

TERMO DE REFERÊNCIA AQUISIÇÃO

Processo nº 570900673.000001/2026-71

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Aquisição de Licença de Uso de Plataforma Integrada de Automação de Marketing Digital, CRM e Gestão de Relacionamento no modelo *Software as a Service* (SaaS), incluindo hospedagem em nuvem, atualizações contínuas, suporte técnico e integração de comunicação via *WhatsApp Business API*, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR ESTIMADO TOTAL
1	Licença de plataforma de automação de marketing digital e CRM (SaaS), permitindo gestão de funis, criação de páginas e automação de e-mail e WhatsApp.	26077	Licença Anual	1	R\$ 11.312,04

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que possuem padrões de desempenho e de qualidade que podem ser objetivamente definidos no presente documento, por meio de especificações usuais de mercado para soluções de tecnologia da informação.

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021, caracterizando-se como ferramenta estritamente utilitária para o atendimento à finalidade pública da autarquia.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da emissão do aceite do instrumento substitutivo (Nota de Empenho), prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O fornecimento da plataforma é enquadrado como continuado, tendo em vista que a interrupção do acesso ao SaaS comprometeria irremediavelmente a continuidade da prestação de suporte e de informação à categoria profissional.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A necessidade do Departamento de Comunicação do CRP09 consiste em dispor de uma plataforma que reúna, de forma nativa e integrada, funcionalidades de CRM, automação de marketing, automação de e-mails, comunicação via WhatsApp, criação de landing pages e formulários, segmentação dinâmica de contatos, gestão de funis de relacionamento e geração de relatórios gerenciais, entre outras listadas no item 5.

2.2. A fragmentação dessas capacidades em ferramentas distintas acarretaria:

- (i) multiplicação de contratos, com custos de licenciamento, suporte e treinamento sobrepostos;
- (ii) complexidade de integração entre sistemas, com risco de inconsistência de dados e retrabalho operacional;
- (iii) menor eficácia na visão unificada dos contatos e jornadas dos públicos de interesse.

2.3. Assim, a centralização em plataforma única é economicamente mais vantajosa e tecnicamente indispensável.

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

- 3.1. A solução consistirá no provimento de licenciamento (SaaS), hospedado integralmente em nuvem da Contratada, devendo atender às seguintes especificações funcionais e operacionais:
- 3.1.1. Módulo de CRM: Gerenciamento, organização e histórico completo de relacionamento com os contatos inseridos na base, permitindo a gestão avançada de funis de atendimento;
- 3.1.2. Automação de Marketing: Ferramentas para criação de fluxos de e-mail marketing (*templates*, disparos programados, segmentação dinâmica de listas baseada no comportamento do usuário);
- 3.1.3. Construtor de Páginas (*Landing Pages*): Interface visual nativa para criação ilimitada de páginas e formulários eletrônicos responsivos;
- 3.1.4. Automação via WhatsApp: Integração nativa na plataforma para disparos e gerenciamento de interações via *WhatsApp Business API* oficial, garantindo o amparo contra políticas de banimento de número. A contratação inclui a infraestrutura do software; eventuais tarifas excedentes geradas pelo modelo de cobrança por janela de conversa ativas (Marketing/Utilidade) da empresa Meta serão avaliadas para enquadramento na cota de serviço ou eventual aditamento, devendo a contratada explicitar o modelo de franquia contido no valor ofertado;
- 3.1.5. Métricas e Relatórios: Painéis interativos (*Dashboards*) com indicadores de desempenho das campanhas (taxas de entrega, aberturas, conversões);
- 3.2. A infraestrutura e a responsabilidade técnica sobre os servidores, backups e rotinas de segurança da informação recairão integralmente sobre a Contratada.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. Indicação de marcas ou modelos
- 4.1.1. Na presente contratação será admitida a indicação das características e modelos funcionais da plataforma "LeadLovers", de acordo com as justificativas pormenorizadas na origem da demanda. A indicação serve estritamente como paradigma referencial de funcionalidade e arquitetura *user-friendly*, não restringindo a competitividade, sendo devidamente aceitas soluções de qualquer fabricante que comprovem o atendimento integral às especificações do item 3.1.
- 4.2. Da vedação de contratação de marca ou produto
- 4.2.1. Não se aplica vedação específica a marcas, devendo qualquer solução ofertada demonstrar compatibilidade com os padrões de interoperabilidade e estabilidade.
- 4.3. Da exigência de amostra
- 4.3.1. Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar poderá ser convocado para realizar uma demonstração prática ou fornecer acesso temporário (*trial*) de sua plataforma SaaS à equipe técnica do Conselho.
- 4.3.2. A demonstração visará homologar a existência real das funcionalidades de CRM, criação de *landing pages*, fluxos de e-mail e automação de mensagens, descritas no item 3.
- 4.3.3. No caso de reprovação técnica por não atendimento aos requisitos exigidos, a proposta será recusada, seguindo-se para a avaliação do segundo colocado, e assim sucessivamente.
- 4.4. Subcontratação
- 4.4.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto restrita à infraestrutura computacional.
- 4.4.2. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação, abaixo discriminada:
- 4.4.2.1. A gestão comercial e a responsabilidade primária pelo cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) perante a autarquia.
- 4.4.3. Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:
- 4.4.3.1. Os provedores de infraestrutura de nuvem (*Cloud Computing* como AWS, Google Cloud, Azure, etc.) necessários para a hospedagem do software;

