



Conselho Regional de Administração CRA-SP

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



CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DE SÃO PAULO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP-BENS E SERV. Nº 59/2025/CRA-SP

PROCESSO Nº 476906.002229/2025-91

Referência Legal:

- a) Lei nº 14.133 DE 1º/04/2021 e suas alterações;
- b) Decreto nº 3.555, de 08/08/2000;
- c) Decreto nº 10.024, de 20/09/2019
- d) Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;
- e) Instrução Normativa Nº 40, de 22 de maio de 2020;
- f) Instrução Normativa Nº 58, de 8 de agosto de 2022;
- g) Instrução Normativa Nº 65, de 7 de julho de 2021

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa fornecedora de solução digital omnichannel para comunicação e relacionamento sustentado com os públicos de interesse e stakeholders do CRA-SP, contemplando: execução, gerenciamento, monitoramento, análise e estratégia de interação para atendimento das necessidades do CRA-SP.

2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A solução de marketing digital omnichannel é a plataforma responsável pela comunicação online, via e-mail marketing, do CRA-SP com o seu público externo, seja Profissionais Registrados, como também a sociedade em geral. Atualmente, o e-mail marketing é a principal ferramenta de comunicação do CRA-SP. Atualmente, a ferramenta é imprescindível nos envios da newsletter quinzenal denominada On Demand, os convites para os eventos online, enquetes junto aos Registrados e a Anuidade, além de comunicações pontuais própria, de parceiros e outros órgãos públicos.

2.2. A comunicação online está alinhada com o portfólio Geração de Conteúdo, Divulgação e Valorização da Marca, presente no Planejamento Estratégico da autarquia.

2.3. A não continuidade da ação traz impactos negativos junto aos públicos do CRA-SP, uma vez que este é o veículo de maior impacto. Interfere diretamente no número de inscritos em nossos eventos, na publicidade de nossas ações via newsletter e o desconhecimento da Anuidade de forma digital.

3. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

3.1. A contratação está alinhada aos objetivos estratégicos do CRA-SP, com valor correspondente previsto no orçamento para 2025.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os requisitos necessários para atender à necessidade de contratação de serviços de envio de e-mail marketing incluem excelência operacional, capacidade técnica e estrutural, confiabilidade e adaptabilidade às demandas específicas.

4.2. Os padrões mínimos funcionais e operacionais exigidos para prestação do serviço alvo desta possível contratação são:

4.3. 1. O serviço de E-mail Marketing deverá ser contínuo e disponível 24h (vinte e quatro horas) por dia, 07 (sete) dias da semana, com SLA - Service Level Agreement, mensal superior a 99,5%;

4.4. 2. Interface amigável que permita a operação de todas as funcionalidades pelos próprios usuários;

4.5. 3. O serviço deverá oferecer o uso de múltiplos fatores de autenticação para acesso à interface de administração das listas ou, pelo menos, restringir a origem dos acessos à interface de administração com base nas faixas de IP's do CRA-SP;

4.6. 4. A interface de administração via web da lista deve suportar o uso do protocolo https;

4.7. 5. O conteúdo complementar com referências nas mensagens também deve ser protegido com o uso do protocolo https;

4.8. 6. Os registros de DNS referentes a subdomínios específicos do CRA-SP e necessários para o funcionamento do serviço serão mantidos em serviço de DNS administrado pelo CRASP;

4.9. 7. O serviço deverá dispor de recursos básicos como SPF, Domain-key e DMARC para mitigar os riscos de envio de mensagens forjadas usando o domínio de envio das mensagens;

4.10. 8. Disponibilizar área de controle e configurações de Conta que podem constar: usuários, remetentes, integrações, planos, saldos, pagamentos, documentos, limites, status e qualquer outra informação necessária para o controle total da ferramenta;

4.11. 9. Disponibilização de um Gerente de Contas ou função correlata que atenda o CRA-SP;

4.12. 10. Utilização de IP exclusivo para o domínio de e-mail;

4.13. 11. Permitir autenticar manualmente os remetentes de email e seu domínio (SPF e DKIM) e configurar CNAME;

4.14. 12. A Contratada deverá realizar a configuração de IP para garantir o recebimento dos emails enviados, e em caso de problemas deverá entrar em contato com a área de Tecnologia da Informação do CRA-SP, para resolução de falhas, no prazo de até 24h corridas;

4.15. 13. Permitir, por meio de créditos ou outra base de medida, o envio de 1.000.000 (um milhão de envios) de e-mail por mês;

