

Termo de Referência 3/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
3/2026	153173-FNDE-MEC-FUNDO NAC.DE DESENV.DA EDUCACAO/DF	ESTEFANO SILVA DE ALMEIDA	17/06/2026 12:32 (v 0.15)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	49/2026	23034.016947/2025-15

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços comuns de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no formato de Central de Serviços (Service Desk), com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, em conformidade com o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a serem executados no âmbito do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE.

Grupo	Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	CÓD. PMC-TIC	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
Único	1	Equipe de atendimento a usuários <b>internos</b>	26980	Mês	-	24	R\$ 100.179,76	R\$ 2.404.314,24
	2	Equipe de atendimento a usuários <b>externos</b>	26980	Mês	-	24	R\$ 59.698,63	R\$ 1.432.767,12
	Valores totais						R\$ 159.878,39	R\$ 3.837.081,36

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços são caracterizados como comuns, tratando-se de uma prestação de serviços de natureza continuada, sem dedicação de mão de obra exclusiva, por modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços. Além disso, são serviços técnicos especializados de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º nível, telefônico, e de 2º nível, presencial e remoto. Sendo assim, se enquadram na definição de bens e serviços comuns do inciso XIII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais um exercício financeiro, sendo essencial para assegurar a continuidade, qualidade e eficiência no atendimento às demandas tecnológicas do FNDE.

## **Prazo de vigência**

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da data de assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## **Agrupamento da solução de TIC**

1.6. O agrupamento dos itens justifica-se pela interdependência técnica entre os serviços, que, de forma integrada, compõem uma única solução, demandando sua execução por uma única empresa, de modo a assegurar maior eficiência operacional, padronização dos processos, redução de riscos de integração e melhoria da qualidade na prestação dos serviços.

## **Observações**

1.7. Em observância ao disposto no art. 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022 não será permitida a adjudicação do contrato a licitantes que possuam contratos vigentes com o FNDE cujo objeto envolva processos de apoio à avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização das soluções de TIC a serem contratadas

# **2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

2.1. O FNDE, autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC), instituído pela Lei nº 5.537, de 21 de novembro de 1968, com sede e foro em Brasília – DF, tem por finalidade essencial prestar assistência técnica e financeira aos entes e entidades do Sistema Nacional de Educação por intermédio da execução de programas, ações e projetos.

2.2. Os principais programas de governo executados sob a responsabilidade do FNDE, têm sua operação suportada por soluções de TI para promover a liberação de recursos aos diversos programas e projetos vinculados às ações educacionais, como por exemplo, o Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB), Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE); Programa Nacional do Livro Didático (PNLD); Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE); Programa Nacional de Apoio ao Transporte do Escolar (PNATE); Programa Caminho da Escola (Transporte Escolar); Programa Nacional de Reestruturação e Aquisição de Equipamentos para a Rede Escolar e Pública da Educação Infantil (PROINFÂNCIA); Programa de Ações Articuladas (PAR); Programa Brasil Alfabetizado; Educação de Jovens e Adultos; Educação Especial; Programas Educacionais em Áreas Remanescentes de Quilombolas; Educação Escolar Indígena; e Financiamento Estudantil – FIES, dentre outros.

2.3. O uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como instrumento de otimização dos serviços públicos permite à Administração Pública implementar medidas que tornem seus processos cada vez mais ágeis, seguros, integrados, eficientes, disponíveis e, sobretudo, acessíveis a toda a população brasileira. Com o objetivo de atender às demandas de seus usuários, o FNDE conta com diversos recursos de TIC — tanto de hardware quanto de software — que são operados e sustentados por equipes técnicas especializadas, contratadas por meio de instrumentos de prestação de serviços.

2.4. Nesse cenário, destaca-se o Contrato nº 95/2023, que dá suporte direto à Diretoria de Tecnologia mediante a prestação de serviços de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis (remoto e presencial), executados pela Central de Atendimento aos Usuários (CAU – Service Desk). O contrato, contudo, possui vigência até 1º de setembro de 2026, podendo ser prorrogado apenas de forma condicionada, em caráter resolutivo, até a conclusão de novo certame licitatório.

2.5. Sobre sua prorrogação, o Parecer nº 01205/2025/NLC/ELIC/PGF/AGU (SEI nº 4860405), emitido em resposta à Consulta Jurídica SEI nº 4819131, analisou a legalidade da medida diante do possível conflito de interesses com o Contrato nº 14/2025, firmado com a mesma empresa (Positivo S+ Soluções em TI S/A). O parecer concluiu pela possibilidade de prorrogação do Contrato nº 95/2023, desde que observada a cláusula resolutiva. Ressaltou-se, porém, a incompatibilidade de atribuir a um único contratado, simultaneamente, as atividades de execução e de fiscalização, exigindo-se que a fiscalização seja afastada da mesma contratada.

2.6. Dessa forma, considerando que o Contrato nº 95/2023 apresenta menor materialidade e criticidade em relação ao Contrato nº 14 /2025, sua prorrogação foi admitida em caráter excepcional e temporário, com validade restrita até a finalização de novo processo licitatório.

2.7. Assim, para assegurar a continuidade dos serviços de Service Desk e acompanhar a evolução constante das demandas tecnológicas do FNDE, revela-se imprescindível manter a prestação desse serviço em conformidade com as melhores práticas de gestão de TIC, com níveis mínimos de serviço compatíveis às necessidades institucionais. Essa medida garante a estabilidade do ambiente computacional, a disponibilidade dos serviços e elevados índices de satisfação dos usuários.

