



Conselho Regional de Administração CRA-BA

Fiscalizar, valorizar e promover o exercício do
profissional de Administração, contribuindo
com o desenvolvimento do país.



Assessoria da Diretoria
Avenida Tancredo Neves 999 - Ed. Metropolitano Alfa - 6º andar - Salas 601/602 e 401/402 - Bairro
Caminho das Árvores - Salvador-BA - CEP 41820-021
Telefone: (71) 3311-2562 - www.cra-ba.org.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 155/2025/CRA-BA

PROCESSO Nº 476901.005481/2025-01

Este Termo de Referência foi elaborado em cumprimento ao disposto nos arts. 6º, XXIII, e 40, § 1º da Lei 14.133/2021; art. 14 do Decreto nº 10.024/19.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de **hospedagem de sites (plataforma WordPress)** e **ferramenta de e-mail marketing**, visando atender às demandas de comunicação e serviços digitais do Conselho Regional de Administração da Bahia (CRA-BA).

2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1. Hospedagem WordPress

A solução de hospedagem deverá ser otimizada para o CMS WordPress, apresentando os seguintes requisitos mínimos:

- **Armazenamento:** Mínimo de 100GB (SSD ou NVMe) para garantir velocidade de leitura/escrita.
- **Banco de Dados:** Criação de bancos de dados MySQL/MariaDB **ilimitados**.
- **Certificado SSL:** Fornecimento e renovação gratuita de certificado SSL (Let's Encrypt ou similar) para todos os domínios e subdomínios.
- **Transferência:** Tráfego mensal ilimitado ou compatível com alto volume de acessos simultâneos.
- **Segurança:** Proteção contra ataques DDoS, Firewall de Aplicação Web (WAF) e isolamento de recursos.

- **Backup:** Backup diário automático com retenção mínima de 7 dias e facilidade de restauração (one-click restore).
- **Versão PHP:** Suporte às versões mais recentes e estáveis do PHP (8.x ou superior).

2.2. Serviço de E-mail Marketing

A ferramenta de e-mail marketing deve ser integrada ou compatível com a gestão do Conselho, possuindo:

- **Capacidade de Envio:** Mínimo de **500.000 (quinhentos mil) envios mensais**.
- **Gestão de Contatos:** Importação e segmentação de listas de contatos de forma ilimitada.
- **Entregabilidade:** Autenticação via SPF, DKIM e DMARC para garantir que os e-mails não caiam na caixa de spam.
- **Relatórios:** Painel de métricas em tempo real (taxa de abertura, cliques, descadastros e erros de entrega/bounce).
- **Automação:** Possibilidade de criação de fluxos de automação e agendamento de campanhas.
- **Editor:** Editor de e-mail intuitivo (drag-and-drop) e suporte a modelos responsivos (HTML).

3. DA JUSTIFICATIVA

A presente contratação direta, por dispensa de licitação, fundamenta-se no disposto no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, em razão da necessidade de assegurar a continuidade de serviço público, diante da impossibilidade de conclusão, em tempo hábil, do procedimento licitatório regular. O objeto da contratação consiste na prestação de serviços de hospedagem de site institucional em plataforma WordPress e de serviço de E-mail Marketing, com capacidade mínima de envio de até 250.000 (duzentos e cinquenta mil) e-mails mensais, conforme termo de referência anexo aos autos do processo, serviços estes indispensáveis ao funcionamento regular do Conselho Regional de Administração da Bahia – CRA-BA.

A manutenção do site institucional do CRA-BA, bem como a comunicação eletrônica com profissionais registrados, empresas, órgãos públicos e sociedade em geral, constitui instrumento essencial para o cumprimento das finalidades legais do CRA-BA, especialmente no que se refere à transparência administrativa, à publicidade dos atos oficiais, à divulgação de campanhas institucionais, comunicados, eventos, fiscalizações e orientações normativas.

A eventual interrupção ou indisponibilidade dos serviços de hospedagem do site e de envio de comunicações eletrônicas em massa acarretaria prejuízos relevantes à atuação institucional do CRA-BA, comprometendo a continuidade administrativa, o acesso às informações oficiais e o regular desempenho de suas atribuições legais, configurando, portanto, situação emergencial que demanda providência imediata.

