de campanhas de e-mail marketing, conforme demanda da CONTRATANTE;

5.1.2.5. Processamento de envios em larga escala, com capacidade para processar até 600.000 (seiscentos mil) e-mails por dia, utilizando inteligência de roteamento e infraestrutura otimizada para garantir agilidade e confiabilidade na entrega.

5.1.2.6. Monitoramento contínuo da performance da plataforma, incluindo filas de envio, taxa de entrega e eventuais falhas;

5.1.2.7. Gestão de reputação de envio (IP/domínio), com adoção de medidas preventivas e corretivas contra bloqueios e inclusão em blacklist;

5.1.2.8. Geração de relatórios analíticos e métricas de desempenho (entregas, aberturas, rejeições, falhas, entre outros);

5.1.2.9. Suporte técnico especializado, com atendimento em língua portuguesa, para resolução de incidentes e orientações operacionais;

5.1.2.10. Atualizações tecnológicas, correções e melhorias contínuas inerentes ao plano contratado, disponibilizadas automaticamente no modelo SaaS, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. Novos módulos, produtos ou funcionalidades comercializados de forma autônoma pelo fabricante não integram o objeto desta contratação emergencial e não poderão gerar cobrança adicional ou ampliação automática do escopo contratado.

5.1.3. Frequência e periodicidade:

5.1.3.1. A execução será contínua, com disponibilidade da plataforma 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante toda a vigência contratual, observados os níveis mínimos de serviço (SLA).

5.1.4. Local da prestação dos serviços: Serão prestados de forma remota, em ambiente digital, sendo acessados via internet pelos usuários da CONTRATANTE, sem necessidade de instalação local.

5.1.5. Cronograma de execução:

Etapas	Descrição	Prazo
1	Assinatura do contrato / Ordem de Serviço	Marco inicial
2	Disponibilização da plataforma e configuração inicial de acessos	Até 5 (cinco) dias úteis
3	Migração prioritária das bases necessárias aos primeiros envios, parametrização, preservação das listas de supressão, autenticação de domínio (SPF, DKIM e DMARC), configuração da infraestrutura de envio e validação	Até 15 (quinze) dias úteis, contados da Ordem de Serviço
4	Entrada em operação da solução para execução regular dos disparos institucionais	Imediatamente após a conclusão da Etapa 3, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis contados da Ordem de Serviço
5	Migração complementar de históricos e demais ativos, capacitação complementar, otimizações e operação assistida	Conforme plano de implantação aprovado pela fiscalização, sem prejuízo à operação regular da plataforma

6	Plena execução dos serviços no volume contratado	Durante o período remanescente da vigência contratual
---	--	---

5.1.5.1. Os indicadores de Entregabilidade previstos no item 8 somente serão exigíveis, para fins de glosa, após a conclusão da Etapa 4, sem prejuízo da exigibilidade dos demais níveis de serviço aplicáveis às etapas já disponibilizadas.

5.1.5.2. Os prazos previstos neste item referem-se à implantação das funcionalidades e bases essenciais à entrada em operação da solução emergencial. Atividades complementares de migração histórica, otimização, capacitação complementar e operação assistida poderão prosseguir após a entrada em operação, conforme cronograma aprovado pela fiscalização, desde que não impeçam ou prejudiquem a execução regular dos disparos institucionais.

5.1.5.3. Para mitigar os riscos de descontinuidade durante a implantação da nova solução, será formalizado instrumento específico de encerramento e transição com a atual prestadora, INFRA DO BRASIL COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA., destinado a disciplinar as providências necessárias à transição entre as plataformas, incluindo a transferência ordenada de dados, mailings, históricos, listas de supressão, templates, relatórios, configurações e demais ativos informacionais, o apoio técnico à migração e as demais medidas de continuidade que estejam juridicamente amparadas pelo instrumento de transição. A abrangência, o período e as condições de eventual manutenção temporária de atividades operacionais durante a transição deverão observar os limites definidos pela área jurídica.

5.1.5.3.1. Durante o período de implantação da nova plataforma, a estratégia de transição deverá assegurar a continuidade dos disparos institucionais indispensáveis, especialmente aqueles relacionados ao Processo Eleitoral do CAU.

5.1.5.4. A formalização da contratação ficará condicionada à manifestação expressa da empresa selecionada quanto à aderência aos prazos de entrada em operação previstos neste item.

5.2. Forma de execução e entregas:

5.2.1. Considerando a natureza continuada e sob demanda do serviço, não haverá parcelamento físico do objeto.

5.2.2. A execução será mensurada mensalmente mediante o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), considerando os indicadores previstos no item 8 deste Termo de Referência.