2.8. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 00378257000181-0-000001/2026;

- II) Data de publicação no PNCP: 05/02/2025;
- III) Última atualização 04/05/2026;
- IV) Id do item no PCA: 279 (SEI nº 5531836);
- V) Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);
- VI) Identificador da Futura Contratação: 153173-49/2026;
- VII) DFD: 195/2025 - Contratação de serviços de atendimento e suporte técnico – Service Desk (SEI nº 5305548).
- 2.9. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

2.10. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024/2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024/2026 e ao Planejamento Estratégico Institucional do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS - 2023/2027	
ID	Objetivos Estratégicos
OE05	Integrar ações e processos
OE08	Promover a inovação e a gestão do conhecimento

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024 - 2026			
ID	Ação do PDTIC (DIRECIONADOR ESTRATÉGICO)	ID	Meta do PDTIC associada (INICIATIVA ESTRATÉGICA)
DRE-4	Provisão e melhoria contínua de recursos de TIC para suporte às atividades corporativas	INI-4.01	Sustentar e aprimorar os serviços técnicos especializados em TIC

2.11. A presente contratação manterá a concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, principalmente a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021.

### 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.
- 3.2. A solução de TIC consiste em SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, de NATUREZA CONTINUADA, na área de TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, pelo regime de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO, para execução Serviços Continuados e Especializados de Atendimento e Suporte Técnico - Service Desk conforme requisitos, composição e métricas definidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e ENCARTES.

3.3. Ressalta-se que o objeto da presente contratação se enquadra no Art. 3º da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 e pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, sendo estabelecida como de utilização obrigatória na contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

*Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023*

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

*Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, cujo valor estimado baseia-se nas quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços. **(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)**  
**(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025)***

3.4. A portaria ainda traz a utilização do Fator-K na estimativa de custos da contratação, padrão similar já aplicado em outras contratações, como referência para cálculos de presunção de inexequibilidade e sobrepreço.

**4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**Requisitos de Negócio:**

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Dispor de uma Central de Serviços (service desk) única para atendimento a usuários de TIC, atuando como ponto único de contato para demandas relacionadas a sistemas, serviços e recursos de TIC do órgão.

4.1.2. Atender usuários internos (servidores, terceirizados, colaboradores) e usuários externos (entes federativos, instituições parceiras, cidadãos que utilizam sistemas, portais e serviços digitais do órgão).

4.1.3. Garantir atendimento remoto (telefone, portal, email, chat etc) e, quando necessário, atendimento presencial a usuários internos, assegurando suporte efetivo, inclusive para problemas que exigem interação física.

4.1.4. Ter o serviço contratado sob regime de prestação baseado em metas de Níveis Mínimos de Serviço, com indicadores que assegurem qualidade, disponibilidade e tempestividade do atendimento.

4.1.5. Garantir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste TR, de modo que o serviço seja considerado “comum” e passível de mensuração objetiva.

4.1.6. Assegurar que todo atendimento a usuários internos e externos seja registrado em ferramenta de gestão de chamados, com número único, histórico e rastreabilidade, permitindo gestão e auditoria.

4.1.7. Atender às demandas de suporte de sistemas, portais e serviços digitais utilizados por usuários internos e externos, oferecendo orientações, esclarecimentos e apoio ao uso correto das soluções de TIC.

4.1.8. Alinhar a operação do service desk às boas práticas de gestão de serviços de TI, tais como as consolidadas em guias oficiais de service desk da Administração Pública, baseados em modelos de mercado (ex.: ITIL).

4.1.9. Atender à necessidade de elevar a qualidade do atendimento aos usuários e, ao mesmo tempo, aperfeiçoar custos e eficiência da solução, aproveitando o modelo padronizado de contratação.

**Requisitos de Capacitação**

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

4.3. A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos para atendimento dos serviços relacionados em cada Categoria de Serviço. Após esse período, o profissional sem as certificações da referida Categoria de Serviço não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados sujeitando-se a Contratada as sanções previstas neste Termo de Referência.

4.4. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as

demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

4.5. Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários finais, devendo, entretanto, a CONTRATADA promover a divulgação periódica (ou quando solicitado) de informações relativas a acesso, triagem, avaliação e consulta de atendimentos, por meio de publicações ou e-mails institucionais, que contenham orientações didáticas e de linguagem simples, tais como cartilhas, checklists e passo a passos.

4.6. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.

Requisitos Legais

4.7. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) ), Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação), Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024 (Atualização da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023) e a outras legislações aplicáveis.

4.8. Plano de Logística Sustentável – PLS 2025 – 2027 do FNDE (<https://www.gov.br/fnde/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/acoes/fnde-sustentavel>).

Requisitos de Manutenção

4.9. Não há requisitos de manutenção.

Requisitos Temporais

4.10. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do CONTRATO, mediante o recebimento da primeira Ordem de Serviço (OS), emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

4.11. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.12. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.13. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Prazo	Evento	Responsável
D	Assinatura do Contrato	FNDE e CONTRATADA
D+5	Reunião Inicial / Apresentação Formal do Preposto	FNDE e CONTRATADA
D+10	Emissão da Ordem de Serviço (OS)	FNDE e CONTRATADA
D+15	Apresentação da documentação (currículo, certificados, termos de compromisso e confidencialidade etc.) dos profissionais designados para o desenvolvimento das atividades pertinentes ao objeto do Contrato	CONTRATADA
D+25	Validação da documentação dos profissionais envolvidos, quanto à conformidade dos requisitos técnicos exigidos no Termo de Referência	FNDE
D+30	Início oficial da prestação de serviços	CONTRATADA
D+90	Conclusão do prazo de inserção e do período de adaptação	CONTRATADA

## **Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.14. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) – em especial atenção à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD); ao Decreto Federal nº 3.505, de 13 de junho de 2000, à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares); à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE e suas normas complementares.

4.15. A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial e/ou híbrido), bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos junto ao CONTRATANTE. Assim como deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

4.16. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO.

4.17. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do OBJETO, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.

4.18. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com a antecedência mínima de 07 (sete) dias corridos, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do CONTRATO para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.19. Ainda, no que couber, deverão ser observadas as recomendações do Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade.