4.4.3.2. Os provedores de solução de negócios (*Business Solution Providers* - BSPs) homologados pela empresa Meta para tráfego das mensagens de WhatsApp.

4.4.4. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual e proteção de dados, cabendo-lhe realizar a supervisão das atividades do subcontratado.

4.5. Garantia da contratação

4.5.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões atreladas à natureza do modelo *Software as a Service*, pelo baixo valor global do contrato, e por não envolver cessão de mão de obra direta, reduzindo substancialmente os riscos de prejuízo contábil imediato à Administração.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de Entrega

5.1.1. O prazo para a ativação do ambiente e entrega das credenciais de acesso de administrador (*login* e senha) ao Conselho é de até **05 (cinco) dias úteis**, contados do aceite da Nota de Empenho, em remessa única digital.

5.1.2. O ambiente ativado deverá conter a infraestrutura pronta para cadastro de usuários da equipe de comunicação, importação de base de dados e configuração inicial das automações.

5.2. Garantia, manutenção e assistência técnica

5.2.1. O prazo de garantia contratual da integridade e atualização lógica da plataforma abrangerá todo o período de vigência da licença.

5.2.2. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva, evolutiva e preventiva da plataforma SaaS, sem ônus adicional. Falhas e indisponibilidades que bloqueiem o acesso à ferramenta (incidentes críticos) deverão ser mitigados pela Contratada em prazos exíguos (vide seção SLA), sob pena de glosas.

5.2.3. suporte técnico remoto aos operadores do Conselho deverá estar garantido em horário comercial através dos canais oficiais.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E PROTEÇÃO DE DADOS

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas ajustadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021.

6.2. As comunicações entre o órgão e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica (e-mail) para esse fim.

6.3. O acompanhamento da execução recairá sobre Fiscais designados pelo Conselho. O fiscal técnico anotarás as métricas de disponibilidade (*Uptime*) extraídas dos painéis de controle e o cumprimento dos chamados de suporte técnico. Em caso de subdesempenho ou indisponibilidade, o fiscal registrará as ocorrências para apuração das glosas, cujos valores deverão ser compensados financeiramente em favor da Administração em uma eventual prorrogação do contrato ou, em caso de não renovação, restituídos pela Contratada, servindo também como base para avaliar a continuidade ou quebra do vínculo.

6.4. Conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

6.4.1. Nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a autarquia atua como Controladora dos dados pessoais de seus inscritos; a Contratada e seus subcontratados agem como Operadores.

6.4.2. A Contratada assume a obrigação de aplicar as melhores práticas de criptografia e controle de acesso para garantir a confidencialidade e integridade dos dados armazenados na plataforma SaaS, comunicando imediatamente à Administração e à ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) qualquer suspeita de vazamento ou incidente de segurança.

6.4.3. É terminantemente vedado à Contratada utilizar os dados gerados pela autarquia para exploração comercial de terceiros, venda de *leads* ou treinamento de algoritmos/modelos próprios de Inteligência Artificial Generativa.

