



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES (ETP) PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 645/2023

Área Requisitante / Técnica	Gerência de Comunicação – GECOM
Área De Apoio Administrativo	Assessoria do Gabinete da Presidência – GAB/PRES

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrante Requisitante/Técnico	Claudia Midori Tanabe Galvão, matrícula 992
Integrante da Área de Apoio Administrativo	Henrique Pereira Soares, matrícula 975

1. DO OBJETO DE ESTUDOS DO ETP

1.1. O presente ETP tratará da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de gerenciamento de campanhas de comunicação e marketing via correio eletrônico, também conhecido como E-mail Marketing, para envio de comunicados, newsletter e campanhas elaboradas, disparadas e gerenciadas pela Gerência de Comunicação (GECOM) do Coren-SP.

1.2. Os serviços deste expediente podem ser classificados como de natureza comum, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais do mercado, nos termos do inciso XIII do art. 6º da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3. O código CATSER correspondente ao objeto deste ETP é o de número 17108 – *Consultoria e Assessoria - Marketing*.

2. DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Justificativas da Área de Negócios para a Contratação

2.1.1. O e-mail marketing é uma ferramenta de comunicação ágil e econômica entre instituição e seu público-alvo, que garante o envio e a entrega de informações sobre as obrigações profissionais (anuidades, situação cadastral, eleições, etc.), bem como demais informações e ações de interesse da Enfermagem.

2.1.2. Sem uma ferramenta adequada, não é possível garantir a agilidade e a eficiência das mensagens enviadas pelo Coren-SP, principalmente considerando o quantitativo de inscritos, atualmente em torno de 607 mil profissionais. Portanto, faz-se necessária a utilização de tecnologias que forneçam garantia na entrega e de retorno de cada ação realizada, assim como a aferição de resultados, tornando a comunicação com os profissionais de enfermagem inscritos no órgão mais efetiva.

2.1.3. Dada a quantidade de inscritos e seus variados perfis, é necessário também manter variedade de ferramentas de comunicação (como site, redes sociais, mensagens instantâneas e e-mail) para garantir o maior alcance possível das informações institucionais.

3. DO ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

3.1. A contratação está prevista no PACC 2023 do Coren-SP, conforme indicação abaixo:

ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES (PACC) – 2023	
ID	OBJETO DE CONTRATAÇÃO
54	E-mail Marketing



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

3.2. A referida contratação também está alinhada como parte da ação prevista no planejamento da GECOM, referente ao período de 2021-2023, cadastrada no módulo de Planejamento Estratégico do Sistema Agiliza, conforme abaixo:

Programa	
Apoio à atividade finalística	
ID	Projeto/Atividade
73	Ampliação dos canais de diálogo online

4. CARACTERIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO ATUAL/ANTERIOR

4.1. Atualmente os serviços de *e-mail marketing* são prestados pela Tuxon Soluções em Tecnologia da Informação Ltda., empresa vencedora do PE nº 25/2018, última licitação realizada para o objeto em questão.

4.2. Tendo em vista que a prestação dos serviços pela Tuxon ocorreu de maneira satisfatória, inexistindo histórico de intercorrências não resolvidas junto à Contratada, o contrato nº 25/2018 sofreu sucessivos aditamentos de vigência contratual, de forma que, em 31/10/2023, atingirá o limite legal de 60 (sessenta) meses definido pelo inciso II do art. 67 da Lei nº 8.666/1993, para contratos de serviços contínuos *[motivando a contratação que ora se planeja]*.

4.3. Cabe destacar que o modelo de execução atual, atendendo plenamente as necessidades do Coren-SP em relação aos objetivos proporcionados pelo *e-mail marketing*, será mantido, de forma que o presente ETP virá a tratar, especialmente, do dimensionamento dos serviços para o próximo ciclo contratual, a iniciar após o esgotamento da vigência do contrato atual.

5. EXAME DOS PRINCIPAIS NORMATIVOS QUE DISCIPLINAM OS SERVIÇOS

5.1. A presente contratação deverá seguir o rito da Lei nº 14.133/2021 e legislação que a acompanha. Isto posto, não foram observados normativos específicos que regem a contratação em questão.

6. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos Necessários ao Atendimento das Necessidades:

6.1.1. A empresa contratada deverá oferecer Plataforma de disparo de e-mails com capacidade para envio, concomitante e consecutivo, de campanhas para grandes quantidades de endereços com possibilidade de agendamento de disparos (por data e hora) e de reenvio de campanha.