## **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.20. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.20.1. Previstos na Instrução Normativa nº 94/2022, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

4.20.2. Os requisitos ambientais devem considerar as disposições do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.20.3. A prestação dos serviços deverá levar em consideração os critérios de sustentabilidade e proteção ao meio ambiente, estando aderente, no que couber, à Lei nº 12.305/10 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

4.20.4. Todo o fornecimento deverá levar em consideração os critérios de sustentabilidade e proteção ao meio ambiente conforme requisitos constantes da INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 94 da SGD/ME, de 2022.

4.20.5. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas nº 05/2017/SEGES e nº 94/2022/SGD – a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.20.6. Fica assegurado ao FNDE o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.

4.20.7. Além disso, ficam assegurados os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

## **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

4.21. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.22. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.23. A execução dos serviços contratados deverá seguir as diretrizes técnicas, operacionais, processos e ferramentas definidas pela Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIRTI/FNDE), conforme metodologia definida e sob supervisão de profissionais designados pelo CONTRATANTE.

4.24. O CONTRATANTE manterá autoridade, discricção e direitos exclusivos de definição e aprovação sobre arquitetura tecnológica, que determinará a direção técnica de curto, médio e longo prazos de suas soluções, infraestruturas e serviços – com base na necessidade do negócio, na evolução da tecnologia e no momento de sua implementação.

4.25. O CONTRATANTE manterá autoridade exclusiva, discricção e direitos de aprovação com relação ao design e entrega de serviços voltados para seu público-alvo e que se integrem diretamente com seus processos internos e/ou com políticas públicas.

4.26. O CONTRATANTE reterá autoridade exclusiva, discricção e direitos de aprovação sobre quaisquer oportunidades de reengenharia de processos técnicos e/ou de negócio que a CONTRATADA eventualmente identificar. Independentemente de qualquer situação em contrário, o CONTRATANTE manterá o controle exclusivo sobre suas operações técnicas e finalísticas.

4.27. As definições acerca da arquitetura tecnológica, padrões e diretrizes de desenvolvimento de soluções de software estarão, sempre que aplicável, definidas na metodologia técnica aprovada pelo CONTRATANTE e/ou em seus documentos de apoio.

#### **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.28. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.28.1. Gerenciamento e tratamento de requisições, incidentes e problemas do ambiente computacional;

4.28.2. Controle de alterações (gerenciamento de mudanças) do ambiente computacional;

4.28.3. Planos e projetos de atualização tecnológica, evolução e maturidade de produtos;

4.28.4. De serviços de atendimento ao usuário e do ambiente computacional;

4.28.5. A execução dos serviços deverá observar, quando aplicável, as boas práticas e metodologias descritas neste Termo de Referência.

#### **Requisitos de Implantação**

4.29. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.29.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até, no máximo, 30 (trinta) dias após a assinatura do CONTRATO, mediante recebimento de ORDEM DE SERVIÇO inicial formalizada pelo CONTRATANTE.

4.29.2. Os primeiros 90 (noventa) dias do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir do início da execução do CONTRATO (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES, durante o qual a CONTRATADA deverá efetivar todos os procedimentos de início da execução e os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

4.29.3. Exclusivamente durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES as metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço serão apuradas, mas não haverá incidência de eventuais reduções/glosas à remuneração caso haja descumprimento de metas.

#### **Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.30. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 3 (três) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.31. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços e/ou entregas deverão ser efetuadas dentro do período de GARANTIA TÉCNICA, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

4.32. A aceitação condicional e/ou final de entregas pelo CONTRATANTE não implica a renúncia a qualquer direito de requerer correções com base em defeitos que os procedimentos de teste aplicáveis não puderam detectar e que forem posteriormente descobertos e/ou evidenciados em um componente, entrega ou solução depois da sua aceitação/homologação.

4.33. O direito à GARANTIA TÉCNICA cessará caso o produto, artefato ou código-fonte seja alterado pelo próprio CONTRATANTE ou por TERCEIRO por este autorizado. Caso a própria CONTRATADA realize alterações no produto/serviço permanece inalterado o direito do CONTRATANTE à GARANTIA TÉCNICA.

#### **Requisitos de Experiência Profissional**

4.34. Os serviços Especializados de Atendimento e Suporte Técnico - Service Desk deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

4.35. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, no suporte técnico a usuários e com recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.

4.36. Os serviços deverão ser realizados por profissionais que possuam experiência comprovada, nos termos do ENCARTE 05 – REQUISITOS MÍNIMOS PARA OS PERFIS PROFISSIONAIS deste TR, em atividades e tarefas relacionadas aos respectivos perfis de execução das diferentes tarefas, que observam o anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.37. Considerando a evolução dos processos de certificação, inovações tecnológicas que causam frequentes atualizações nas especializações e certificações de TI, remodelagem de matérias acadêmicas e outras situações correlatas, o FNDE poderá, a seu critério e por processo formal, analisar e aprovar, se assim entender, as possíveis correlações entre as documentações requeridas e as apresentadas pela CONTRATADA.

#### **Requisitos de Formação da Equipe**

4.38. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.38.1. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.

4.38.2. O dimensionamento da(s) EQUIPE(S) TÉCNICA(S) necessária(s) à correta execução dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências mínimas definidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

4.38.3. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL e relacionados no PLANO DE IMPLANTAÇÃO, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do CONTRATO, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

4.38.4. O PLANO DE IMPLANTAÇÃO deverá contemplar as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados neste Termo de Referência e Encartes.

4.39. Da Comprovação de Qualificação Técnica dos Profissionais.

4.39.1. Para graduação e pós-graduação somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>);

4.39.2. Para cursos de pós-graduação (especialização, MBA, mestrado e/ou doutorado) somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação e cuja carga horária seja de, no mínimo, 360 horas/aula (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>); e

4.39.3. Para quaisquer das exigências serão considerados apenas cursos concluídos nos quais o profissional tenha sido considerado aprovado. Não serão admitidos certificados de conclusão parcial, conclusão de créditos e/ou similares.