Registre-se que, embora o CRA-BA tenha adotado as providências necessárias para a realização de procedimento licitatório regular, circunstâncias supervenientes de ordem administrativa e operacional impediram a sua finalização dentro do prazo necessário, não sendo possível aguardar a conclusão do certame sem risco concreto de descontinuidade dos serviços essenciais ora mencionados.

Diante desse cenário, a contratação emergencial apresenta-se como medida excepcional, necessária, adequada e proporcional, limitando-se estritamente ao período indispensável à conclusão de novo procedimento licitatório regular, em observância ao disposto na Lei nº 14.133/2021, não caracterizando fracionamento de despesa nem substituição indevida da licitação.

A escolha do fornecedor será precedida de pesquisa de preços, com vistas à comprovação da vantajosidade da contratação, bem como à observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade e interesse público.

Assim, restam devidamente caracterizados os pressupostos da dispensa de licitação em razão de situação emergencial, nos termos do art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, justificando-se a contratação direta para garantir a continuidade dos serviços essenciais prestados pelo Conselho Regional de Administração da Bahia – CRA-BA.

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Garantir um **Uptime (disponibilidade) de no mínimo 99,9%** ao mês.
- Prestar suporte técnico em regime 24/7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) para incidentes críticos.
- Assegurar a migração gratuita do site atual e do banco de dados, caso solicitado.
- Manter total sigilo sobre os dados dos profissionais registrados no CRA-BA, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Fornecer as informações e conteúdos necessários para a configuração das contas.
- Designar um gestor para acompanhar a execução do contrato.
- Efetuar o pagamento conforme os prazos estipulados após a conferência da nota fiscal

6. NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) E PENALIDADES

- **Atrasos na disponibilidade:** Caso o site permaneça fora do ar por tempo superior ao previsto no SLA (0,1% do mês), serão aplicados descontos proporcionais na fatura mensal.
- **Suporte:** O tempo de resposta para chamados abertos em horário comercial não deve ultrapassar 4 horas.

7. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

7.1. A seleção será realizada por meio de licitação, tipo **Menor Preço**, desde que atendidos todos os requisitos técnicos mínimos descritos neste Termo de Referência.

8. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE LGPD E SEGURANÇA

9.1. Tratamento de Dados Pessoais

- **Finalidade:** A Contratada deverá processar os dados (nomes e e-mails) exclusivamente para a finalidade de envio dos informativos do CRA-BA, sendo vedado o uso para fins próprios ou cessão a terceiros.
- **Operador de Dados:** A Contratada atuará na condição de **Operadora de Dados**, sob as instruções da Contratante (**Controladora**), conforme a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

9.2. Segurança e Notificação

- **Criptografia:** Os dados em repouso nos servidores de hospedagem e na plataforma de e-mail marketing devem ser criptografados.
- **Notificação de Incidentes:** Em caso de qualquer incidente de segurança ou vazamento de dados, a Contratada deve notificar o CRA-BA formalmente em um prazo máximo de **24 horas**, auxiliando na comunicação à ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados), se necessário.

9.3. Direito ao Esquecimento e Término do Contrato

- **Exclusão de Dados:** Ao final da vigência do contrato, a Contratada deverá entregar todos os bancos de dados ao CRA-BA e realizar a exclusão segura e definitiva de todas as cópias de dados pessoais de seus servidores, emitindo um termo de destruição de dados.

9. REQUISITO DE ENTREGABILIDADE (E-MAIL MARKETING)

Para garantir que os 500.000 e-mails cheguem ao destino, adicione este item técnico:

- **Autenticação Obrigatória:** A contratada deve configurar obrigatoriamente os protocolos **SPF, DKIM e DMARC** no domínio do CRA-BA.
- **Higienização de Lista:** A ferramenta deve possuir recurso automático de "Bounce Handling" (remoção automática de e-mails inexistentes) para manter a reputação do domínio do Conselho.

Atenciosamente,

Joel Silva Gomes

Assessor Técnico de Tecnologia e Segurança da Informação



Documento assinado eletronicamente por **Joel Silva Gomes, Assessor(a) de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação**, em 30/12/2025, às 17:20, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cfa.org.br/conferir, informando o código verificador **3775417** e o código CRC **0403EF43**.
