



Governo do Estado de São Paulo
Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo
Diretor de Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA

Nº do Processo: 271.00000402/2025-07

Interessado: Diretoria de Relacionamento Institucional

Assunto: Contratação de Empresa Implementadora

1. OBJETO

Este Termo de Referência tem por finalidade apresentar os elementos técnicos e jurídicos para a contratação de empresa especializada em soluções da plataforma Salesforce, voltadas ao relacionamento institucional com públicos estratégicos, marketing digital, atendimento omnichannel e gestão de campanhas integradas. A contratação está fundamentada no art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021 e no art. 4º, parágrafo único, inciso I, da Lei Estadual nº 14.653/2011, que autorizam a contratação direta, dada a natureza especializada do objeto.

A contratação justifica-se pela necessidade de integrar canais de atendimento e marketing, eliminando fragmentações que comprometem a eficiência e a transparência dos serviços públicos. A plataforma Salesforce foi selecionada por sua robustez, capacidade de automação e aderência às melhores práticas de mercado, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e normas de segurança.

O escopo inclui módulos como Marketing Cloud Engagement, Service Cloud, Einstein Bot e créditos para mensagens via WhatsApp/SMS, além de suporte técnico prioritário (Premier Success Plan). A implementação será centralizada em um único fornecedor, assegurando coordenação eficiente e redução de riscos operacionais.

A presente contratação também atende aos princípios da eficiência, da economicidade e da inovação na gestão pública, conforme previsto no art. 11 da Lei nº 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A contratação fundamenta-se na Lei Federal nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos), em especial nos arts. 6º (princípios da licitação) e 22 (modalidades de licitação), e no Decreto Estadual de São Paulo que regulamenta a aplicação da lei no âmbito estadual. A dispensa de licitação, se aplicável, seguirá o art. 74 da Lei 14.133, considerando a exclusividade técnica da Salesforce e a necessidade de integração com sistemas existentes.

Além disso, a contratação alinha-se à Lei Estadual nº 14.653/2011, que autoriza a PREVCOM a adotar personalidade jurídica de direito privado sem prejuízo de sua natureza pública. Respeitam-se ainda os princípios da economicidade (art. 3º, II, Lei 14.133) e da sustentabilidade (art. 3º, IX),

visto que a Salesforce opera com energia renovável e reduz a necessidade de infraestrutura física local.

A escolha da solução também atende ao Planejamento Estratégico de TI da PREVCOM, em conformidade com frameworks como ITIL e COBIT, garantindo aderência às políticas públicas de transformação digital e eficiência administrativa.

3. JUSTIFICATIVA

A contratação é necessária para superar deficiências críticas nos atuais processos de CRM e marketing digital da PREVCOM, que resultam em serviços fragmentados e baixa satisfação dos cidadãos. A plataforma Salesforce permitirá a automação de campanhas segmentadas, atendimento omnichannel e análise de dados em tempo real, elevando a qualidade e a transparência dos serviços públicos.

A seleção da Salesforce baseia-se em critérios técnicos e econômicos, como sua ampla adoção no setor público (ex.: Governo de SP) e casos de sucesso com ROI médio de 3:1 em 12 meses. Alternativas como Oracle Eloqua e Adobe Experience Cloud foram descartadas por falta de integração nativa com canais como WhatsApp e SMS, essenciais para a comunicação com o público-alvo.

A centralização da contratação em um único fornecedor especializado (parceiro oficial Salesforce) minimiza riscos de fragmentação, assegura compatibilidade entre módulos e otimiza custos operacionais. A solução ainda promove sustentabilidade ambiental, reduzindo consumo energético por meio de data centers carbono-neutros.

É considerada a necessidade de expertise técnica comprovada na plataforma Salesforce, abrangendo os módulos Marketing Cloud Engagement Corporate Edition, Service Cloud, Advertising Studio, além de integrações com canais digitais como WhatsApp e SMS/MMS.