4.39.4. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.39.5. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.39.6. Para fins de promover a necessária verificação e atestação da adequação aos requisitos de qualificação técnica mínima dos perfis profissionais, antes do início da prestação dos serviços (após a efetivação da contratação), a empresa deve fornecer currículos dos profissionais indicados para a execução do OBJETO, acompanhados de cópias da seguinte documentação:

a) Diplomas e certificados válidos;

b) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS (cópia e/ou extrato digital), com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

c) Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

d) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, nota(s) fiscal(is), RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.



4.39.7. Em nenhuma hipótese o CONTRATANTE admitirá a atuação de profissionais na execução do OBJETO antes da completa verificação de sua documentação e atestação do atendimento aos requisitos mínimos exigidos do perfil. No caso da necessidade de apresentação/comprovação de certificações profissionais poderá ser concedido prazo de até, no máximo, 90 (noventa) dias para que o profissional apresente a(s) certificação(ões) exigidas, sob pena de recusa do perfil em caso de não apresentação.

#### 4.40. Das Reposições e/ou Substituições de Profissionais.

4.40.1. Os profissionais escalados para execução dos serviços contratados poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA – conforme lhe incumbe. Sendo que seus substitutos devem atender os requisitos mínimos do respectivo perfil profissional estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, sendo igualmente necessária a comprovação do atendimento a esses requisitos.

4.40.2. De modo a evitar impactos indesejáveis na execução dos serviços, caso considere que os profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços não estejam apresentando comportamento ético-profissional adequado e/ou não estejam executando o serviço de forma correta (desempenho técnico insatisfatório), o CONTRATANTE poderá solicitar a substituição desses profissionais, sem prejuízo da avaliação da qualidade e da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA e/ou da adoção de outras medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.40.3. As reposições/substituições de profissionais de sua equipe técnica são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não devem causar impacto à execução dos serviços e nem comprometer o cumprimento de prazos, entrega de projetos e/ou níveis mínimos de qualidade – sendo também de sua obrigação promover a transmissão de conhecimento do serviço para novos profissionais. Dessa forma, sugerimos que tais eventos sejam geridos de forma responsável e proativa por parte da CONTRATADA – uma vez que eventuais desvios poderão culminar em inadimplemento de obrigações contratuais, como o descumprimento de prazos e de critérios de qualidade.

#### 4.41. Da Capacitação Contínua dos Profissionais.

4.41.1. Em atenção aos critérios de qualidade na prestação dos serviços, é desejável que a CONTRATADA invista na contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento de sua equipe técnica de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos e/ou métodos de trabalho que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas previstas. No entanto, a CONTRATANTE não custeará nem reembolsará despesas com cursos e/ou treinamentos para os profissionais da CONTRATADA.

4.41.2. Todos os requisitos de qualificação e capacitação exigidos aos perfis pretendidos nesta contratação, estão dispostos por meio do ENCARTE – CATEGORIA RESPONSABILIDADE E PERFIL deste TR.

### **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.42. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.43. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

4.44. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 12 horas por dia e 5 dias por semana de maneira eletrônica e 10 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.

4.45. A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.46. Essa contratação teve como diretriz a PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.47. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.48. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, considerando a utilização das Bases de Conhecimento para o registro das soluções empregadas e para a consulta no atendimento aos vários tipos de chamados.

4.49. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (ITSM), chat, portal de serviços, telefone 0800 para a Central de Atendimento ou ainda via encaminhamento de e-mail ou outro meio que a Contratante venha disponibilizar.

4.50. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

4.51. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.

4.52. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.

4.53. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CISSP, CBOK e PMBOOK, em suas versões atualizadas.

#### **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.54. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.54.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços atendendo requisitos de segurança de forma ampla, como normas, boas práticas e políticas governamentais sobre o tema a serem aplicadas nas implementações de Solução de TIC a serem desenvolvidas ou mantidas no FNDE. Como instrumento vigente, não se limitando a este destacamos a Política de Segurança da Informação e Comunicação (POSIC) do FNDE definida por meio da Portaria nº 244, de 7 de maio de 2019.

4.54.2. A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE.

4.54.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dos 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.

4.54.4. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ENCARTES 10 – TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANCA e ENCARTE 09 – TERMO DE CIENCIA respectivamente.

4.54.5. Os serviços também deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes do Governo relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e suas normas complementares que estiverem em vigor, bem como a todos os normativos internos da CONTRATANTE que tratam do assunto.

4.54.6. A empresa CONTRATADA para prestar os serviços deverá credenciar junto à CONTRATANTE todos seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios da CONTRATANTE, e aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

4.54.7. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de profissionais envolvidos na execução dos serviços, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

4.54.8. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

4.54.9. Os representantes e profissionais da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

4.54.10. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Confidencialidade e Responsabilidade a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.54.11. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do FNDE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem na rede serão auditadas.

4.54.12. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo FNDE ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratado.

#### **Vistoria**

4.55. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria técnica prévia, acompanhado por servidor

designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9h às 16h, devendo ser efetivada até 1 (um) dia antes do prazo final estipulado para o recebimento das propostas de preços.

4.56. O agendamento deverá ser previamente efetuado, em horário de expediente (das 9h às 11h30 e das 14h às 17h), nos telefones de contatos da Contratante, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual efetuará a vistoria:

a) FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO, tendo como unidade gestora a Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIRTI) – cujo endereço de referência é Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco F, Edifício FNDE - Brasília/DF - CEP: 70070-929

b) Telefones: (61) 2022-4029 / (61) 2022-4515

4.57. Na vistoria técnica serão esclarecidas eventuais dúvidas e questionamentos acerca do presente Termo de Referência e das demais informações prestadas sobre o ambiente tecnológico e ambiente físico do Contratante.