6.1.2. A Plataforma deverá possuir ferramenta com campos que permitam à Contratante realizar a criação, importação, exportação e tratamento de listas de e-mails gerais e específicas - estas com públicos-alvo definidos previamente para determinadas campanhas do Coren-SP - e capacidade para até 800.000 (oitocentos mil) endereços.

6.1.2.1. A Plataforma deverá ser capaz de efetuar controle e correção básica de endereços inválidos.

6.1.3. A Plataforma deverá possibilitar criação de relatório estatístico, por campanha, com dados de: entregas, aberturas, cliques (por link), descadastramentos, e-mails incorretos e falhas. Deverá manter armazenamento dos dados estatísticos, gerados pelo uso do serviço, disponíveis por um período de pelo menos 36 (trinta e seis) meses após a data de sua geração, dentro do contrato.

6.1.4. A Plataforma deverá 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.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

6.1.4.1. A Plataforma deverá oferecer a opção de pré-visualização do conteúdo criado.

6.1.5. O prazo máximo para início dos disparos deverá ser de até 1 (uma) hora após o horário programado para envio. Em relação ao prazo máximo para término dos disparos, este será de até 24 (vinte e quatro) horas após o horário programado para envio.

6.1.6. A Plataforma deverá ser totalmente acessível no ambiente web, sem que haja necessidade de instalação de softwares complementares para além dos navegadores comuns de internet como Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox, em suas versões atuais. Além disso, a ferramenta ou Plataforma deverá ser compatível para acesso através de microcomputadores que tenham como configuração mínima Processador Core 2 Duo E6200 2.13 GHz, 2 GB de Memória, Disco Rígido de 160 GB e acesso à internet através de banda larga com o mínimo de 50 Mb.

6.1.7. A Plataforma deverá permanecer disponível para operação normal 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias por semana, no mínimo, 99,90 % (noventa e nove e noventa por cento) do tempo, excetuando-se deste cálculo paralisações para fins de manutenção preventiva, que devem ser feitas sempre fora de horário comercial, preferencialmente em dias não úteis, mediante aviso prévio à Contratante.

6.1.8. A Contratada deverá disponibilizar canal de suporte durante toda a vigência do Contrato, através do qual possam ser sanadas dúvidas, além de orientações sobre a utilização do software, através de contato telefônico e e-mail que deverão ser respondidos por equipe de profissionais especializados, disponíveis em dias úteis em horário comercial.

6.1.9. A Plataforma deverá poder gerar relatórios consolidados por campanha, permitindo uma fácil visualização de informações tais como:

6.1.9.1. Quantitativo de e-mails não recebidos (*bounce*) com possibilidade de download da respectiva listagem em arquivo .XLS, .XLSX ou .XML;

6.1.9.2. Quantitativo de e-mails validados, clicados, descadastrados (*opt-out*) e removidos;

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

6.1.9.4. Relação de cliques por link;

6.1.9.5. Saldo residual de disparos no mês de referência.

6.1.9.6. Os relatórios consolidados a serem gerados pela Plataforma deverão ser passíveis de download em arquivo nas extensões .PDF, .XLS, .XLSX ou .XML.

6.1.10. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.1.10.1. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, acompanhará o Termo de Referência enquanto Anexo.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

6.1.11. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada na execução dos serviços serão de exclusiva propriedade do Coren-SP, não podendo a Contratada divulgá-los, reproduzi-los, veiculá-los ou utilizá-los para quaisquer fins sem prévia e expressa autorização formal da Contratante.

6.1.12. A Solução contratada deverá possuir recursos que possibilitem a definição de regras e configurações aderentes à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

6.2. Requisitos Documentais (relacionados à habilitação do fornecedor)

6.2.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

6.2.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

a) Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos¹ na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;

b) Comprovação que já executou contrato(s) com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de disparos mensais dos serviços a serem contratados;

6.2.1.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME nº 98/2022.

6.2.1.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

6.2.1.4. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

6.2.1.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

6.2.1.6. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

6.2.1.7. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

6.3. Natureza Contínua (ou não) do Serviços

6.3.1. O serviço de e-mail marketing possui natureza contínua, conforme definição do inciso XV do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, uma vez que se destina a apoiar o cumprimento das missões

¹ Exigência alinhada com a expectativa de vigência máxima de 120 (cento e vinte meses) permitida pela Lei nº 14.133/2021.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

finalísticas e institucionais do Coren-SP, decorrendo da permanente necessidade do órgão em dispor de recursos tecnológicos para efetivação de comunicação institucional com seus inscritos sobre obrigações profissionais e demais ações do Conselho.