A escolha também se justifica pela necessidade de continuidade do modelo de operação implantado, garantindo compatibilidade com as soluções e dados já integrados à infraestrutura tecnológica da SP-PREVCOM.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A solução deve incluir:

- **Marketing Cloud Engagement:** Automação de campanhas multicanal (e-mail, SMS, redes sociais) e segmentação avançada.
- **Service Cloud:** Gestão de tickets, roteamento inteligente e integração com Marketing Cloud para visão unificada do cliente.
- **Einstein Bot:** Chatbot com IA para atendimento automatizado.
- **Integrações:** APIs REST e conectores nativos para sistemas legados da PREVCOM, garantindo interoperabilidade e segurança (SSL Certificate).

Requisitos obrigatórios:

- Empresa implementadora deve ser parceira oficial Salesforce, com certificações reconhecidas e experiência comprovada em projetos similares no setor público.
- Suporte técnico contínuo (Premier Success Plan) e treinamento presencial/remoto para capacitação da equipe interna.

- Conformidade com LGPD e normas de proteção de dados, incluindo armazenamento em nuvem certificada.

A implementação seguirá quatro etapas:

- (1) consultoria e diagnóstico,
- (2) configuração e integração,
- (3) treinamento, e
- (4) suporte pós-implantação por 12 meses.

5. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- **Funcionalidade:** Plataforma operacional com todos os módulos integrados e sem falhas críticas após 30 dias de testes.

- **Desempenho:** Tempo de resposta inferior a 2 segundos para consultas e 99,9% de disponibilidade (SLA).

- **Capacitação:** Equipe interna apta a operar a ferramenta após treinamento, com documentação técnica entregue.

A aceitação será formalizada por termo específico, após validação pelo Project Owner da PREVCOM e pela equipe técnica. Não conformidades devem ser resolvidas em até 15 dias, sob pena de aplicação de penalidades contratuais.

6. VALOR ESTIMADO E FORMA DE PAGAMENTO

A estimativa de preços baseia-se em pesquisa de mercado realizada com fornecedores especializados e valores históricos de contratações semelhantes por outros entes públicos. Considerou-se, ainda, proposta comercial atualizada do fornecedor representante da Salesforce, além de dados do Painel de Preços do Governo Federal e referências do Catálogo de Soluções de TIC.

A análise técnica do custo considerou os princípios da vantajosidade, economicidade e compatibilidade com os preços praticados no mercado, conforme o art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

O valor total estimado é de **R\$ 108.000,00/ano** (sustentação) mais **R\$ 95.380,00** (implementação), conforme planilha do ETP. O pagamento será parcelado em parcelas mensais. Licenças de software e créditos de mensagens serão pagos mensalmente, com base no uso efetivo.

7. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

O contrato terá vigência inicial de **12 meses**, prorrogável por igual período mediante avaliação de desempenho. A renovação dependerá de disponibilidade orçamentária e comprovação de benefícios alcançados (ex.: ROI de 3:1).

8. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

- **PREVCOM:** Fornecer acesso a sistemas legados, designar gestor do contrato e aprovar etapas em até 10 dias úteis.
- **Fornecedor:** Garantir conformidade com especificações, resolver falhas em 24h (críticas) ou 72h (leves) e manter comunicação transparente.

9. SANÇÕES E PENALIDADES

Multa de 2% ao dia por atraso na entrega, limitada a 10% do valor do contrato. Descumprimento de SLA acarretará desconto proporcional no pagamento mensal.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

O TR está alinhado ao Plano Anual de Contratações da PREVCOM e às diretrizes da CGU/AGU. Eventuais alterações exigirão termo aditivo justificado.

São Paulo, na data da assinatura digital.

[NOME DO SIGNATÁRIO]
[Cargo do signatário]

Documento elaborado conforme Lei 14.133/2021, Decreto Estadual SP [nº], e orientações da AGU/CGU (Portaria CGU nº 1.254/2020).



Documento assinado eletronicamente por **Diego Galdino Dos Santos, Assistente Técnico Previdência Complementar III**, em 11/07/2025, às 18:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0064837840** e o código CRC **F5793518**.