4.58. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria técnica prévia.

4.59. Para a vistoria técnica, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria técnica.

4.60. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria técnica, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.61. A não realização da vistoria técnica não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.62. Os licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.

4.63. O licitante, independentemente de ter realizado a vistoria, deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

4.64. O modelo do Termo de Vistoria, encontra-se disponível no ENCARTE 08 – DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TECNICA.

#### **Outros Requisitos Aplicáveis**

4.65. Os serviços objeto da contratação serão prestados de forma continuada, conforme os critérios de qualidade, níveis mínimos de serviço e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus Encartes, considerando-se serviços continuados aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades institucionais.

4.66. A CONTRATADA poderá propor melhorias nas metodologias, técnicas e ferramentas utilizadas, as quais poderão ser analisadas, homologadas e incorporadas pelo CONTRATANTE, sem ônus adicional.

4.67. O dimensionamento dos profissionais necessários à execução dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, observados **os quantitativos mínimos definidos** no ETP e neste Termo de Referência, garantindo o atendimento às demandas e aos níveis de serviço exigidos. As qualificações, formações, experiências e certificações exigidas correspondem aos requisitos mínimos necessários à adequada prestação dos serviços, considerando a complexidade e criticidade do ambiente computacional do FNDE.

4.68. Os serviços deverão ser executados com foco em qualidade, controle e melhoria contínua, fundamentados nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base no ITIL v4 ou versão superior, podendo o CONTRATANTE exigir atualizações ou adequações de processos e padrões, sendo eventuais ônus de responsabilidade da CONTRATADA, respeitado o escopo contratual.

4.69. Compete à CONTRATADA responder tecnicamente pela execução das requisições, incidentes, problemas, mudanças e projetos, bem como participar de reuniões de acompanhamento sempre que solicitado, realizar a gestão administrativa e legal do contrato e manter responsáveis técnicos acessíveis ao CONTRATANTE, inclusive em regime de sobreaviso. O Preposto não poderá acumular funções com responsáveis técnicos.

4.70. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar estação de trabalho com computador, monitores, mouse, teclado e impressora para a prestação de serviços em suas unidades.

4.71. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços permanentemente atualizado, contemplando as atividades previstas e aquelas decorrentes da evolução do ambiente de TIC. As Requisições de Mudanças seguirão fluxo específico, dependerão de aprovação formal do CONTRATANTE, terão prazos definidos e estarão sujeitas às penalidades previstas, devendo ser executadas sem custo adicional, quando dentro do escopo contratual.

4.72. Toda a documentação produzida em decorrência da execução contratual passará a ser de propriedade do FNDE após o aceite definitivo das Ordens de Serviço, sendo garantida a transferência da propriedade intelectual ao término do contrato.

4.73. As informações acessadas pela CONTRATADA serão tratadas como sigilosas. Os profissionais deverão estar devidamente identificados, cumprir as normas internas do FNDE e não causar danos ao patrimônio da Autarquia, sob pena de ressarcimento.

4.74. As atividades descritas no Catálogo de Serviços possuem caráter exemplificativo, não exaustivo, podendo ser ajustadas, detalhadas ou evoluídas ao longo da execução contratual, desde que não haja descaracterização do objeto nem alteração do escopo da contratação.

## Sustentabilidade

4.75. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.75.1. A prestação dos serviços deverá levar em consideração os critérios de sustentabilidade e proteção ao meio ambiente, estando aderente, no que couber, à Lei nº 12.305/10 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), especialmente seu art. 7º, inc. XI, o Decreto nº 7.404 /10 (arts. 5 a 7), a Instrução Normativa SLTI/MPOP nº 01/2010 (Critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional).

4.75.2. Os critérios de sustentabilidade da demanda deverão estar alinhados a diretriz do art. 27 da Lei 13.303/16, Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União e normativos correlatos.

4.75.3. As exigências acima que versam sobre sustentabilidade ambiental tem o objetivo de estabelecer que a licitante deva implementar ações ambientais por meio de treinamento de seus empregados, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, bem como cumprir as ações concretas apontadas especialmente nas obrigações da CONTRATADA, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

4.75.4. A prestação dos serviços deverá levar em consideração os critérios de sustentabilidade e proteção ao meio ambiente, conforme requisitos constantes da Instrução Normativa nº 01 da SLTI/MPOG, de 19 de janeiro de 2010 e conforme o Plano de Logística Sustentável – PLS 2025 – 2027 do FNDE (<https://www.gov.br/fnde/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/acoes/fnde-sustentavel>).

## Subcontratação

4.76. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

## Garantia da contratação

4.77. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (**cinco** por cento) do valor **total** da contratação.

4.78. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.78.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.78.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.78.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.78.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.78.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.79. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.80. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.81. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.82. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regularmente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.82.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.83. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.83.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.83.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.83.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.84. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.85. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.86. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.87. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada[A30] .

4.88. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.88.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.88.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.89. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.89.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.89.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.90. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.91. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.92. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e /ou aplicar sanções à contratada.

4.93. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

#### **Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta**

4.94. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.94.1. Para a execução dos serviços, deverá ser utilizada mão de obra capacitada e com experiência, mediante planejamento das atividades, na forma e condições estipuladas nos Estudos Técnicos Preliminares, nos Encartes, neste Termo de Referência e no instrumento convocatório do Pregão.

4.94.2. Para os valores cotados, a empresa licitante deverá apresentar planilha demonstrativa dos custos, por perfil profissional, além dos parâmetros e memória de cálculos utilizados para obtenção dos resultados, conforme documento correspondente ao modelo de planilha de custos e formação de preços, constante do Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017.