4.16. 14. Permitir a importação e manutenção de 100.000 contatos, excluindo os repetidos;

4.17. 15. Permitir o uso de, no mínimo, 5 listas diferentes de contatos;

4.18. 16. Permitir o envio ilimitado de e-mails testes;

4.19. 17. Permitir o uso ilimitado de segmentações por listas;

4.20. 18. Permitir o uso de, no mínimo, 5 usuários;

4.21. 19. Permitir o uso de, no mínimo, 5 remetentes;

4.22. 20. Permitir a utilização de 20 formulários ao mesmo tempo;

4.23. 21. Permitir o uso de, no mínimo, 5 automações por mês;

4.24. 22. Permitir o envio de, no mínimo, 1.000 (mil) e-mails transacionais;

4.25. 23. Emitir notificações de limites de saldo de envios, contatos, remetentes, listas e usuários;

4.26. 24. Importação de mensagens pré-formatadas em HTML contendo texto, imagens e links;

4.27. 25. Controle de Motivos de Opt-out: quando o usuário solicitar "descadastramento" (optout) perguntar motivo;

4.28. 26. Compatibilidade de Importação/Exportação: importação e exportação de contatos para os formatos mais comuns (PDF, Excel, CSV e TXT);

4.29. 27. Higienezação de registros: remoção automática de duplicidade entre listas distintas. O sistema evita que o e-mail cadastrado receba duas vezes a mesma peça;

- 4.30. 28. Correção de endereços: correção de e-mails inválidos por erros comuns de digitação. Por exemplo: “luiz.garnica@gamil.com”, atualizar para “luiz.garnica@gmail.com”;
- 4.31. 29. Múltiplas listas: possibilidade de criação de campanhas com múltiplas listas de contato;
- 4.32. 30. Funcionalidades para criação e atualização ou exclusão das Listas de Destinatários;
- 4.33. 31. Importação sem limites de campos: importação de mailing sem limite de número de campos e formatos disponíveis;
- 4.34. 32. Análise AntiSpam: Antes de enviar o e-mail, é possível avaliar o nível de aceitação pelos principais softwares AntiSpan do mercado e saber quais ajustes devem ser feitos;
- 4.35. 33. Agendamento de disparos de campanhas por data e horário;
- 4.36. 34. Reenvio de campanhas; 34. Renderização das mensagens em diferentes sistemas operacionais, navegadores e equipamentos: computadores, notebooks, tablets e smartphones;
- 4.37. 35. Envio gratuito de teste do layout da mensagem;
- 4.38. 36. Permitir a realização de análises de campanhas quanto a Conteúdo (SpamAssassin) e HTML;
- 4.39. 37. Disponibilizar a função de criação de layout através do Drag and Drop (arrasta e solta) para e-mails marketing, SMS, Landing Pages e Formulários;
- 4.40. 38. Envio de e-mails do formato JPEG, JPG, PNG e GIF , com a possibilidade de inserir link na peça (desejável inserção de arquivos anexos à mensagem);
- 4.41. 39. Possibilitar armazenamento das imagens utilizadas nas campanhas dentro da plataforma, visando a melhoria da performance da entrega;
- 4.42. 40. Visualização alternativa: permitir a inserção automática de um link no topo das mensagens para o caso do destinatário não conseguir visualizar a mensagem nitidamente;
- 4.43. 41. O Lead Tracking (monitoramento das ações) deve permitir o monitoramento estatístico e qualitativo das ações relacionadas à campanha;
- 4.44. 42. Possibilitar listas por campanha: dos contatos cancelados (especificando o motivo do cancelamento), dos que foram entregues (que receberam normalmente a campanha) e dos contatos devolvidos (devido a erros do próprio endereço);
- 4.45. 43. Permitir o acesso aos e-mails que houve solicitação de retirada da lista de contatos;
- 4.46. 44. Permitir a exportação total de todas as listas criadas, inclusive listas de exclusão;
- 4.47. 45. Permitir o monitoramento das campanhas: disponibilizando a data/horário de início de disparo de finalização da mesma, o total de e-mail processados e quantidade de aberturas únicas e totais, total de cliques quanto tiver link (nos formatos excel e gráficos);
- 4.48. 46. Relatório consolidado de campanhas: relatório de campanhas agrupadas, sendo possível ver estatísticas gerais do disparo ou de várias campanhas ao mesmo tempo;
- 4.49. 47. Possibilitar a visualização do índice de aberturas de campanhas por países, estados e municípios;
- 4.50. 48. Em caso de uso de créditos, os créditos deverão ser disponibilizados para o Contratante no 1º (primeiro) dia útil de cada mês e permanecerem disponíveis por 30 dias. No mês que houver saldo remanescente, o mesmo terá efeito cumulativo para os meses seguintes do ano corrente, devendo ser aproveitado dentro do exercício;
- 4.51. 49. A Contrata deve seguir e fazer constar em seu contrato todas as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados.