5.3. Infraestrutura e recursos necessários:

5.3.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo:

5.3.1.1. Plataforma tecnológica em nuvem, com capacidade escalável e alta disponibilidade;

5.3.1.2. Infraestrutura de servidores adequada ao volume estimado de até 7.000.000 (sete milhões) de disparos mensais;

5.3.1.3. Sistemas de segurança da informação, incluindo criptografia de dados em trânsito e em repouso;

5.3.1.4. Ferramentas de monitoramento de desempenho e reputação de envio;

5.3.1.5. Equipe técnica qualificada para suporte, operação e manutenção da solução.

5.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:

5.4.1. A proposta deverá considerar:

5.4.1.1. A proposta deverá considerar a assinatura de um plano que comporte uma base de até 250.000 (duzentos e cinquenta mil) contatos ativos, que é a estimativa da base de contatos do CAU/BR e UFs, a qual será gerenciada na plataforma por meio de grupos de contatos específicos (mínimo de 28 grupos). A plataforma deverá suportar o envio de um volume de 7.000.000 (sete milhões) de e-mails, sendo o custo fixo e previsível, atrelado à quantidade de contatos, e não variável por volume de disparos.

5.4.1.2. Necessidade de processamento de até 600.000 envios diários, com infraestrutura otimizada para garantir a eficiência e a confiabilidade na entrega;

5.4.1.3. Atendimento simultâneo a múltiplos usuários (mínimo de 30 acessos);

5.4.1.4. Execução de campanhas recorrentes (diárias, semanais e mensais);

5.4.1.5. Necessidade de alta entregabilidade e controle de reputação;

5.4.1.6. Atendimento às exigências de segurança da informação e LGPD;

5.4.1.7. Prestação dos serviços pelo prazo máximo de até 12 (doze) meses, observado o período inicial mínimo de 3 (três) meses, a vedação à prorrogação da contratação emergencial e a possibilidade de extinção antecipada, após esse período inicial, quando implantada e apta a solução decorrente da contratação definitiva.

5.5. Garantia do serviço:

5.5.1. A CONTRATADA deverá garantir a qualidade e a continuidade dos serviços prestados durante toda a vigência contratual, observando os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos no Termo de Referência.

5.5.2. A CONTRATADA deverá corrigir, sem ônus adicional, quaisquer falhas, inconsistências ou indisponibilidades identificadas durante a execução.

5.5.3. Constatadas inconformidades, a CONTRATADA deverá promover a correção no prazo estabelecido pela fiscalização contratual, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. 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 (Lei nº 14.133/2021, art. 115, *caput*).

6.2. Na ocorrência de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão da execução contratual, o fato deverá ser imediatamente registrado e submetido ao gestor do contrato para adoção das providências juridicamente cabíveis, observadas as disposições do art. 115, § 5º, da Lei nº 14.133/2021 e a vedação à prorrogação da contratação emergencial prevista no art. 75, inciso VIII, da mesma Lei.

6.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, *caput*).

6.3.1. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa 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.

6.3.2. O fiscal técnico 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.3.3. O fiscal técnico do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

6.3.4. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

6.3.5. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

6.3.6. O fiscal técnico 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. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#));

6.3.7. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#));

6.3.8. O fiscal técnico comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a proximidade do encerramento da vigência, com vistas à adoção das providências necessárias à transição para a solução decorrente da contratação definitiva, vedada a prorrogação da presente contratação emergencial.

6.3.9. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais 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 ultrapassem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).

6.4. O fiscal administrativo 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 ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

6.4.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

6.5. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização, mantendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da Ordem de Serviço, registros de ocorrências e eventuais alterações formalmente admitidas, elaborando relatório com vistas à verificação do adequado atendimento da finalidade da contratação.

6.5.1. 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. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).

6.5.2. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial 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. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).

6.5.3. 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. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).

6.6. O fiscal administrativo comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a proximidade do término da contratação emergencial, para que sejam adotadas as providências necessárias ao encerramento do ajuste e à transição para a contratação definitiva.