4.94.3. Para a composição das suas propostas as licitantes deverão utilizar valores iguais ou superiores aos salários definidos na tabela abaixo considerando exclusivamente no regime CLT com contrato de trabalho por tempo indeterminado.

4.94.4. Caso as licitantes apresentem propostas com valores inferiores a remuneração prevista para cada perfil, **será considerada inexecuível**. Portanto, as licitantes, quando da elaboração de suas propostas, deverão observar os seguintes patamares salariais mínimos para os perfis alocados:

Cód. CBO	Perfil Profissional	Cód. Identificação do Perfil (port. 1070)	Salários Atualizados da Portaria 6.055/2025
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	TECSUP-02	R\$ 2.326,82
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	TECSUP-03	R\$ 3.216,87
2124-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	TECMAN-02	R\$ 2.505,12
2124-20	em manutenção de equipamentos de informática Sênior	TECMAN-03	R\$ 3.273,71
1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	GERSUP	R\$ 10.365,31

4.94.5. Para a composição dos salários dos profissionais na prestação dos serviços, cabe destacar que a fixação da remuneração mínima foi realizada com respaldo na jurisprudência do TCU (Acórdãos 256/2005, 290/2006, 421/2007, 1.024/2007, 614/2008, 189/2011, 47 /2013, 2.713/2016 e 1.097/2019 todos do Plenário) e já vem sendo utilizada em outros Órgãos da Administração Pública.

4.94.6. A definição de salários-mínimos referenciais para verificação da exequibilidade da proposta foi obtida por meio da Portaria SGD /MGI nº 1.070/2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 e pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, e tem como intuito de garantir a alocação de profissionais com a habilitação e a experiência exigidas neste estudo evitando-se, sobretudo, a rotatividade de mão de obra.

4.94.7. Essa medida mitigadora de riscos encontra guarida nos Acórdãos nº 109/2009, 3006/2010, 189/2011, 697/2013, 2758/2018, todos TCU Plenário, e 2799/2017 – Primeira Câmara.

4.95. Critérios da Exequibilidade da Proposta

4.95.1. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

4.95.2. Será exigida a demonstração de exequibilidade da proposta sempre que o valor global e/ou o valor de qualquer um dos itens que compõem o grupo, considerados individualmente, seja inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do respectivo orçamento estimado pelo FNDE.

4.95.2.1. Essa exigência tem por finalidade assegurar a viabilidade técnica, econômica e operacional da contratação, prevenindo a apresentação de propostas com valores incompatíveis com os custos necessários à adequada execução dos serviços de TIC, especialmente quanto à mão de obra qualificada, encargos, ferramentas e cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

4.95.2.2. A medida não restringe a competitividade, pois não impede a apresentação de propostas com valores inferiores, limitando-se a exigir, nesses casos, a comprovação objetiva da exequibilidade, em observância aos princípios da economicidade, eficiência e proteção do interesse público, bem como à mitigação de riscos de inadimplemento ou comprometimento da qualidade dos serviços.

4.95.3. A demonstração da exequibilidade dar-se-á por meio de apresentação de documentação complementar que comprove a execução satisfatória em outro órgão público ou empresa privada, com objeto semelhante ao da presente contratação, contendo, no mínimo:

a) Apresentação de ao menos um contrato com objeto semelhante, executado efetivamente por período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, até a data de publicação do edital. Para fins de comprovação, serão considerados exclusivamente os períodos efetivamente executados, comprovados por atestados, notas fiscais ou documentos equivalentes, não sendo admitidos períodos de vigência contratual futura;

b) Comprovação de provimento de perfis e pagamento de salários compatíveis aos especificados neste Termo de Referência;

c) Comprovação de alocação de perfis profissionais com qualificação equivalente ou superior à exigida nesta contratação.

4.95.4. A LICITANTE deverá organizar todas as comprovações em um documento específico, relacionando cada exigência com o respectivo documento apresentado. Para cada item, deve ser informado o nome do documento e a página onde a informação pode ser encontrada.

4.95.5. Tendo em mãos todas as informações julgadas necessárias, o CONTRATANTE promoverá análise crítica da composição de preços unitários e globais ofertados pelos licitantes, com base na avaliação da memória de cálculo de composição de custos e formação de preços dos serviços.

4.95.6. É de inteira responsabilidade dos LICITANTES prover as informações para composição de sua memória de cálculo e as informações/documentos complementares exigidos em procedimento de diligência. Não lhe cabendo alegar desconhecimento dos critérios de análise da PROPOSTA.

4.95.7. A demonstração de exequibilidade deverá cobrir todos os perfis que se enquadrarem na situação de presunção de inexecuibilidade – sendo desclassificadas as propostas que não atenderem aos requisitos de demonstração de exequibilidade, conforme previsão legal contida no inc. IV do art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.95.8. Antes de ter propostas desclassificadas por inexecuibilidade, aos LICITANTES será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições definidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.

4.95.9. A demonstração de exequibilidade deve ser realizada por meio de contratos de serviços que tenham sido executados há, no máximo, 36 (trinta e seis) meses contados da data de abertura deste certame licitatório.

4.95.9.1. O requisito acima se justifica devido a mudança do valor do dinheiro no tempo, sendo imprescindível estabelecer uma limitação temporal para comprovar a prestação do serviço em comento, quando da utilização de valores inferiores ao limite da presunção relativa de inexecuibilidade. Caso não exista essa limitação, em tese, as licitantes poderiam apresentar serviços executados em qualquer período, podendo inclusive se valer de contratações realizadas em cenários legais, salariais, econômicos e financeiros totalmente divergentes dos atuais.

## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

## 5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações a os técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso;

5.2.10. executar o OBJETO conforme especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e de sua PROPOSTA, zelando pelo perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

5.2.11. quando especificado, manter durante a execução do CONTRATO equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação de acordo com os requisitos contratados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.2.12. vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010;

5.2.13. quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do CONTRATO, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/ME 05/2017;

5.2.14. arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO – responsabilizando-se inclusive por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;

5.2.15. responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo CONTRATO, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE;

5.2.16. informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão e comunicar ao GESTOR/FISCAL DO CONTRATO, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

5.2.17. paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança do ambiente computacional e/ou a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

5.2.18. promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este TERMO DE REFERÊNCIA, no prazo determinado;



5.2.19. submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo e/ou modelo de execução;

5.2.20. não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.2.21. arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

5.2.22. prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

5.2.23. zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;

5.2.24. manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 30 dias da emissão da ordem de serviço.

6.1.2. Prestação de serviço continuado e essencial, durante todo o prazo de vigência do CONTRATO.

6.1.3. As ocorrências relacionadas à execução do CONTRATO serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei no 14.133/2021.

6.1.4. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do CONTRATO no início de cada período mensal de apuração através de termo próprio de Ordem de Serviço, no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.

### Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

6.2.1. FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO, tendo como unidade gestora a Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIRTI) – cujo endereço de referência é Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco F, Edifício FNDE - Brasília/DF - CEP: 70070-929.

6.2.2. A critério do CONTRATANTE, os serviços poderão ser prestados tanto no ambiente da CONTRATADA quanto nas dependências do CONTRATANTE, de forma remota e/ou híbrida e/ou presencial, variando a condição de acordo com os requisitos especificados para cada perfil, com exceção do perfil de Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação que deverá atuar de forma presencial.

6.2.3. Quando necessário, o CONTRATANTE poderá indicar local específico, em Brasília/DF, para a prestação dos serviços. Em casos excepcionais, pode ser autorizada a execução de serviços em outros locais, além daquele citado na referência acima – inclusive fora da Sede do CONTRATANTE. Independentemente de citação nominal, a execução dos serviços poderá envolver interação com quaisquer dos órgãos/entidades alcançado(a)s pelas políticas públicas geridas pelo FNDE – incluindo aqueles que integrem a estrutura organizacional do Ministério da Educação e os entes subnacionais beneficiários dessas políticas.

6.2.4. Considerando que os serviços também podem ser executados de forma remota, a execução das atividades fora das dependências do CONTRATANTE não gera custos e/ou obrigações adicionais para pagamento.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.3.1. A definição dos horários para a execução das atividades nas instalações do CONTRATANTE ocorrerá preferencialmente considerando os horários de expediente no FNDE, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 7h (sete) às 20h (vinte), ou mediante acordo entre as partes desde que atendidas as necessidades do CONTRATANTE e os requisitos definidos na contratação.

6.3.2. Como padrão e quando não especificado em contrário , considerar-se-á como dia útil o período de 8h (oito) horas úteis, compreendido no intervalo entre 8h e 18h, nos dias em que houver expediente no CONTRATANTE. Exceto nas condições claramente definidas nas especificações e requisitos dos serviços, atividades eventualmente realizadas fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, sejam no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE não implicarão nenhum acréscimo e/ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.

6.3.3. De forma resumida, os serviços serão prestados nos horários descritos no quadro abaixo:

Categorias de Serviços	Horário	Dias	Regime
Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	07h às 20h	Segunda à Sexta	Híbrido
Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	07h às 20h	Segunda à Sexta	Híbrido
Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	08h às 18h	Segunda à Sexta	Presencial

**Materiais a serem disponibilizados**

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.4.1. A CONTRATANTE proverá os recursos (energia, acesso à rede interna e Internet) e estações de trabalho necessários ao correto desempenho das atividades previstas na contratação que atuem em trabalho presencial.

6.4.2. A CONTRATADA terá responsabilidade sobre todo o equipamento (estação de trabalho, notebook, entre outros) para todos os colaboradores que atuem em trabalho remoto.

6.4.3. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

**Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

**6.5.1. Qualidade dos produtos e serviços.**

6.5.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

6.5.1.2. Diligenciar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

6.5.1.3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

6.5.1.4. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

6.5.1.5. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

6.5.1.6. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do CONTRATO, e mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

6.5.1.7. Deverá manter as comprovações de todas as certificações exigidas para as Categorias de Serviço válidas durante toda a vigência contratual, inclusive em seus aditivos.

6.5.1.8. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, carteira de trabalho e previdência social, CONTRATO de trabalho e currículo.

6.5.1.9. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência e seus Encartes.

6.5.1.10. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

6.5.2. Dimensionamento da Equipe

6.5.2.1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da LICITANTE/CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço e dos horários estabelecidos exigidos neste Termo de Referência.

6.5.2.2. A CONTRATADA deverá manter, durante a execução do contrato, o quantitativo de colaboradores previsto em sua proposta comercial, o qual poderá sofrer alteração quantitativa ou qualitativa, nos termos do art. 124 da Lei 14.133, em razão do aumento ou diminuição quantitativa do seu objeto, ou em decorrência de modificação do projeto ou de suas especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos, entre outras.

6.5.2.3. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados.

6.5.2.4. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações, demissões e transferências de integrantes ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato.

6.5.2.5. Considerando os tipos de perfis e janela de operações apresentados no ETP e quadros anteriores, é possível estimar a seguinte quantidade mínima de profissionais por perfil:

ID Perfil	Cód CBO	Perfil Profissional	Vlr Base	Quant.
TECSUP-02	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$2.326,82	06
TECSUP-03	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$3.216,87	06
TECMAN-02	2124-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$2.505,12	03
TECMAN-03	2124-20	Técnico em Manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$3.273,71	03
GERSUP	1425-30	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$10.365,31	02
Total				20

6.5.3. Ferramenta de Gestão de Demandas.

6.5.3.1. É desejável que a CONTRATADA utilize a solução de fluxo de abertura e controle de demandas do CONTRATANTE, com o intuito de automatizar o processo de gestão de demandas, garantir o necessário controle do consumo de serviços e fornecer informações gerenciais de apoio à gestão – além de contribuir com os processos de fiscalização do CONTRATO. Caso seja apresentada outra solução, a CONTRATA deverá justificar e solicitar aprovação do Gestor do CONTRATO e caso aprovado, capacitar a equipe de fiscalização e gestão do FNDE.