6.3.2. Eventual descontinuidade do serviço virá a proporcionar prejuízos relacionados a ausência de comunicações obrigatórias aos profissionais de enfermagem inscritos, relacionadas ao registro e cadastro profissional, às atividades de fiscalização, relacionadas à arrecadação de tributos, dentre outras.

6.4. Critérios e Práticas de Sustentabilidade

6.4.1. Considerando que não foram verificados critérios ou práticas de sustentabilidade diretamente atrelados ao objeto contratual, deverá a Contratada observar, naquilo que cabe, os critérios de sustentabilidade ambiental descritos no Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010 e da IN SLTI/MPDG nº 1, de 19 de janeiro de 2010, pautando-se pelo uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos.

6.5. Duração Inicial do Contrato

6.5.1. O prazo de vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, contados do início da vigência contratual, prorrogável por até 120 (cento e vinte) meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

6.5.2. A contratação plurianual, segundo o entendimento da EPC, além de economicamente mais vantajosa, o que foi confirmado por meio de pesquisa estimativa de preços realizada junto a fornecedores especializados, trará vantagens econômicas à Administração decorrentes da economia do custo administrativo com a tramitação de procedimentos de renovação contratual, que envolvem recursos materiais e humanos de uma série de setores, para um serviço que, sabidamente, é essencial ao bom funcionamento das funções de comunicação do Coren-SP junto aos Profissionais de Enfermagem.

6.5.3. Frise-se, também, que a sugestão de vigência plurianual considerou a existência de mercado estável de prestação de serviços *e-mail marketing*, bem como a inexistência de intercorrências operacionais ou administrativas relevantes nas contratações anteriores, indicando risco reduzido do não atendimento das necessidades da Administração, haja vista o presente ETP objetivar o aprimoramento da descrição de Solução que já atendia adequadamente a demanda do órgão.

6.5.4. A EPC destaca, também, que o período de vigência plurianual para o objeto em questão não promoverá prejuízo no acompanhamento da execução do objeto, haja vistas a disciplina do instrumento de medição de resultados, IMR e tampouco prejuízo relacionado aos processos de reajustamento do Contrato, considerando que o Termo de Referência e Contrato preverão capítulos relacionados à questão, que é formalizada por meio de apostilamento ao instrumento contratual.

6.6. Transição Contratual

6.6.1. Não será necessário à Contratada promover transição contratual do objeto com transferência de conhecimentos, tecnologias ou técnicas aplicadas. Os serviços em questão são prestados por diversos fornecedores no mercado, atendendo a padrões técnicos reconhecidos para serviços de *e-mail marketing*.

7. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

7.1. A contratação de serviços de *e-mail marketing* para ações e campanhas de comunicação em geral é recorrente no âmbito da Administração Pública e privada. O Coren-SP, em particular, tem contratado os serviços de *e-mail marketing* de acordo com o descritivo da Solução deste ETP há mais de 10 (dez) anos, aprimorando especificações técnicas e mecanismo de avaliação de resultados desde então.

7.2. Tratando-se, pois de processo de contratação 'recorrente', não havendo necessidade ou requisito adicional que exigisse levantamentos adicionais, a Equipe de Planejamento da Contratação entendeu dispensável a prospecção para conhecimento de Soluções de mercado, realizando pesquisa estimativa de preços com a utilização de valores ofertados por fornecedores especializados, uma vez que foi necessária consulta para aferição da vantajosidade da contratação plurianual dos serviços.

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

8.1. A descrição da Solução como um todo corresponde à contratação empresa especializada para prestação de serviços contínuos de gerenciamento de campanhas de comunicação e marketing via correio eletrônico, também conhecido como '*e-mail marketing*', para envio de comunicados, *newsletters* e campanhas elaboradas, disparadas e gerenciadas pela Gerência de Comunicação do Coren-SP por um período de 60 (sessenta) meses.