- 6.7. 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. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI](#)).
- 6.8. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.
- 6.9. A medição dos serviços será realizada mensalmente por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), observado o cumprimento dos indicadores estabelecidos no item 8.
- 6.9.1. O descumprimento dos indicadores previstos no IMR poderá ensejar glosas no pagamento, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas.
- 6.10. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).
- 6.11. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).
- 6.12. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, *caput*).
- 6.12.1. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).
- 6.13. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.14. O Contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.15. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.
- 6.16. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.
- 6.17. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:
- 6.17.1. Verificação mensal dos relatórios de desempenho da plataforma, incluindo, no mínimo: taxa de entrega, taxa de abertura, taxa de falhas (bounce) e conformidade com os níveis de serviço (SLA) contratados;
- 6.17.2. Aferição do cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), especialmente quanto à disponibilidade da plataforma, entregabilidade mínima e tempo de resposta para resolução de falhas, contorno operacional e solução definitiva, conforme estabelecido no Termo de Referência;
- 6.17.3. Verificação da aderência do plano contratado à base de contatos ativos do CAU/BR e UFs, assegurando que a capacidade da plataforma seja suficiente para atender à demanda de envios;
- 6.17.4. Monitoramento da reputação dos domínios e IPs de envio utilizados pela contratada, incluindo verificação de eventuais inclusões em listas de bloqueio (blacklists) e das medidas corretivas adotadas;
- 6.17.5. Acompanhamento da disponibilidade da plataforma, com registro de eventuais indisponibilidades e sua duração, para fins de aplicação de glosas ou sanções, quando cabível;
- 6.17.6. Avaliação da qualidade do suporte técnico prestado, incluindo tempo de resposta, efetividade na resolução de incidentes e adequação das orientações fornecidas;
- 6.17.7. Verificação do cumprimento das obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais e segurança da informação, nos termos da legislação vigente;
- 6.17.8. Registro sistemático das ocorrências relevantes em instrumento próprio de controle, com vistas à rastreabilidade das ações de fiscalização e à instrução de eventuais processos administrativos;
- 6.17.9. Realização de reuniões periódicas de acompanhamento com a contratada, quando necessário, para avaliação do desempenho contratual e definição de ações de melhoria contínua.

7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 7.1. O fornecedor será contratado diretamente por meio de dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, em razão da situação emergencial caracterizada no Documento de Formalização de Demanda e no Estudo Técnico Preliminar.
- 7.1.1. A razão da escolha do contratado e a justificativa do preço deverão ser formalizadas nos autos, juntamente com os demais documentos exigidos pelo art. 72 da Lei nº 14.133/2021.

7.2. Para fins de contratação, o fornecedor deverá comprovar o atendimento aos seguintes requisitos de habilitação:

7.2.1. Habilitação jurídica: inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) e ato constitutivo registrado na Junta Comercial ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso;

7.2.2. Regularidade fiscal, social e trabalhista: Certidão Conjunta da Receita Federal e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes municipal;

7.2.3. Qualificação técnica: comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que demonstre(m):

7.2.3.1. Prestação de serviços de envio de e-mail marketing ou comunicação digital em massa, com utilização de plataforma tecnológica dedicada;

7.2.3.2. Execução de volume mínimo de 3.000.000 (três milhões) de disparos mensais, admitida a soma de atestados, desde que comprovada a execução concomitante

7.2.3.3. Disponibilização de funcionalidades compatíveis com o objeto, incluindo, no mínimo, gerenciamento de mailing, criação de campanhas, relatórios de desempenho e controle de entregabilidade; e

7.2.3.4. Execução de serviços com exigência de níveis mínimos de desempenho (SLA), especialmente quanto à disponibilidade da plataforma e à taxa de entrega de mensagens.

7.2.3.5. O volume de disparos poderá ser comprovado mediante relatórios extraídos da plataforma utilizada na execução do contrato atestado, anexos ao respectivo atestado de capacidade técnica.

7.2.4. Inexistência de impedimentos: comprovação da inexistência de sanção ou impedimento vigente que obste a contratação com o CAU/BR, mediante as consultas cabíveis ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e aos demais cadastros cuja consulta seja exigível antes da formalização da contratação.

7.2.5. Antes da formalização da contratação, a empresa selecionada deverá apresentar declaração expressa de aderência integral às condições deste Termo de Referência, inclusive quanto:

- a) À capacidade para atendimento de base de até 250.000 contatos ativos e volume de até 7.000.000 de disparos mensais;
- b) à capacidade operacional para atendimento da demanda diária de até 600.000 envios;
- c) à disponibilização de, no mínimo, 30 acessos únicos e diferenciados, sem custo adicional;
- d) aos níveis mínimos de serviço e às obrigações relativas a suporte, entregabilidade e tratamento de ocorrências de reputação e blacklist;
- e) aos prazos essenciais de implantação e entrada em operação previstos no item 5.1.5;
- f) à vedação de prorrogação da contratação emergencial;
- g) às regras de extinção antecipada previstas neste Termo de Referência; e
- h) à responsabilidade integral pela plataforma, provedores e suboperadores tecnológicos utilizados na execução do objeto.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

8.1. A avaliação da execução do objeto será realizada por meio de Instrumento de Medição de Resultado (IMR), o qual estabelecerá indicadores objetivos de desempenho, critérios de aferição, periodicidade de avaliação e respectivas faixas de desempenho, em consonância com os níveis mínimos de serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência.