6.4.4. Descarte e Reversibilidade: Extinto o vínculo contratual por decurso de prazo ou rescisão, a

Contratada garantirá à autarquia o direito de exportar de forma gratuita toda a sua base estruturada em prazo não inferior a 15 (quinze) dias. Cumprido este prazo, a Contratada deverá promover a eliminação irreversível de toda a base de dados sob sua guarda.

7. INFRAÇÕES, SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

7.1. Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que der causa à inexecução parcial ou total do contrato, ou ensejar o retardamento injustificado da execução do objeto.

7.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima as sanções de advertência, multa, impedimento de licitar e declarar inidoneidade.

7.3. Multas:

7.3.1. Multa Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado na liberação do acesso inicial à plataforma, limitada a 30 (trinta) dias de atraso.

7.3.2. Multa Compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato no caso de inexecução total do serviço ou infrações gravíssimas (vazamento de dados, quebra de sigilo não reparada).

7.4. Glosas por Descumprimento de Acordo de Níveis de Serviço (SLA):

7.4.1. Sem prejuízo das sanções e por não terem caráter punitivo, mas de ajustamento financeiro do valor do serviço prestado, aplicar-se-ão glosas com base na disponibilidade da plataforma e qualidade do suporte. Como o pagamento será antecipado, os valores correspondentes às glosas deverão ser compensados como crédito a favor da Administração em eventual renovação contratual, ou, caso não haja renovação, deverão ser restituídos pela Contratada mediante recolhimento.

- Disponibilidade da Plataforma (Uptime): Exige-se uptime mínimo de 99,5% ao mês, descontadas manutenções programadas informadas com 48h de antecedência. Para cada 0,1% abaixo da meta, haverá desconto (glosa) de 0,5% no valor do serviço equivalente para aquele período, limitado a 25% de retenção máxima.
- Nota: A repetição de SLA abaixo de 95% em meses consecutivos autoriza o Conselho a formalizar a quebra de contrato.

7.5. A aplicação de multas será efetuada garantindo-se a defesa prévia do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, LIQUIDAÇÃO E DE PAGAMENTO

8.1. Recebimento

8.1.1. A plataforma SaaS será recebida provisoriamente, no ato da ativação e envio das credenciais, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento da nota, após verificação do correto funcionamento dos módulos e aceitação mediante termo elaborado pela fiscalização.

8.2. Liquidação e Pagamento

8.2.1. Nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022, o prazo para liquidação da despesa será de até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento do documento fiscal sem vícios. Este prazo será preferencialmente reduzido à metade, considerando tratar-se de contratação de baixo valor lastreada no inciso II do art. 75 da Lei 14.133/2021.

8.2.2. A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação de regularidade fiscal e trabalhista da empresa através de consulta ao SICAF.

8.2.3. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa. No caso de atraso pelo Contratante, aplicar-se-á a atualização monetária devida pelo índice IPCA.

8.2.4. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária para crédito na conta da Contratada. Retenções tributárias serão efetuadas na fonte, salvo comprovação de adesão ao Simples Nacional, que desobriga referidos abatimentos.

8.2.5. Excepcionalmente, será admitido o pagamento antecipado da totalidade do valor da licença anual, com fulcro no art. 145, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

8.2.6. A antecipação justifica-se por representar condição indispensável para a contratação, visto que o modelo de comercialização padrão de mercado para plataformas SaaS estipula o pagamento prévio da anuidade para a liberação das licenças e ativação do ambiente.

8.2.7. Conforme determina a Orientação Normativa AGU nº 76/2023, estabelece-se como cautela obrigatória a exigência de devolução integral e atualizada do valor antecipado caso a Contratada não execute o objeto, ou seja, caso não realize a liberação e manutenção do acesso no prazo contratual.

8.2.8. A liquidação da despesa ocorrerá após o recebimento do documento fiscal e a ativação inicial do serviço, com a respectiva entrega das credenciais, momento em que o pagamento integral será processado.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

9.1. O fornecedor será selecionado por meio de Contratação Direta por Dispensa de Licitação com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, uma vez que o valor global estimado da contratação enquadra-se expressamente no limite fixado para o exercício normativo em vigor.

9.2. A operação dar-se-á através do formato de Dispensa Eletrônica com Disputa, conforme as normativas da IN SEGES/ME nº 67/2021. O critério de julgamento será o de Menor Preço Global para as licenças anuais estipuladas.