DESCRIÇÃO RESUMIDA	QUANTIDADE
Plataforma Digital de comunicação via correio eletrônico (<i>e-mail marketing</i>)	3.300.000 (quantidade mínima de disparos por mês – CUSTO FIXO MENSAL)
	825.000 (excedente máximo de disparos por mês – PAGO SOB CONSUMO)

8.2. Do modelo de Execução do Objeto

8.2.1. O objeto deverá ser entregue conforme a necessidade do Coren-SP.

8.2.2. A ferramenta deverá estar disponível para operacionalização online no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis a partir do início da vigência contratual.

8.2.3. A Solução contratada deverá ser disponibilizado ao Coren-SP por meio do acesso seguro à Plataforma de serviço, por meio de *login* e senha.

8.2.4. A Plataforma deverá permanecer disponível para operação normal 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias por semana.

8.2.5. Os disparos ocorrerão com frequência semanal, até o limite mensal contratado.

8.2.6. A Contratada deverá apresentar relatório gerencial assinado por seu representante, relativo às campanhas disparadas por e-mail marketing, ao final de cada período de referência requerido (mensal). O relatório deverá conter:

8.2.6.1. Quantitativo de disparos efetuados;

8.2.6.2. Quantitativo de disparos excedentes efetuados, se for o caso;

8.2.6.3. Saldo residual de disparos no mês de referência, se for o caso.

8.2.7. Em caso de serviço prestado inadequadamente ou fora das especificações ou, ainda, caso os envios não tenham o alcance pretendido por falha técnica ou operacional da Contratada, esta deverá efetuar a substituição do item em até 1 (um) dia corrido, a partir da notificação por telefone ou e-mail.

8.3. Dos Níveis Mínimos de Serviços



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

8.3.1. A Contratada deverá obedecer aos Níveis Mínimos de Serviços descritos na tabela abaixo, relacionados à disponibilidade dos serviços componentes da Solução de e-mail marketing contratada pelo Coren-SP, de acordo com a severidade do incidente e prazo de solução:

NÍVEL DE SEVERIDADE	SITUAÇÃO	PRAZO DE SOLUÇÃO (contados em horas úteis)
ALTA	Serviço Indisponível	4 Horas
MÉDIA	Serviço com degradação de qualidade	8 Horas
BAIXA	Problemas com baixo impacto no serviço	16 Horas

8.3.2. O Prazo máximo referenciado para solução de problemas que geram indisponibilidade total dos serviços (severidade alta) será de 4 (quatro) horas úteis, após a abertura do chamado de serviço.

8.3.3. O Prazo máximo para solução de problemas que geram degradação do serviço (severidade média) será de 8 (oito) horas úteis, após a abertura do chamado de serviço. Entende-se por degradação do serviço o não cumprimento de prazos de envio de campanhas ou o envio parcial de lista de mailing, dentre outros de complexidade similar, que não causem a interrupção total do serviço, mas que afetem o seu funcionamento normal;

8.3.4. O Prazo máximo solução de problemas com baixo impacto nos serviços (severidade baixa) será de 16 (dezesesseis) horas úteis, após a abertura do chamado de serviço. Entende-se que os referidos problemas tenham baixo impacto no serviço são aqueles relacionados à geração de relatórios, relacionados às configurações da Plataforma que não provoquem prejuízo à programação de envios de e-mails da Contratante.

8.3.5. As chamadas técnicas durante o período de vigência do contrato deverão ser resolvidas de acordo com o Nível de Severidade definido;

8.3.6. A comunicação da Contratante para alteração de velocidade poderá ser realizada por e-mail, contato telefônico à Central de Atendimento da Contratada ou por meio de Portal de Serviços;

8.3.7. Interrupções programadas, para manutenções preventivas, deverão ser comunicadas à Contratante, devendo ocorrer, preferencialmente, em dias não úteis ou em horários fora do expediente comercial.

8.3.8. O início da contagem do prazo de atendimento será computado da data do encaminhamento do incidente pela Contratante;

8.3.9. Para efeito de caracterização da abertura e encerramento de chamados, será considerada a data e hora da comunicação, realizada junto ao sistema, com a informação da solução;

8.3.10. Caso a solução seja temporária, a Contratada deverá registrar a situação e informar a previsão para solução definitiva.