8.1.1. O IMR terá apuração mensal e será baseado em dados extraídos da própria plataforma da CONTRATADA, validados pela fiscalização do contrato, podendo ser complementados por registros da CONTRATANTE.

8.1.2. Indicadores de Desempenho:

8.1.2.1. Disponibilidade da Plataforma

Definição: percentual de tempo em que a plataforma permaneceu disponível para uso no período de apuração.

Fórmula: Disponibilidade (%) = $[(\text{Tempo total} - \text{Tempo de indisponibilidade}) / \text{Tempo total}] \times 100$

Meta: $\geq 99\%$ (noventa e nove por cento) ao mês

Fonte: logs da plataforma + validação da fiscalização

Observação: não serão considerados como indisponibilidade os períodos de manutenção programada, devidamente comunicados com antecedência mínima de 8 (oito) horas e realizados preferencialmente das 22h às 8h ou em finais de semana e feriados, bem como intervenções emergenciais destinadas a preservar a segurança do ambiente, falhas na infraestrutura ou conectividade da CONTRATANTE, indisponibilidades de serviços de terceiros (provedores de nuvem, DNS e registro de domínio) e eventos de caso fortuito ou força maior.

8.1.2.2. Entregabilidade:

Definição: percentual de mensagens aceitas pelos servidores de destino, desconsideradas as rejeições decorrentes de fatores não imputáveis à CONTRATADA, tais como inconsistências da base de contatos, reputação do domínio da CONTRATANTE, bloqueios aplicados pelos provedores destinatários, configurações de autenticação do domínio (SPF, DKIM e DMARC) e demais causas externas à plataforma.

Fórmula: Entregabilidade (%) = (Mensagens aceitas pelos servidores de destino ÷ Mensagens enviadas elegíveis) × 100

Meta: ≥ 97% (noventa e sete por cento)

Fonte: relatórios gerados pela plataforma da CONTRATADA

Observação: não serão considerados, para fins de penalização, os e-mails rejeitados por problemas inerentes à base de dados fornecida pela CONTRATANTE (ex.: e-mails inexistentes, domínios inválidos, destinatários descadastrados).

8.1.2.3. Tempo de Resposta e Resolução de Incidentes:

Definição: prazo máximo para início do atendimento (resposta) e para solução definitiva ou implementação de contorno operacional dos incidentes reportados, classificados conforme a criticidade:

Classificação dos incidentes:

Crítico: indisponibilidade total

Alto: degradação severa de desempenho

Médio: falhas parciais

Baixo: Falhas com impacto insignificante para os serviços

Metas:

Criticidade	Início do atendimento	Contorno operacional	Solução definitiva
Crítico	até 2 horas	até 4 horas	até 24 horas ou prazo tecnicamente justificado
Alto	até 4 horas	até 8 horas ou prazo tecnicamente justificado	até 48 horas ou prazo tecnicamente justificado
Médio	até 12 horas	quando aplicável ou prazo tecnicamente justificado	até 3 dias úteis ou prazo tecnicamente justificado
Baixo	até 24 horas	quando aplicável ou prazo tecnicamente justificado	ou prazo tecnicamente justificado até 5 dias úteis ou prazo tecnicamente justificado

8.1.2.4. Qualidade do Suporte Técnico:

Definição: avaliação da efetividade da CONTRATADA na resolução das demandas e incidentes reportados.

Critério: percentual de chamados e incidentes que tiveram sua solução definitiva ou contorno operacional implementado dentro dos prazos estabelecidos no SLA, por categoria de criticidade.

Fórmula: Qualidade do Suporte (%) = [(Chamados solucionados no prazo) / (Total de chamados)] x 100

Meta: ≥ 95% (noventa e cinco por cento) no cumprimento dos prazos de SLA para todas as categorias de incidentes.

8.2. Apuração e Impacto financeiro (Glosas)

8.2.1. O não atendimento dos indicadores implicará aplicação de glosas no pagamento mensal, conforme os critérios abaixo:

Indicador	Faixa de Desempenho	Glosa
Disponibilidade	98,5% a 98,99%	1,5%
Disponibilidade	< 98,5%	3%
Entregabilidade	95% a 96,99%	2%
Entregabilidade	< 95%	4%
Incidentes críticos fora do prazo	Por ocorrência	1% (acréscimo de 0,5% por reincidência.)

Suporte técnico	< 94% no SLA	1%
------------------------	--------------	----

8.2.2. Quando mais de um indicador apresentar descumprimento no mesmo período de apuração, as glosas serão cumulativas, observado o limite máximo previsto neste Termo de Referência.