9.3. Exigências de habilitação

9.3.1. Para fins de habilitação, o fornecedor pré-selecionado deverá apresentar as documentações elementares pertinentes à modalidade de Dispensa por valor:

9.3.1.1. Habilitação Jurídica: Ato constitutivo, estatuto ou contrato social registrado e documento do administrador.

9.3.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista:

9.3.1.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso

9.3.1.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

9.3.1.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.3.1.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.3.1.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.3.1.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.3.1.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.3.1.3. Qualificação Econômico-Financeira: certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação, que corresponde ao valor de referência máximo

aceitável, é de R\$ 11.312,04 (onze mil, trezentos e doze reais e quatro centavos) para a vigência anual da licença.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos próprios geridos pela autarquia, através da dotação orçamentária específica fixada no ano de exercício para serviços de Tecnologia da Informação.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

REGRAS APLICÁVEIS AO INSTRUMENTO SUBSTITUTIVO AO CONTRATO

1. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Pela natureza jurídica do processo e os limites pecuniários, o Termo de Contrato tradicional resta dispensado e substituído pela Nota de Empenho.

1.2. O adjudicatário terá o prazo de até 03 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação no sistema eletrônico ou notificação oficial, para aceitar o instrumento equivalente à contratação (Nota de Empenho), sob pena de decair do direito à contratação.

1.3. O aceite da Nota de Empenho pelo adjudicatário implica no reconhecimento incondicional de que:

- a) O referido instrumento substitui o termo de contrato, sendo-lhe irrestritamente aplicáveis as disposições da Lei nº 14.133/2021;
- b) A Orientação Normativa AGU nº 84/2024 valida a adoção da Nota de Empenho em dispensas embasadas no inciso II do art. 75; e a publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) garante a regularidade publicizatória requerida para a eficácia do ato (Orientação Normativa AGU nº 85/2024);
- c) O Contratado se vincula integralmente à sua proposta comercial inserida no certame e a todos os ditames constantes do Termo de Referência supra.

2. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência é o estipulado de 12 (doze) meses.

2.2. Por se tratar de prestação de serviços continuados sob modelagem de software as a service (SaaS), o prazo é prorrogável por sucessivos aditamentos até o limite decenal, na forma do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, condicionada ao ateste técnico da vantajosidade econômica perante as condições e preços propostos para a renovação. A prorrogação implica a emissão de novos empenhos para os exercícios subsequentes.

3. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E CONTRATADO

3.1. Ao Contratante incumbe pagar tempestivamente pelos serviços disponíveis com a qualidade atestada, além de comunicar a existência de inconformidades que gerem glosas.

3.2. Ao Contratado incumbe disponibilizar a plataforma com a integridade e escalabilidade requeridas, ofertando suporte técnico, zelando pela privacidade dos dados do Conselho, cumprindo integralmente as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18), da Constituição Federal e regramentos inerentes à prestação de serviços no cenário tecnológico. É seu encargo resguardar-se de que a subcontratação de parceiros de infraestrutura ou do sistema WhatsApp Meta BSP seja mantida transparente perante o Conselho, sem prejuízo de sua responsabilidade principal pelo contrato.

4. EXTINÇÃO CONTRATUAL E DO SIGILO DOS DADOS

4.1. O ajuste é extinto ao término do prazo acordado caso não seja de interesse das partes a sua prorrogação.

4.2. Extinta a contratação, é rigoroso dever do Contratado providenciar a reversibilidade, viabilizando o export de todas as informações hospedadas em banco de dados estruturado à Administração. Procedida a devolução com sucesso, o Contratado deverá aplicar rotinas técnicas seguras (ex: wiping) para suprimir irreversivelmente do seu repositório remoto todas e quaisquer informações derivadas das atividades da Autarquia Pública, emitindo comprovação legal das ações ao Contratante.

5. FORO

5.1. Fica eleito o Foro da Seção Judiciária de Goiânia - GO. para dirimir as questões derivadas deste Termo de Referência.



Documento assinado eletronicamente por **Fabiana Ferreira de Oliveira**, **Assistente Administrativo**, em 28/07/2026, às 09:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 12, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Thiago de Aguiar Netto**, **Gerente**, em 29/07/2026, às 15:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 12, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.cfp.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2973551** e o código CRC **85BE9710**.