9. ESTIMATIVAS DE QUANTIDADE

9.1. Do Dimensionamento da Quantidade de Serviços a Ser Contratada

9.1.1. A quantidade a ser contratada, dimensionada para um período de 60 (sessenta) meses, foi definida com base no histórico de consumo do contrato atual, aliado a novas demandas do órgão, tendo em vista que a Solução em questão atende a necessidade de outras áreas do Coren-SP além da GECOM, a exemplo da Área de Contas a Receber da Gerência Jurídica - GIUR, com vistas à



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

comunicação de informações a profissionais de enfermagem e pessoas jurídicas inscritas no Conselho, relacionadas à cobrança de dívida ativa e/ou relacionadas a anuidades e outros débitos em aberto.

9.1.2. Atualmente, a GECOM produz e realiza o envio de *newsletter* semanal para a lista de *mailing* dos profissionais de enfermagem inscritos no Coren-SP, que chega a cerca de 600 (seiscentos) mil endereços de e-mail. A depender da quantidade de semanas do mês, então, considerando a periodicidade semanal de envios, é possível que se chegue a uma quantidade de até 5 (cinco) *newsletters*, totalizando até 3 milhões de disparos (600.000 e-mails x 5 envios).

9.1.3. A GJUR/Contas a Receber, por sua vez, possui demanda prevista de cerca de 300 (trezentos) mil disparos mensais, conforme apurações realizadas pela EPC².

9.1.4. Ainda, tendo em vista o *crescimento orgânico de profissionais de enfermagem inscritos no Conselho*, que orbita em média de 5% (cinco por cento) ao ano e a existência de demandas de disparos não programadas³, a EPC entendeu pela previsão de um excedente de envios de 25% (vinte por cento) em relação à quantidade de envios estimada pela GECOM e GJUR/Contas a Receber. As tabelas 1 e 2 abaixo justificam o excedente provisionado em questão.

Tabela 1 - Quantidade mensal de envios prevista por ano de contrato (5% crescimento orgânico/ano)

	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5
GECOM	3.000.000,00	3.150.000,00	3.307.500,00	3.472.875,00	3.646.518,75
GJUR/CaR	300.000,00	315.000,00	330.750,00	347.287,50	364.651,88
TOTAIS MENSAIS	3.300.000,00	3.465.000,00	3.638.250,00	3.820.162,50	4.011.170,63
PREVISÃO DE CRESCIMENTO DE DISPAROS EM 5 ANOS (ORGÂNICO)					21,6%

Tabela 2 – Quantidade máxima mensal prevista (60 meses)

QUANTIDADE MÁXIMA MENSAL PREVISTA (60 MESES)	
GECOM	3.000.000
GJUR	300.000
EXCEDENTE 25%	825.000
QUANTIDADE MENSAL MÁXIMA DE ENVIOS	4.125.000

9.2. Do Quantidade Mínima de Serviços para Faturamento Mensal

9.2.1. Considerando, pois que os disparos decorrentes do crescimento orgânico da base de profissionais inscritos e de demandas incertas *não correspondem* a uma previsão de consumo imediata, a EPC, entendeu cabível emular estrutura de precificação do contrato atual, com a divisão do quantitativo de disparos entre ‘quantidade mínima mensal’, correspondendo a um valor mínimo de faturamento mensal e ‘quantidade excedente’⁴, *faturada sob consumo prévio*. Tal modulação permitirá, conforme entendimento da EPC constituído a partir da experiência do próprio contrato atual, conforme destaque supra, o dimensionamento da Solução para um período de 60 (sessenta) meses sem a necessidade de faturamento de disparos eventualmente não consumidos, seja por inexistência de demandas imprevistas, seja porque o *mailing* mensal não atingiu uma determinada

² Vide comunicação da EPC e GJUR/CaR juntada em autos do PA Eletrônico nº 645/2023.

³ Não sendo possível à quantificação de demandas não previstas justamente em função da característica de imprevisibilidade, a EPC entendeu cabível o excedente de até 25% do quantitativo mensal inicial, de forma que, neste caso, as demandas imprevistas corresponderiam a 3,4% da quantidade inicial.