8.2.3. A soma das glosas aplicadas no período poderá atingir o limite máximo de 15% do valor mensal faturado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

8.2.4. O descumprimento reiterado dos indicadores previstos no IMR, especialmente quando verificado em competências mensais consecutivas, poderá, consideradas a gravidade, a frequência e as circunstâncias da ocorrência, caracterizar inexecução parcial do contrato, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, mediante regular processo administrativo, sem prejuízo das glosas previstas neste instrumento.

8.2.5. Não haverá aplicação de glosas nos casos em que o descumprimento dos indicadores decorrer:

8.2.5.1. De falhas comprovadamente atribuíveis à infraestrutura da CONTRATANTE;

8.2.5.2. De inconsistências na base de dados fornecida;

8.2.5.3. De eventos de força maior devidamente comprovados.

8.3. Do recebimento:

8.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.3.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.3.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.3.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

8.3.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.3.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.3.6.1. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.3.6.2. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

8.3.6.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.3.6.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.3.7. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.3.8. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.3.8.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.3.8.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

8.3.8.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e

documentações apresentadas; e

8.3.8.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.3.8.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.3.9. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.3.10. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.3.11. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9. DO PAGAMENTO

9.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado, ou, quando aplicável, por meio de cartão de pagamento, com divulgação do extrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), observado o seguinte cronograma de desembolso:

9.1.1. Não haverá parcela autônoma de implantação. Os serviços de configuração, implantação, migração, parametrização, autenticação de domínios, capacitação, suporte e transição encontram-se incluídos no valor mensal contratado, vedada cobrança adicional.

9.1.2. Parcelas mensais: no valor de R\$ 15.700,00 (quinze mil e setecentos reais), pagas após o recebimento definitivo dos serviços referentes à respectiva competência, observado o período inicial mínimo de 3 (três) meses e o limite máximo de até 12 (doze) mensalidades, sem prejuízo da extinção antecipada prevista neste Termo de Referência.

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

9.2. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

9.2.1. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

9.3. No caso de atraso de pagamento imputável ao CONTRATANTE, os valores devidos serão atualizados monetariamente entre o término do prazo previsto para pagamento e a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou de outro índice que legalmente venha a substituí-lo.

9.4. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência.

9.4.1. Quando houver glosa parcial do objeto, o contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

9.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

9.5.1. O prazo de validade;

9.5.2. A data de emissão;

9.5.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

9.5.4. O período respectivo de execução do contrato;

9.5.5. O valor a pagar; e

9.5.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante.

9.7. 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.

9.8. Previamente à emissão da Nota de Empenho e, posteriormente, a cada pagamento, a Administração realizará consulta ao SICAF e, quando cabível, aos demais cadastros pertinentes, para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas para a contratação e identificar eventual ocorrência superveniente que impeça a manutenção do vínculo contratual.

9.9. 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.

9.10. 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.

9.11. Persistindo irregularidade que juridicamente impeça a manutenção da contratação, deverão ser adotadas as providências cabíveis para eventual extinção do contrato, mediante processo administrativo próprio e assegurados o contraditório e a ampla defesa.

9.12. Havendo efetiva execução do objeto, os pagamentos correspondentes às parcelas regularmente executadas serão realizados enquanto não houver decisão administrativa que determine a extinção do contrato, observadas as disposições legais aplicáveis.

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

9.13.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.14. 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.

9.15. Não haverá antecipação de pagamento, considerando a natureza continuada e mensurável do objeto.

9.16. Da cessão de crédito:

9.16.1. 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.

9.16.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

9.16.3. A cessão de crédito, de qualquer natureza, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

9.16.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO [\[MPC1\]](#)

10.1. Da Metodologia da Pesquisa de Preços:

10.1.1. A estimativa do valor da presente contratação foi elaborada com base em pesquisa de preços realizada junto a fornecedores do mercado de plataformas de e-mail marketing, em conformidade com o disposto no art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021. A pesquisa teve como objetivo aferir os valores praticados no mercado para serviços com características técnicas e volumétricas compatíveis com as necessidades do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR) e seus 27 Conselhos Estaduais (CAU/UFs).

10.1.2. Para a formação dos parâmetros de mercado foram consideradas duas etapas de pesquisa. A primeira corresponde à pesquisa realizada no âmbito da contratação definitiva (NUP 00146.000965/2026-95), na qual foram consultadas Totvs, Brevo, MailerLite e OverSize, cujas propostas permanecem nos autos como referências contemporâneas de mercado. A segunda corresponde à pesquisa específica realizada para a contratação emergencial, na qual foram solicitadas propostas comerciais atualizadas à Totvs e à OverSize, considerando as condições, o prazo e a necessidade imediata da presente contratação.

