



Conselho Regional de Administração CRA-SP

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



Marketing
Rua Estados Unidos, 889 - Bairro Jardim América - São Paulo-SP - CEP 01427-001
Telefone: (11) 3087-3200 - www.crasp.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 78/2025/CRA-SP

PROCESSO Nº 476906.002229/2025-91

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

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, conforme quantitativo e especificações contidas neste instrumento.

ITEM	QUANT. ESTIMADA	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANUAL
------	--------------------	-----------	--------	-------------------------	-------------------	-------------------------

ITEM	QUANT. ESTIMADA	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANUAL
1	1	OPERAÇÃO EM PRODUÇÃO E SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO: -Acompanhamento de entregabilidade; Gestor de Conta dedicado; Servidor dedicado de envios (IP Dedicado); Base total: 100.000 contatos; Envios e-mail: 1.000.000 envios/mês; Listas de Contato: mínimo 5; Criação de Segmentação: mínimo 20; Usuários (logins de acesso): mínimo 5; Remetentes: mínimo 5; Automações: mínimo 5; Formulários: mínimo 5; Possibilidade de testes A/B; Envio de e-mail testes ilimitados; Envio de e-mails transacionais: mínimo 1.000 envios/mês e Templates customizáveis de layouts.	16535	12 meses	R\$ 689,80	R\$ 8.277,64
TOTAL						R\$ 8.277,64

1.2. O valor total anual estimado para a contratação é de R\$ 8.277,64 (oito mil duzentos e setenta e sete reais e sessenta e quatro centavos)

1.3. Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3.1. O serviço objeto desta contratação são caracterizados como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4.1. O serviço é enquadrado como contínuo.

1.5. Prazo de vigência

1.5.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, em conformidade com o art. 106 e art. 107 da Lei nº 14.133/21.

1.6. O serviço objeto desta contratação são caracterizados como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE E FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O CRA-SP é uma autarquia federal, organizada na forma de Conselho de Fiscalização Profissional (CFP) que orienta, disciplina e fiscaliza o exercício profissional da área de Administração, matéria de sua competência.

2.2. Como prestador de um serviço público, o CRA-SP desenvolve relevantes atividades dentro de sua jurisdição, ou seja, no estado de São Paulo, por meio da fiscalização do exercício profissional. Como os demais Conselhos de Fiscalização Profissional, sua receita é uma verba pública de caráter tributário, usada exclusivamente para a manutenção de suas atividades essenciais.

2.3. O CRA-SP é uma entidade dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira e não recebe nenhuma subvenção do governo federal, tendo todo seu recurso alicerçado nos tributos pagos pelos administradores.

2.4. Conforme acima exposto, para que nossas atividades finalísticas sejam bem cumpridas, faz-se necessária a complementação com atividades meio, ou seja, aquelas que possibilitam e criam condições favoráveis para o funcionamento da Entidade.

2.5. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.6. Fundamentação

2.6.1. Há previsão da contratação do serviço objeto deste estudo no Plano de Contratações Anual (PCA) para o Exercício de 2025.

2.6.2. 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.

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

2.6.4. 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. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.3. Local da prestação dos serviços

3.3.1. Os serviços são prestados de maneira online, no site oficial da plataforma, mediante login e senha de uso exclusivo dos colaboradores do CRA-SP.

3.4. Materiais a serem disponibilizados

3.4.1. Por se tratar somente de entrega eletrônica de licença, login e senha, de software não se aplica a essa contratação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. São responsabilidade da CONTRATADA:

4.1.1. Cumprir a legislação e as Normas Regulamentadoras inerentes a sua atividade;

- 4.1.2.** Após a convocação, firmar o contrato ou instrumento substitutivo;
- 4.1.3.** Cumprir os prazos para a execução do objeto;
- 4.1.4.** Não transferir a outrem a execução do objeto e demais obrigações avençadas;
- 4.1.5.** Prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo CRA-SP;
- 4.1.6.** Zelar pelo sigilo inerente à execução do objeto e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CRA-SP, empregando todos os meios necessários para tanto;
- 4.1.7.** Manter durante toda a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para sua contratação em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- 4.1.8.** Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE;
- 4.1.9.** Manter sigilo acerca de quaisquer informações obtidas em virtude da realização dos serviços contratados e garantir a inviolabilidade dos sistemas e a segurança dos dados neles armazenados;
- 4.1.10.** Fornecer suporte técnico e especializado aos usuários dos serviços, online ou por telefone, de segunda a sexta-feira, de 08h às 20h;;
- 4.1.11.** Solucionar quaisquer falhas técnicas na página de acesso ou nos sistemas, restabelecendo integralmente o funcionamento dos serviços em um prazo máximo de 24 horas;
- 4.1.12.** Prestar os serviços do objeto desta contratação em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados;
- 4.1.13.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
- 4.1.14.** Implantar, adequadamente, a supervisão permanente dos serviços, de forma a se obter uma operação correta e eficaz;
- 4.1.15.** Comunicar, imediatamente, ao gestor do contrato a ocorrência de qualquer fato que possa prejudicar a execução do objeto contratado, sob pena de desconsideração do fato em eventual justificativa de descumprimento contratual e de responsabilização da CONTRATADA por qualquer dano decorrente do atraso ou da falta de comunicação;
- 4.1.16.** Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa pelo objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços.
- 4.1.17.** Todos os recursos materiais e humanos necessários para a execução do objeto deste Termo de Referência serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.1.18.** Os Requisitos técnicos e operacionais como um todo encontram-se pormenorizados em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar

4.2. Garantia da contratação

4.2.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, uma vez que o objeto licitatório não envolve o fornecimento de mão de obra com dedicação exclusiva, tampouco apresentam riscos que seriam indenizados com aplicação da garantia da execução, considerando o valor da solução digital omnichannel para comunicação e relacionamento a ser CONTRATADA.

4.3. Vistoria

4.3.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.4. De sustentabilidade

4.4.1. Por se tratar de software não se aplica outras regras ao objeto dessa contratação.

4.5. Subcontratação

4.5.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: em até 10 (dez) dias a partir da emissão da ordem de serviço.

5.1.2. A comprovação da execução do objeto somente será possível após recebimento de login e senha pelo CONTRATANTE e efetivo testes de operação.

5.1.3. Após as conferências, a CONTRATADA, poderá emitir a nota fiscal para pagamento do serviço realizado.

5.1.4. Envio da ordem de serviço se dará por meio eletrônico.

5.1.5. A ordem de serviço será emitida após a assinatura do contrato ou documento equivalente.

5.1.6. A gestão do contrato ficará a cargo de empregado público devidamente designado pela Administração atuante no setor demandante e técnico.

5.2. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta.

5.2.1. A demanda do CRA-SP tem como base as seguintes características:

5.2.2. 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%;

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

5.2.4. 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;

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

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

5.2.7. 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;

5.2.8. 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;

5.2.9. 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;

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

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

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

5.2.13. 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;

5.2.14. 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;

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

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

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

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

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

- 5.2.20.** 19. Permitir o uso de, no mínimo, 5 remetentes;
- 5.2.21.** 20. Permitir a utilização de 20 formulários ao mesmo tempo;
- 5.2.22.** 21. Permitir o uso de, no mínimo, 5 automações por mês;
- 5.2.23.** 22. Permitir o envio de, no mínimo, 1.000 (mil) e-mails transacionais;
- 5.2.24.** 23. Emitir notificações de limites de saldo de envios, contatos, remetentes, listas e usuários;
- 5.2.25.** 24. Importação de mensagens pré-formatadas em HTML contendo texto, imagens e links;
- 5.2.26.** 25. Controle de Motivos de Opt-out: quando o usuário solicitar "descadastramento" (optout) perguntar motivo;
- 5.2.27.** 26. Compatibilidade de Importação/Exportação: importação e exportação de contatos para os formatos mais comuns (PDF, Excel, CSV e TXT);
- 5.2.28.** 27. Higienização de registros: remoção automática de duplicidade entre listas distintas. O sistema evita que o e-mail cadastrado receba duas vezes a mesma peça;
- 5.2.29.** 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";
- 5.2.30.** 29. Múltiplas listas: possibilidade de criação de campanhas com múltiplas listas de contato;
- 5.2.31.** 30. Funcionalidades para criação e atualização ou exclusão das Listas de Destinatários;
- 5.2.32.** 31. Importação sem limites de campos: importação de mailing sem limite de número de campos e formatos disponíveis;
- 5.2.33.** 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;
- 5.2.34.** 33. Agendamento de disparos de campanhas por data e horário;
- 5.2.35.** 34. Reenvio de campanhas; 34. Renderização das mensagens em diferentes sistemas operacionais, navegadores e equipamentos: computadores, notebooks, tablets e smartphones;
- 5.2.36.** 35. Envio gratuito de teste do layout da mensagem;
- 5.2.37.** 36. Permitir a realização de análises de campanhas quanto a Conteúdo (SpamAssassin) e HTML;
- 5.2.38.** 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;
- 5.2.39.** 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);
- 5.2.40.** 39. Possibilitar armazenamento das imagens utilizadas nas campanhas dentro da plataforma, visando a melhoria da performance da entrega;
- 5.2.41.** 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;
- 5.2.42.** 41. O Lead Tracking (monitoramento das ações) deve permitir o monitoramento estatístico e qualitativo das ações relacionadas à campanha;
- 5.2.43.** 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);
- 5.2.44.** 43. Permitir o acesso aos e-mails que houve solicitação de retirada da lista de contatos;
- 5.2.45.** 44. Permitir a exportação total de todas as listas criadas, inclusive listas de exclusão;
- 5.2.46.** 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);
- 5.2.47.** 46. Relatório consolidado de campanhas: relatório de campanhas agrupadas, sendo possível ver estatísticas gerais do disparo ou de várias campanhas ao mesmo tempo;

5.2.48. 47. Possibilitar a visualização do índice de aberturas de campanhas por países, estados e municípios;

5.2.49. 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;

5.2.50. 49. A Contrata deve seguir e fazer constar em seu contrato todas as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados.