⁴ Em tempo, se tratando a quantidade excedente e a quantidade mínima mensal para faturamento o mesmo serviço, a EPC entendeu que, para fins de *pesquisa estimativa de preços*, poderia haver a manutenção de mesmos valores unitários de disparos, de forma que o licitante poderá, como parte de sua estratégia de preços, se o caso, ofertar preços distintos para o disparo contemplado no quantitativo mínimo mensal para faturamento e no quantitativo ‘excedente’.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

quantidade de inscritos. A tabela 3 abaixo demonstra a divisão proposta pela EPC para o faturamento dos disparos mensais efetuados por meio da Plataforma de *e-mail marketing*:

Tabela 3 – Quantidade mínima de serviços para faturamento mensal

DESCRIÇÃO RESUMIDA	QUANTIDADE
Plataforma Digital de comunicação via correio eletrônico (<i>e-mail marketing</i>)	3.300.000
	(quantidade mínima de disparos por mês – CUSTO FIXO MENSAL)
	825.000
	(excedente máximo de disparos por mês – PAGO SOB CONSUMO)

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. Do comparativo dos custos unitários estimados em função do período de contratação

10.1.1. De forma a atestar a maior vantagem econômica exigida pelo inciso I do art. 106 da Lei nº 14.133/2021 para a celebração de contratos de serviços contínuos pela Administração com prazo de até 5 (cinco) anos, possibilidade trazida pelo *caput* do referido art. 106 da NLLC, a EPC promoveu consultas junto a fornecedores, com obtenção dos resultados ilustrados no Mapa Comparativo de Preços correspondente à tabela 4 abaixo:

Tabela 4 – Mapa Comparativo de Preços⁵ (valores em contratos de 12, 30 e 60 meses de vigência)⁶

FORNECEDOR	VALOR UNITÁRIO POR DISPARO			OBSERVAÇÕES / MEMÓRIA DE CÁLCULO
	12 MESES	30 MESES	60 MESES	
Dinamize Mail - CNPJ 03.962.660/0001-41 – Ana Hubner - (11) 4007-1251 – ana@dinamize.com (proposta obtida em 08/05/2023, válida até 04/11/2023)	R\$ 0,00070	R\$ 0,00070	R\$ 0,00070	Valor de R\$ 2.800,00/mês para até 4.000.000 envios. Não diferenciou períodos de contrato. (VU = R\$ 2.800,00/4.000.000)
PWD - CNPJ 36.343.455/0001-57 – (11) 99575-9598 comercial@pedrowebdesign.com.br (proposta obtida em 11/05/2023, válida até 07/11/2023)	R\$ 0,00243	R\$ 0,00243	R\$ 0,00243	Não concedeu descontos. Valor mensal corresponde a R\$ 3750,00 (setup) / 60 meses = R\$ 50,41 + valor mensal de R\$ 8.745,41 para 3.630.000 disparos/mês (VU= R\$ 8.745,41 / 3.600.000,00)
Ramper Marketing - CNPJ 29.138.927/0001-74 - Vinicius Moraes – (11) 2359-4372 – e-mail: financeiro@ramper.com.br (proposta obtida em 18/05/2023, válida até 14/11/2023)	R\$ 0,00244	R\$ 0,00196	R\$ 0,00183	12 meses = R\$ 8.800,00/mês p/ 3.630.000 envios (VU = R\$ 8.800,00 / 3.630.000); 30 meses = R\$ 7.040,00 (VU = vide 12 m); 60 meses = R\$ 6.600,00 (VU = vide 12 m)
Tuxon Soluções – CNPJ 07.029.058/0001-07 - Edigar Corrêa - (41) 2112-3553 / (41) 3013-1388 – edigar@tuxon.com.br (proposta obtida em 08/05/2023, válida até 04/11/2023)	R\$ 0,00085	R\$ 0,00078	R\$ 0,00072	12 meses = R\$ 0,00085 / 30 meses = R\$ 0,00078 / 60 meses = 0,00072 (valores para 3.600.000 envios/mês)

PARÂMETRO ADOTADO = MEDIANA	R\$ 0,00164	R\$ 0,00137	R\$ 0,00128
REDUÇÃO MÉDIA (% em relação ao valor unitário do disparo em contrato de 12 meses)	-	16,58%	22,14%

10.1.2. Da leitura da tabela acima, foi observada a possível vantajosidade concreta de valores mais vantajosos em contrato com vigência anual estimada de 60 (sessenta meses).

10.2. Dos valores unitários e totais máximos aceitáveis

⁵ Considerando a considerável variação apurada entre os valores amostrados, a EPC optou pela utilização do critério estatístico da mediana, em analogia ao parâmetro estatístico recomendado para tratamento de amostras obtidas no Pannel de Preços, cf. art. 5º, I da IN SEGES/ME nº 65/2021.