10.2. Das Reuniões e Cotações com os Fornecedores:

10.2.1. Totvs: A empresa foi consultada durante a pesquisa de mercado realizada para a contratação definitiva e apresentou solução de e-mail marketing em regime SaaS compatível com o escopo analisado. A proposta então apresentada para o período anual foi de R\$ 298.527,60 (duzentos e noventa e oito mil, quinhentos e vinte e sete reais e sessenta centavos). A cotação integrou a pesquisa de preços da contratação principal e constitui um dos parâmetros contemporâneos utilizados para análise do mercado.

10.2.2. A OverSize, especializada em soluções de alto volume e alta entregabilidade, também foi consultada. A empresa apresentou uma solução robusta, com foco em infraestrutura dedicada e garantias de entregabilidade, o que justifica seu posicionamento no mercado. A proposta apresentada foi de R\$ 689.188,80 (seiscentos e oitenta e nove mil, cento e oitenta e oito reais e oitenta centavos) para o plano anual que atende aos requisitos do CAU, valor este que excede a estimativa inicial e o orçamento disponível.

10.2.3. A MailerLite, plataforma reconhecida por sua interface amigável e boa relação custo-benefício, apresentou sua estrutura de planos e recursos, demonstrando capacidade para atender ao volume estimado de 250.000 contatos. Sua proposta comercial foi apresentada em moeda estrangeira (Dólar Americano – USD), no valor de US\$ 15.325,20(...), correspondente, na data da pesquisa, a aproximadamente R\$ 88.119,90, considerada a cotação de R\$ 5,75 por dólar.

10.2.3.1. A solução é ofertada em modelo global de assinatura (SaaS), com contratação padronizada e suporte remoto, características que foram consideradas na análise comparativa das propostas juntamente com os aspectos técnicos, operacionais e comerciais da contratação.

10.2.4. A Brevo (antiga SendinBlue) também foi consultada durante a pesquisa de mercado e apresentou proposta específica para atendimento da demanda do CAU/BR. Na análise da solução foram consideradas suas características técnicas, operacionais e comerciais,

incluindo os seguintes elementos:

10.2.4.1. Entregabilidade robusta: IP dedicado com aquecimento automático, projetado para sustentar o volume de 7.000.000 de envios mensais, de segunda a sexta-feira, sem perda de caixa de entrada;

10.2.4.2. Contatos ilimitados: Diferencial relevante em relação aos demais fornecedores, pois a plataforma não cobra por contato, permitindo que a base de 250.000 profissionais do SICCAU cresça sem alteração do custo contratual;

10.2.4.3. Faturamento em moeda nacional: A Brevo possui CNPJ no Brasil (14.702.767/0001-77) e apresenta proposta em Reais (BRL), com contrato a ser assinado pela matriz em Paris, França, eliminando riscos cambiais;

10.2.4.4. Estatísticas avançadas com IA: A plataforma oferece análise com inteligência artificial para comprovar o alcance das divulgações institucionais, gerando métricas detalhadas de desempenho e engajamento;

10.2.4.5. Acessos inclusos: 10 acessos (seats) para a equipe de comunicação do Conselho;

10.2.4.6. Funcionalidades adicionais: 10 landing pages para ações e campanhas do CAU, push web e mobile para até 20.000 assinantes.

10.2.5. Contudo, verificou-se a Brevo é uma empresa de capital estrangeiro com sede em Paris, embora possua operação comercial no Brasil com faturamento em moeda nacional, sendo o contrato comercial firmado pela matriz sediada na França. Essas características foram consideradas na análise comparativa das propostas sob os aspectos jurídicos, operacionais e comerciais, sem impedir a utilização da cotação para composição da pesquisa de preços. Ademais, a assinatura do contrato com a matriz em Paris, embora viável juridicamente, introduz complexidades adicionais relacionadas à legislação estrangeira aplicável, foro de solução de controvérsias e eventuais dificuldades de execução contratual perante a Justiça Brasileira.

10.3. Da Análise Comparativa da Pesquisa de Preços da Contratação Definitiva:

Empresa	Valor Total	Observações
Totvs	R\$ 298.527,60	Solução nacional, com relatórios robustos e apta a participar de licitações
Brevo	R\$ 166.005,04	Solução internacional com CNPJ no Brasil, faturamento em reais, contatos ilimitados, IP dedicado e análise com IA
MailerLite	US 15.325,20 (≈R\$ 88.119,90)	Plataforma SaaS internacional, contratação em moeda estrangeira e modelo comercial padronizado para clientes globais.
OverSize	R\$ 689.188,80	Valor significativamente superior às demais cotações obtidas, submetido à análise crítica e desconsiderado da composição do preço estimado conforme metodologia fundamentada nos autos.
Valor médio : R\$ 232.266,32		

10.3.1. A análise técnica e econômica das propostas levou à utilização das cotações da Totvs e da Brevo para composição do valor estimado, por representarem soluções compatíveis com as necessidades da Administração e apresentarem preços considerados aderentes ao mercado. As propostas da MailerLite e da OverSize foram utilizadas como elementos comparativos da pesquisa, porém não integraram a composição da estimativa pelos fundamentos expostos a seguir.