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

- 5.1. No ano corrente de 2025, nos últimos 10 meses, tivemos uma média de 40 campanhas de e-mail marketing por mês. A média de envios de e-mails por mês é de aproximadamente 502 mil. Importante salientarmos que os números de campanhas e de envios de e-mail estão diretamente ligados ao número de ações institucionais do CRA-SP, tais como, eventos, séries especiais, anuidade, boletins quinzenais e produções audiovisuais.
- 5.2. Sendo assim, os números mínimos de 100.000 contatos, 1.000.000 de envios, 1.000 envios transacionais, 20 formulários, 5 automações, 5 listas, 5 usuários, 5 remetentes atendem as necessidades do Conselho.

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO E SOLUÇÃO A CONTRATAR

- 6.1. Para fins de verificação das soluções disponíveis no mercado atual, foram realizadas pesquisas em sites de compras públicas, com o objetivo de identificar quais tipos de soluções têm sido contratadas por outros órgãos.
- 6.2. Após consultas, a partir das quais foi realizada a análise de editais e atas de pregões de contratações similares, de posse dessa análise, e pesquisa no mercado ficaram evidentes que a contratação de empresa fornecedora de solução digital omnichannel para comunicação e relacionamento, são comumente contratadas para o serviço público e é sabido, pela análise histórica, que existem no mercado várias empresas especializadas aptas a prestarem os serviços de que necessita a Administração Pública.
- 6.3. Para a contratação de empresa fornecedora de solução digital omnichannel para comunicação e relacionamento, tanto as empresas como os tomadores de serviços, e em especial os órgãos públicos, efetivam a contratação de forma semelhante à que se pretende adotar, cumprindo as respectivas exigências legais, normativas e editalícias.
- 6.4. A solução escolhida é comum a diversos fornecedores e ao mercado, funcionando de forma online e com a utilização de IP exclusivo para o domínio de e-mail.
- 6.5. Nas contratações similares no Painel de Preços da Administração Pública (PNCP), para padronizar as especificações contratadas pela Administração, foram filtradas as compras realizadas nos últimos 12 (doze) meses;
- 6.6. Relação das contratações similares registradas no Portal Nacional de Contratações Públicas, referentes ao objeto em tela: <https://pncp.gov.br/app/editais?q=e-mail%20marketing&status=encerradas&pagina=1>

7. ESTIMATIVAS DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS

- 7.7. Nas contratações similares no Painel de Preços da Administração Pública (PNCP), para padronizar as especificações e obter uma estimativa dos valores contratados pela Administração, foram filtradas as compras realizadas nos últimos 12 (doze) meses;
- 7.8. De acordo com os resultados abaixo, o preço médio mensal é de R\$ 689,80 (seiscentos e oitenta e nove reais e oitenta centavos), totalizando um valor anual de R\$ 8.277,64 (oito mil duzentos e setenta e sete reais e sessenta e quatro centavos).
- 7.9.

Contrato nº 009/2025

Última atualização 29/09/2025

Local: Belo Horizonte/MG **Órgão:** CONSELHO REGIONAL DE EDUCACAO FISICA DA SEXTA REGIAO

Unidade executora: 929767 - CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FISICA 6ª - MG

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 030/2025 **Categoria do processo:** Serviços

Data de divulgação no PNCP: 29/09/2025 **Data de assinatura:** 08/09/2025 **Vigência:** de 08/09/2025 a 08/09/2026

Id contrato PNCP: 03668152000155-2-000006/2025 **Fonte:** Compras.gov.br **Id contratação PNCP:** [03668152000155-1-000022/2025](#)

Objeto:

Serviço de envio de E-MAIL MARKETING.

VALOR CONTRATADO

R\$ 15.869,52

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica

CNPJ/CPF: 23.248.665/0001-14

[Consultar sanções e penalidades do fornecedor](#)

Nome/Razão social: HOMEMURBANO LTDA

7.10.