5.3. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.3.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5.4. Procedimentos de transição

5.4.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

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.

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

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O CRA-SP poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. 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.

6.6. Preposto

6.6.1. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

6.6.2. O CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

6.7. Rotinas de Fiscalização

6.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

6.7.2. Fiscalização Técnica

6.7.2.1. 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.

6.7.2.2. 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.

6.7.2.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.7.2.4. 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.

6.7.2.5. 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.

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

6.7.2.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.7.2.8. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

6.7.2.9. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

6.7.2.10 Comprovação do recebimento dos dados de login e senha enviados pela CONTRATADA;

6.7.2.11 Avaliação e confirmação do funcionamento do login e senha enviados;

6.7.2.12 Avaliação e confirmação do perfeito funcionamento da solução digital omnichannel para comunicação e relacionamento.

6.7.3. Fiscalização Administrativa

6.7.3.1. 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.

6.7.3.2. Caso ocorra 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.

6.7.4. Gestor do Contrato

6.7.4.1. Cabe ao gestor do contrato:

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

6.7.4.1.2. acompanhar 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.

6.7.4.1.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.7.4.1.4. emitir 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.

6.7.4.1.5. tomar 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.

6.7.4.1.6. 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.

6.7.4.1.7. 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.

7. RECEBIMENTOS PROVISÓRIO DO OBJETO

7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 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, de 2021](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).[A1]

7.2. 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.

7.3. 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](#)).

7.4. 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](#)).

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

7.6. 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.

7.6.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.6.2. 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.

7.6.3. 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](#))

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

7.6.5. 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.

7.6.6. 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. RECEBIMENTO DEFINITIVO DO OBJETO

8.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) 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:

8.1.1. 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](#)).

8.1.2. 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;

8.1.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

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

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

8.2. 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 pertence à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

8.4. 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. PAGAMENTO

9.1. Liquidação

9.1.1. O pagamento será feito conforme descrito em contrato.

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

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

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

9.1.3.1. o prazo de validade;

9.1.3.2. a data da emissão;

9.1.3.3. os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

9.1.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

9.1.3.5. o valor a pagar; e

9.1.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

9.1.5. 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.

9.1.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital ou instrumento equivalente;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

9.1.7. 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.

9.1.8. 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.

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

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

9.2. Prazo de pagamento

9.2.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, após a emissão da nota fiscal, de acordo com as descrições contidas na Nota de Empenho, contrato ou outro instrumento hábil.

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

9.3. Forma de pagamento

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

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

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

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

9.3.5. 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.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO

10.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1.1. O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de **CONTRATAÇÃO DIRETA**, na modalidade **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, de acordo com o art. 75 do inciso II da Lei nº 14.133 de 01 de Abril de 2021 em razão de valor por se tratar de um valor inferior a R\$50.000 (cinquenta mil reais) permitindo economizar tempo e recursos administrativos.

10.2. Regime de execução

10.2.1. O regime de execução do contrato ou de outro instrumento hábil equivalente será **MENOR PREÇO UNITÁRIO**.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. Com base nas informações realizadas no estudo técnico preliminar, estima-se que o valor total para contratação da solução digital omnichannel para comunicação e relacionamento, seja de R\$ 8.277,64 (oito mil duzentos e setenta e sete reais e sessenta e quatro centavos), conforme a tabela da cláusula 1.1.

11.2. Em caso de Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

11.2.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

11.2.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

11.2.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação;

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos próprios.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação, conforme:

12.3. 6.2.2.1.1.01.04.04.076 – Serviços de Marketing Direto Digital

12.4. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do Orçamento.

São Paulo, na data da assinatura digital

Luiz Antonio Garnica Júnior
Responsável pela confecção dos artefatos
Coordenador de Marketing

Daniel Sguerra
Responsável pela área
Gerente de Relacionamento



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Sguerra, Gerente de Relacionamento**, em 25/11/2025, às 18:23, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Antônio Garnica Junior, Coordenador(a) de Marketing**, em 26/11/2025, às 08:49, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cfa.org.br/conferir, informando o código verificador **3708845** e o código CRC **EBF22421**.

Referência: Processo nº 476906.002229/2025-91

SEI nº 3708845