10.3.1.1. A proposta apresentada pela MailerLite não foi utilizada na composição do valor estimado em razão de representar modelo comercial padronizado de contratação internacional, estruturado para comercialização global por meio de planos públicos de assinatura, sem processo de customização da solução ou negociação específica para o escopo apresentado pelo CAU/BR. Além disso, sua proposta foi apresentada em moeda estrangeira, estando sujeita à variação cambial, circunstâncias que reduzem sua comparabilidade com as demais propostas obtidas, elaboradas especificamente para atendimento das necessidades da Administração.

10.3.1.1.1. Embora a cotação da MailerLite seja válida como elemento da pesquisa de mercado, entendeu-se que sua utilização para composição do preço estimado poderia reduzir a representatividade da estimativa, tendo em vista que decorre de plano internacional padronizado, precificado em moeda estrangeira e sem customização específica para as condições da presente contratação.

10.3.1.1.2. Dessa forma, a proposta foi mantida como referência para fins de pesquisa de mercado e análise comparativa, porém não integrou o cálculo do valor estimado, por não apresentar condições comerciais plenamente equivalentes às propostas específicas obtidas para o objeto desta contratação.

10.3.1.2. A proposta da OverSize, no valor de R\$ 689.188,80 (seiscentos e oitenta e nove mil, cento e oitenta e oito reais e oitenta centavos) anuais, foi submetida à análise crítica em razão da expressiva divergência em relação aos demais preços coletados.

10.3.1.2.1. Sua desconsideração da composição do preço estimado deverá observar os critérios objetivos e a fundamentação registrados no documento de pesquisa de preços, nos termos dos arts. 3º, inciso VI, e 6º, §§ 3º e 4º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, permanecendo a cotação nos autos como elemento da pesquisa realizada.

10.3.2. Após a análise crítica das propostas e a aplicação dos critérios de comparabilidade estabelecidos na pesquisa de preços, foram consideradas para a composição do valor estimado as propostas da Totvs e da Brevo, resultando na média aritmética anual de R\$ 232.266,32 (duzentos e trinta e dois mil, duzentos e sessenta e seis reais e trinta e dois centavos).

10.3.2.1. Considerando que o cálculo resultou de menos de 3 (três) preços após a exclusão fundamentada das demais referências, a adoção dessa metodologia deverá estar expressamente justificada nos autos e aprovada pela autoridade competente, nos termos do art. 6º, § 5º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

10.4. Os valores e a média constantes nos itens 10.2 e 10.3 referem-se à pesquisa realizada para a contratação definitiva e são utilizados na presente contratação emergencial como parâmetros contemporâneos de mercado e elementos auxiliares para análise da razoabilidade dos preços. O valor estimado e a razão da escolha para a contratação emergencial decorrem das propostas comerciais específicas e atualizadas tratadas no item 10.6.

10.5. A pesquisa de preços realizada para o Pregão Eletrônico — NUP 00146.000965/2026-95 é utilizada na presente contratação emergencial como parâmetro contemporâneo de mercado, considerando a identidade do objeto e dos requisitos técnicos.

10.5.1. A seleção da empresa para a contratação emergencial, entretanto, não ocorrerá mediante fase de lances ou julgamento em pregão, mas por contratação direta com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, devendo a razão da escolha do contratado e a justificativa de seu preço ser formalmente demonstradas nos autos, nos termos do art. 72, incisos VI e VII, da mesma Lei.

10.6. Da pesquisa de preços específica, justificativa do preço e razão da escolha do fornecedor

10.6.1. Para a presente contratação emergencial, diante da necessidade de assegurar a continuidade dos serviços após o encerramento do contrato vigente em 16/08/2026, foram solicitadas propostas comerciais específicas e atualizadas às empresas Totvs e OverSize Estratégia, ambas anteriormente identificadas na pesquisa de mercado e aptas a apresentar soluções para o objeto pretendido.

10.6.2. A Totvs apresentou proposta comercial atualizada para disponibilização da plataforma RD Marketing Advanced pelo valor mensal de R\$ 19.087,47 (dezenove mil, oitenta e sete reais e quarenta e sete centavos), correspondente a R\$ 229.049,64 (duzentos e vinte e nove mil, quarenta e nove reais e sessenta e quatro centavos) para 12 (doze) meses, com isenção da cobrança relativa à implantação.