⁶ A pesquisa inicial foi realizada com a quantidade de 3.600.000 disparos/mês, quantidade inferior aos 4.125.000 envios finais estimados. Porém, em função do caráter estimativo da pesquisa de preços e porquê espera-se que os fornecedores possam oferecer condições comerciais ainda mais competitivas ainda em cenário de faturamento quantitativo mínimo maior, a EPC optou pela consideração das pesquisas, uma vez que não foi observado prejuízo às condições para elaboração de proposta comercial por parte dos licitantes interessados.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

10.2.1. O valor total anual estimado para o objeto de estudos deste ETP, considerando até 4.125.000 (quatro milhões e cento e vinte cinco mil) disparos mensais, conforme resumo da tabela abaixo, é de R\$ 63.630,00 (sessenta e três mil, seiscentos e trinta reais), chegando ao valor de R\$ 316.800,00 (trezentos e dezesseis mil e oitocentos reais) para um período de 60 (sessenta) meses.

DESCRIÇÃO RESUMIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO POR DISPARO ⁷	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR ANUAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO (60 MESES)
Plataforma Digital de comunicação via correio eletrônico (e-mail marketing)	3.300.000 (quantidade mínima de disparos por mês – CUSTO FIXO MENSAL)	R\$ 0,00128	R\$ 4.224,00	R\$ 50.688,00	R\$ 253.440,00
	825.000 (excedente máximo de disparos por mês – PAGO SOB CONSUMO)	R\$ 0,00128	R\$ 1.056,00	R\$ 12.672,00	R\$ 63.360,00
VALORES TOTAIS ESTIMADOS			R\$ 5.280,00	R\$ 63.630,00	R\$ 316.800,00

10.2.2. O Coren-SP estabelece a quantidade mínima de 3.300.000 (três milhões e trezentos mil) disparos/mês, sendo que a Contratada receberá ao menos o valor correspondente a esta quantidade, ainda que durante o mês a quantidade de mensagens a enviar demandada pelo Coren-SP venha a ser inferior ao número de disparos mínimo.

10.2.3. Acima de 3.300.000 disparos/mês, o valor a ser faturado será determinado pelo cálculo “[custo fixo mensal da franquia mínima de disparos] + [quantidade de disparos excedentes x valor unitário do disparo excedente]”. Neste momento, o valor total será arredondado para baixo e aceitará apenas duas casas decimais para emissão da Nota Fiscal.

10.3. Da metodologia da pesquisa estimativa de preços

10.3.1. A pesquisa estimativa de preços foi realizada utilizando valores obtidos junto a fornecedores especializados, parâmetro definido no inciso IV do art. 5º da IN SEGES/ME nº 65/2021. Em tempo, considerando o período de vigência sugerido pela EPC, não foi possível a utilização de valores decorrentes de outros contratos/licitações da Administração, uma vez que não foram localizados processos de contratação com vigência inicial compatível.

10.4. Do Critério de Valor e da divulgação dos valores máximos aceitáveis

10.4.1. A Equipe de Planejamento desta Contratação, informa que o critério de valor a ser adotado, quando do cadastramento do certame, é o de **valor unitário máximo aceitável**.

11. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO (SE APLICÁVEL)

11.1. Não se aplica para o objeto da estudos deste ETP, uma vez que a contratação será constituída de item único, uma vez que se trata do acesso, pelo cliente, a uma Plataforma WEB destinada ao gerenciamento de disparos de e-mails, conforme Descrição da Solução.

11.2. Importante destacar que, em função do valor anual estimado da contratação, de acordo com as disposições do *caput* e §§1º, 2º e 3º do art. 4º da Lei nº 14.133/2023, a contratação decorrente deste ETP deverá ser exclusiva para MEs/EPPs, nas condições estabelecidas nos arts. 42 a 49 da LC nº 123/2006.

12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

12.1. O Coren-SP não possui contrato correlato e/ou interdependente com o objeto contratual. Em tempo se encontra em fase andamento a Concorrência nº 01/2023, cujo objeto é a contratação de agência especializada para execução de serviços de comunicação digital (PA 10681/2021), que em tese

⁷ Serão admitidas até cinco casas decimais após a vírgula. Os valores mensais faturados, porém, deverão ser arredondados para duas casas decimais.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

poderia acobertar os serviços por meio de subcontratação, uma vez que estes são realizados por fornecedores específicos. Desta forma, entendeu a área requisitante pela realização de contratação específica, privilegiando a ampla concorrência e perseguindo o objetivo da economicidade ao erário, mediante contratação direta de fornecedores.

