



Serviço Público Federal  
**Conselho Regional de Medicina do Estado do Ceará – CREMEC**  
Av. Antônio Sales, 485 – Joaquim Távora- 60135-101 Fortaleza – Ceará  
Fone: 3230.3080  
E-Mail: [cremec@cremec.org.br](mailto:cremec@cremec.org.br)

CREMEC - Licitação  
Fls. Nº 01  
Rubrica R

## COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 271/2022

De: Cobrança / Comunicação  
Para: Presidência

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CE

004322/2022



07/03/2022 11:50

COMUNICACAO INTERNA

Para continuidade aos trabalhos do setor cobrança e comunicação, solicito a contratação imediata de uma platadorma de e-mail marketing.

Fortaleza 07 de março de 2022.

  
\_\_\_\_\_  
Pedro Henrique de Oliveira Alves

07/03/2022

Encaminhado  
ao setor de  
Licitação.

*Inês Tavares Melo*  
Vice-Presidente do CREMEC

09/03/2022

Encaminhado para  
o setor de  
cobrança,  
afim de anexar  
o termo de  
Referência.

*Rênia Meneses*  
Rênia Meneses Moreira  
Assist. Adm. PST - CREMEC



CREMEC - Licitação

Fis. Nº 02

Rubrica R

## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO CEARÁ – CREMEC

#### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO:

- 1.1. **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA ESPECÍFICO PARA SERVIÇO DE E-MAIL MARKETING PARA O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO CEARÁ – CREMEC.**

#### 2. JUSTIFICATIVA:

- 2.1. Considerando a necessidade de ampliar o alcance da comunicação do CREMEC, possibilitando contatos com mais rapidez e efetividade com.

#### 3. ESPECIFICAÇÕES:

##### 3.1. SERVIÇO DE LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO DE E-MAIL MARKETING

- 3.1.1. O serviço deverá ser contínuo e disponível 24 h (vinte e quatro horas) por dia, 7 (sete) dias por semana, com disponibilidade mensal de 99,7%, com disponibilidade de equipe de apoio via chat, e-mail ou telefone para eventuais dúvidas ou atendimento de demandas específicas;
- 3.1.2. Possuir capacidade de **cadastro de no mínimo 30 mil endereços eletrônicos;**
  - 3.1.2.1. A solução deverá possibilitar a importação de endereços eletrônicos por meio de arquivo TXT, XLS, XLSX, XLM ou similares, com a disponibilidade de atualização dos cadastros de forma referencial (por cadastro), sendo possível inserção ou alteração manual no sistema.
- 3.1.3. Permitir o envio de no **mínimo 120.000 (cento e vinte mil) e-mails por mês e 1.440.000 (um milhão quatrocentos e quarenta mil) e-mails por ano;**
- 3.1.4. Ser totalmente on-line e multiusuário;
- 3.1.5. Permitir a classificação dos e-mails cadastrados por grupo, com



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO CEARÁ – CREMEC

disponibilidade de diferentes tipos de filtro, para envio segmentado de mensagens;

- 3.1.6. Permitir o cadastramento de vários e-mails de remetente e possibilitar a indicação de endereço diverso do remetente para envio de resposta e/ou confirmação de recebimento;
- 3.1.7. Permitir controle e correção de endereços inválidos;
- 3.1.8. Possuir ferramenta de edição que permita a criação de campanhas por meio da inserção de textos e códigos-fonte (linguagem HTML), bem como o *upload* de arquivos de imagem nas extensões JPEG, PNG, PDF, GIF, JPG e similares;
- 3.1.9. Possuir ferramenta que permita o agendamento dos disparos por data, horário ou eventos;
- 3.1.10. Possuir disponibilidade de ferramenta *Split Test A/B*, com emissão de relatórios para acompanhamento dos testes;
- 3.1.11. Disponibilizar, além do ambiente de criação, a possibilidade de realização de testes de disparo e pré-visualização de conteúdo;
- 3.1.12. Possuir disponibilidade de serviço capaz de identificar possíveis erros de envio, como "Caixa de Entrada Cheia", enviando alertas específicos e identificando os endereços com essa característica;
- 3.1.13. Permitir backup diário de todos os dados (*templates*, mensagens formatadas para envio, listas de destinatários, dados estatísticos, etc.);
- 3.1.14. Permitir a criação de layout de forma fácil e simplificada (inserir imagens, links, vídeos no formato de arrasta e solta );
- 3.1.15. Permitir a emissão de relatórios, tais como:
  - 3.1.15.1. Quantitativo de campanhas e disparos efetuados;
  - 3.1.15.2. Quantitativos de e-mails não recebidos (bounce);
  - 3.1.15.3. Quantitativo de e-mails validados, clicados, descadastrados (opt-out) e removidos;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO CEARÁ – CREMEC**

3.1.15.4. Gráficos ilustrativos ou informações textuais relativas às visualizações por data e hora;

3.1.15.5. Relação de cliques por link;

3.1.16. Todos os relatórios mencionados no item 3.1.15 devem possuir a disponibilidade de exportação do arquivo em formatos como PDF, TXT, DOC, DOCX, XLS, XLSX, XML ou similares, devendo ser possível também a emissão dos relatórios por período (mensal, semestral, anual, período definido pelo usuário);

3.1.17. Operar a ferramenta observando as boas práticas do e-mail marketing com políticas e ferramentas antispam, possibilitando o maior número de envios bem-sucedidos possível;

3.1.18. Os e-mails enviados não deverão conter identificação da CONTRATADA ou da solução tecnológica utilizada, também não podendo apresentar nenhum texto ou imagem adicionados ao conteúdo da mensagem gerada pelo CREMEC, com exceção de:

3.1.18.1. No início: "Se não conseguir visualizar esta mensagem, clique aqui", que direciona automaticamente para uma página onde o e-mail é armazenado;

3.1.18.2. No final: link de remoção cadastral, onde o cliente poderá, a qualquer momento, clicar nesta opção e seu e-mail será considerado como inativo na ferramenta.

**3.2. REQUISITOS DE SEGURANÇA:**

3.2.1. Os recursos de TI da CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, seus empregados ou prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pela CONTRATANTE.

3.2.2. A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações que vier a tomar conhecimento por força da contratação, abstendo-se de divulgá-las.

3.2.3. A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO CEARÁ – CREMEC

relacionadas à contratação.

#### 3.3. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 3.3.1. Os manuais e documentações disponibilizados deverão ser escritos no idioma português.
- 3.3.2. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira respeitável e usar linguagem respeitosa e formal no trato com os servidores do órgão, Gestão Contratual e os dirigentes da CONTRATANTE.

#### 4. DO PREÇO:

- 4.1. Todos os preços das propostas e dos lances ofertados terão como expressão monetária a moeda corrente nacional.
- 4.2. Serão considerados como preços máximos da aquisição, os valores conforme mapa comparativo anexo.

#### 5. GARANTIA

- 5.1. Corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades, não detectados na fase de testes. Visa garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado. Após os ajustes necessários e aceite, a empresa contratada tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para entregar a documentação e seus respectivos manuais de utilização.
- 5.2. A garantia abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o contratante, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte da contratante.

#### 6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1. A **CONTRATADA** obrigar-se-á a fornecer o objeto a que se refere o presente Contrato estritamente de acordo com as especificações descritas no seu objeto, mais especificamente de acordo com o **TERMO DE REFERÊNCIA** do Edital do qual decorreu a presente contratação.