10.6.3. A OverSize Estratégia apresentou proposta comercial específica para a presente contratação no valor mensal de R\$ 15.700,00 (quinze mil e setecentos reais), correspondente ao valor máximo de R\$ 188.400,00 (cento e oitenta e oito mil e quatrocentos reais) para 12 (doze) meses. O valor inclui a disponibilização da plataforma Mailchimp Premium e os serviços de implantação, migração, segurança, entregabilidade, capacitação, governança e suporte especializado, sem cobrança apartada de implantação.

10.6.4. Para o período inicial mínimo de 3 (três) meses, o valor da proposta da OverSize corresponde a R\$ 47.100,00 (quarenta e sete mil e cem reais), enquanto o valor correspondente à proposta da Totvs é de R\$ 57.262,41 (cinquenta e sete mil, duzentos e sessenta e dois reais e quarenta e um centavos), resultando em diferença de R\$ 10.162,41 (dez mil, cento e sessenta e dois reais e quarenta e um centavos) no período.

10.6.5. Considerado o limite máximo de 12 (doze) meses, a proposta da OverSize apresenta economia potencial de R\$ 40.649,64 (quarenta mil, seiscentos e quarenta e nove reais e sessenta e quatro centavos) em relação à proposta atual da Totvs.

10.6.6. A proposta atualmente apresentada pela OverSize substitui, para fins da presente contratação emergencial, a cotação anteriormente obtida da mesma empresa no âmbito da pesquisa da contratação definitiva, uma vez que decorre de nova condição comercial negociada especificamente para o presente escopo e para o primeiro ano de contratação. A documentação comprobatória da nova condição comercial deverá integrar os autos.

10.6.7. A escolha da OverSize Estratégia fundamenta-se no menor preço entre as propostas formais e específicas obtidas para a contratação emergencial, associado à capacidade técnica da solução ofertada, ficando a formalização da contratação condicionada à demonstração de aderência integral aos requisitos técnicos, operacionais, de segurança, implantação, suporte e transição estabelecidos neste Termo de Referência.

10.6.8. A compatibilidade do preço é corroborada pelas propostas específicas obtidas e pela pesquisa de mercado anteriormente realizada para a contratação definitiva, que permanece como parâmetro contemporâneo para análise crítica dos valores.

10.6.9. Considerando que foram obtidas duas propostas específicas para a contratação emergencial, a utilização dessas referências deverá ser complementada pela pesquisa de preços já realizada no âmbito da contratação definitiva e acompanhada, nos autos, da justificativa da escolha dos fornecedores consultados e da metodologia adotada para aferição da compatibilidade do preço.

11. DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação emergencial correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil, observado o valor máximo de R\$ 188.400,00 (cento e oitenta e oito mil e quatrocentos reais), correspondente ao limite máximo da contratação.

11.1.1. A classificação contábil da despesa será definida pela área competente antes da emissão do empenho, considerando-se, conforme a natureza da despesa reconhecida:

11.1.1.1. Centro de Custo: 4.01.05.001 – ATIVIDADE – Imprensa e Redes Sociais

11.1.1.1.1. 6.2.2.1.1.01.04.02.004 – Outros Serviços de Comunicação e Divulgação; ou

11.1.2. Centro de custos: 4.02.08.007 - Gestão da Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CORTI

11.1.2.1. 6.2.2.1.1.01.04.04.031 – Serviços de Manutenção de Sistema de Informática.

11.2. Considerando a vigência máxima de até 12 (doze) meses, a execução poderá abranger os exercícios financeiros de 2026 e 2027. Para as parcelas vincendas no exercício de 2026, deverão ser observadas a disponibilidade e a indicação dos créditos orçamentários necessários à assunção da despesa. Quanto às parcelas correspondentes ao exercício de 2027, a continuidade da execução ficará condicionada à existência dos respectivos créditos orçamentários e, quando aplicável, à previsão no Plano Plurianual, com a emissão do correspondente empenho, observadas as demais disposições legais e orçamentárias pertinentes.

Brasília-DF, 13 de agosto de 2026.

Equipe de Planejamento

GABRIELA GUIMARÃES DE OLIVEIRA

Analista Técnica / Assessoria de Comunicação Social

RAFAEL ALVES BORGES

Coordenador de TI / Centro de Serviços Compartilhados.

De acordo,

CLÁUDIA RODRIGUES DA SILVA

Assessora de Comunicação Social / Assessoria de Comunicação Social

BRUNO TORQUATO NERI

Gerente do Centro de Serviços Compartilhados



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA GUIMARÃES DE OLIVEIRA, Analista Técnico(a)**, em 14/08/2026, às 10:53 (horário de Brasília), conforme Decreto Nº 10.543, de 13/11/2020, que regulamenta o art. 5º da Lei Nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no portal do SEI CAU, endereço caubr.gov.br/seicau, utilizando o código CRC **6EBD89B8** e informando o identificador **1108744**.