Empenho nº 188

Última atualização 24/03/2025

Local: Brasília/DF **Órgão:** CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRACAO **Unidade executora:** 389133 - CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRACAO

Tipo: Empenho **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 476900.005011/2024-68 **Categoria do processo:** Serviços

Data de divulgação no PNCP: 24/03/2025 **Data de assinatura:** 05/02/2025 **Vigência:** de 07/02/2025 a 07/02/2026

Id contrato PNCP: 34061135000189-2-000004/2025 **Fonte:** Compras.gov.br **Id contratação PNCP:** [34061135000189-1-000006/2025](#)

Objeto:

Contratação de plataforma para disparo de e-mail marketing para o CFA-Talentos

VALOR CONTRATADO

R\$ 5.165,64

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica

CNPJ/CPF: 23.248.665/0001-14

[Consultar sanções e penalidades do fornecedor](#)

Nome/Razão social: HOMEMURBANO LTDA

7.11.

Contrato nº 90122/2024

Última atualização 26/09/2025

Local: Brasília/DF **Órgão:** TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO **Unidade executora:** 080001 - TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 6010383/2024-00 **Categoria do processo:** Serviços
Data de divulgação no PNCP: 27/12/2024 **Data de assinatura:** 27/12/2024 **Vigência:** de 27/12/2024 a 26/12/2025
Id contrato PNCP: 00509968000148-2-004812/2024 **Fonte:** Contratos.gov.br **Id contratação PNCP:** [00509968000148-1-004188/2024](#)

Objeto:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AUTOMAÇÃO DE E-MAILS EM MASSA (E-MAIL MARKETING)

VALOR CONTRATADO
R\$ 3.797,64

FORNECEDOR:
Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 23.248.665/0001-14 [Consultar sanções e penalidades do fornecedor](#)
Nome/Razão social: HOMEMURBANO LTDA

8. **DESCRIÇÃO DA CONTRATAÇÃO COMO UM TODO**
8.1. A ferramenta deverá ser alimentada pelo cadastro do CRA-SP e ter tecnologia de disparador de e-mail marketing, estando disponível e contínuo 24 horas por dia, 07 dias da semana, com SLA - Service Level Agreement, mensal superior a 99,5%, com uma Interface amigável que permita a operação de todas as funcionalidades pelos próprios usuários e deve atender a todos os requisitos mínimos descritos no item 4 deste ETP.
9. **JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**
9.1. Por se tratar de ferramenta disponibilizada on line em sua integralidade, não vislumbramos possibilidade de parcelamento da solução.
10. **RESULTADOS PRETENDIDOS**
10.2. A contratação pretende suprir as necessidades de comunicação via e-mail marketing com os públicos mencionados neste documento, utilizando mensalmente todos os requisitos e quantidades mencioandas anteriormente.
11. **PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS**
11.1. O CRA-SP já possui no seu quadro de servidores profissionais capacitados para operar a ferramenta.
11.2. Será providenciada a definição dos servidores que farão parte da equipe de fiscalização técnica e gestão contratual, previamente ao contrato.
11.3. Não será necessário adequação ao ambiente, pois o CRA-SP já possui infraestrutura física e estações de trabalho, para a futura contratação. Por esse motivo, não será necessário fazer ajustes no ambiente do órgão para que a contratada atenda à necessidade do negócio.
12. **CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**
12.1. Não há
13. **DESCREVENDO OS POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS**
13.1. Não há. A contratação dos serviços de envio de e-mail marketing não apresenta impactos ambientais significativos que exijam medidas mitigadoras específicas. Como esses serviços são predominantemente baseados em atividades digitais, não envolvem processos físicos relevantes que causem impactos ambientais diretos, como emissões de poluentes ou consumo excessivo de recursos naturais. Portanto, a descrição de possíveis impactos ambientais e suas respectivas medidas mitigadores para a contratação em apreço se faz irrelevante.
14. **DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO**
14.1. Diante do exposto, da análise dos documentos que compõem o processo, do histórico referente à utilização de ferramentas de envio de e-mail marketing pelo departamento de Marketing, bem como do valor orçado para a realização da demanda, considera-se viável para o CRA-SP a contratação de empresa fornecedora de solução digital omnichannel para comunicação e relacionamento.
15. **RESPONSÁVEIS**

S.Paulo, na data da assinatura digital.

Luiz Antonio Garnica Júnior - Coordenador de Marketing
Daniel Sguerra - Gerente de Relacionamento



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Sguerra, Gerente de Relacionamento**, em 03/11/2025, às 13:59, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Antônio Garnica Junior, Coordenador(a) de Marketing**, em 03/11/2025, às 14:08, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [sei.cfa.org.br/conferir](#), informando o código verificador **3656965** e o código CRC **A90A4C52**.