12.2. Em tempo, os serviços de *e-mail marketing* não fazem parte do escopo da futura contratação de serviços de comunicação digital do Coren-SP.

13. INDICADORES PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE ESPERADA DA EXECUÇÃO DO OBJETO

13.1. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará o seguinte indicador:

INDICADOR DE SUPORTE ATENDIDO DENTRO DO PRAZO (SAP)	
Tópico	Descrição
Finalidade	Assegurar que os chamados estejam dentro do prazo de início e fim de atendimento, garantindo a boa execução dos serviços contratados
Meta a cumprir	SAP=> 90% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo de início e fim de atendimento)
Instrumento de medição	Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico.
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico em relação ao Nível de Serviço
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$SAP = (QAP/QTA) \times 100$ <p>Onde:</p> <p>QAP= Quantidade de chamados atendido dentro do prazo.</p> <p>QTA= Quantidade total de chamado atendidos.</p>
Faixas de Ajuste no Pagamento e Penalidades Administrativas	Para valores iguais ou superiores a 90%: Pagamento integral da OS; De 84% a 89,99%: Glosa de 1,5% sobre o valor mensal faturado; De 78% a 83,99%: Glosa de 3% sobre o valor mensal faturado; De 72% a 77,99%: Glosa de 5% sobre o valor mensal faturado Abaixo de 71,99%: Será aplicada glosa de 10% sobre o valor mensal faturado + avaliação de aplicação de penalidade administrativa motivada por inexecução contratual
Observações	São excluídos os atrasos decorrentes de motivos alheios à Contratada, desde que fundamentadamente justificados pela Contratada e considerados pertinentes pela Contratante.

14. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

14.1. Pretende-se, com essa contratação, assegurar alcance dos informes e comunicados enviados aos profissionais de enfermagem inscritos, e que isto ocorra de forma ágil, prática e individualizada, tornando acessíveis as informações e serviços prestados pelo Coren-SP, bem como dinamizando a interação e a relação da instituição com este público.

14.2. Ainda, espera-se alguma ampliação desse alcance das comunicações do Conselho e o fortalecimento de marca Coren-SP enquanto fonte de informação da área de saúde.

14.3. Por fim, ressaltamos que essa contratação visa suprir uma necessidade que não pode ser atendida pelas ferramentas internas disponíveis, tal qual a gestão e o acompanhamentos dos envios de mensagens e comunicados institucionais do Coren-SP.

15. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

15.1. Não foram observadas providências a serem tomadas pelo Coren-SP em relação à contratação em questão. A contratação objeto deste ETP corresponde ao mesmo modelo de contratos anteriores, finalizados sem intercorrências relevantes.

16. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS DE TRATAMENTO (SE APLICÁVEIS)

16.1. Sem prejuízo dos critérios e práticas de sustentabilidade descritos nos Requisitos da Contratação, a Equipe de Planejamento não vislumbrou outras medidas de tratamento relacionadas ao objeto de estudos deste ETP.

17. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

17.1. As despesas com a contratação serão acobertadas dentro do Elemento de Despesa: 6.2.2.1.1.33.90.39.002.005 - Divulgações Diversas.

DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Com base nos elementos obtidos neste estudo preliminar realizado por esta Equipe de Planejamento, **DECLARAMOS QUE É VIÁVEL** a presente contratação.

DO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONTIDAS NOS ESTUDOS PRELIMINARES

Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, esta Equipe de Planejamento entende que as informações contidas neste ETP deverão estar disponíveis para qualquer interessado, pois não se caracterizam como sigilosas. O presente Estudo Preliminar é parte integrante do Termo de Referência desta contratação e deverá ser publicado enquanto anexo do Edital de Licitação.

São Paulo, 22 de maio de 2023.

Integrante Requisitante / Técnico	<p>Claudia Midori Tanabe Galvão</p> <p>Claudia Midori Tanabe Galvão Coordenadora de Área - GECOM Matrícula 992</p> <p><small>Assinado de forma digital por Claudia Midori Tanabe Galvão Dados: 2023.05.23 08:17:09 -03'00'</small></p>
Integrante da Área de Apoio Administrativo	<p>Henrique Pereira Soares</p> <p>Henrique Pereira Soares Assessor II – GAB/PRES Matrícula 975</p> <p><small>Assinado de forma digital por Henrique Pereira Soares Dados: 2023.05.22 17:35:39 -03'00'</small></p>