6.5.3.2. Os softwares necessários à execução das tarefas relacionadas a gestão de projetos, mapeamento de processos e gestão de riscos deverão ser preferencialmente os fornecidos pela CONTRATANTE como solução padrão definida e a CONTRATADA deverá utilizá-la obrigatoriamente, ficando às suas expensas treinar/capacitar seus colaboradores no uso dessas ferramentas.

6.5.3.3. O fornecimento de ferramentas e de qualquer outra solução pela Contratada não deve implicar custo adicional ao FNDE – havendo solução padrão definida pelo Contratante, a Contratada deverá utilizá-la obrigatoriamente – ficando às expensas treinar /capacitar seus colaboradores e a equipe de fiscalização e gestão do FNDE no uso dessas ferramentas. Sendo de responsabilidade da Contratada o fornecimento da base de dados, produzida no decorrer da execução contratual, ao final do CONTRATO.

6.5.3.4. Atualmente, para apoiar as atividades de gerenciamento de serviços de TI e de gestão de demandas, a ferramenta de GSTI (Gerenciamento de Serviços de TI) utilizada pelo FNDE é a plataforma BMC (versão 9.1), estando em processo de migração para a plataforma Service Now (em implantação).

#### **Formas de transferência de conhecimento**

6.6. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.6.1. Transferência de conhecimento sobre as atividades executadas aos gestores do FNDE.

6.6.2. Repasse de documentação contendo as atividades realizadas durante a execução do contrato.

6.6.3. Realizar oficina para transferência de conhecimento sobre processos de negócio, ferramentas de gestão e processos de atendimento da DIRTÍ e/ou soluções tecnológicas.

6.6.4. Deverá haver transferência de conhecimento da CONTRATADA para o FNDE em relação à prestação de serviços para melhor eficiência, eficácia, efetividade e economicidade com sua adoção.

6.6.5. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicional para a FNDE, garantir o repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo FNDE ou empresa por este designada.

6.6.6. O planejamento de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o planejamento de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

6.6.7. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o artigo 93 da Lei Federal nº 14.133 /2021, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

#### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

6.7. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.7.1. A TRANSIÇÃO CONTRATUAL inicial, a fim de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o CONTRATO, deverá ser viabilizada sem ônus adicional ao CONTRATANTE, e será baseada em reuniões técnicas e repasse de documentos e/ou manuais específicos das soluções desenvolvidas.

6.7.2. O processo de TRANSIÇÃO CONTRATUAL se inicia a partir do momento em que a CONTRATADA assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. A execução dessa etapa de repasse dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos a partir do início da prestação dos serviços.

6.7.3. Quando restarem 6 (seis) meses antes da data do efetivo término do último ano de vigência do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE.

6.7.4. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos do próprio CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

6.7.5. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

6.7.6. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

6.7.7. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

#### **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

6.8. Cada Ordem de Serviço conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no ENCARTE 15 - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.

6.9. O volume de serviços destinado à aplicação dos critérios de qualidade e metas de níveis mínimos de serviço exigidos deve corresponder à totalidade do volume efetivamente entregue, não sendo aplicável a avaliação por amostragem.

#### **6.10. Modelo de Execução dos Serviços por Ordem de Serviço**

6.10.1. Por se tratar de contratação com pagamento fixo mensal sob demanda, realizada por meio de Ordens de Serviço (OS), e não se caracterizar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, pagamento por hora trabalhada ou por postos de trabalho, a execução do contrato observará as seguintes diretrizes:

a) A CONTRATADA deverá alocar, para cada Ordem de Serviço, a quantidade mínima de profissionais exigida para os perfis definidos, observando a senioridade, a qualificação profissional mínima requerida, bem como os limites mínimos da base salarial e os encargos e custos previstos na planilha de custos da proposta vencedora;

b) A fiscalização do contrato será responsável por verificar o cumprimento dos objetivos estabelecidos nas Ordens de Serviço, a efetiva disponibilização dos recursos mínimos exigidos, a qualidade dos produtos e resultados entregues, bem como o atendimento aos prazos, critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos;

c) A CONTRATADA manterá a gestão sobre a equipe alocada à execução dos serviços, podendo ajustar a quantidade de profissionais envolvidos, desde que respeitados os quantitativos mínimos definidos em cada Ordem de Serviço.

#### **Mecanismos formais de comunicação**

6.11. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

I) Ordem de Serviço;

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema de abertura de chamados;

V) E-mails e Cartas.

#### **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.12. O Contratado 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.

6.13. 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 do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no ENCARTE 10 – TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA e ENCARTE 09 – TERMO DE CIÊNCIA.

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. 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.

7.2. 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.

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

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

#### **Preposto**

7.5. 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.

7.6. O Contratado deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período em que for solicitado pela Contratante.

7.7. 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.

7.8. O PREPOSTO (account manager) será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor(a) administrativo(a) principal junto ao CONTRATANTE incumbido(a) de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Por tratar-se de serviço de caráter eminentemente técnico, é recomendável que esse(a) profissional possua formação em Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (ou áreas correlatas), em instituição regularmente habilitada, e experiência mínima de 5 (cinco) anos em acompanhamento de CONTRATOS públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação.

7.9. Os requisitos de experiência mínima definidos são proporcionais à complexidade técnica das atividades e à criticidade das atividades a serem desempenhadas para garantir a confiabilidade dos resultados, de modo a comprovar que o colaborador possua vivência prática mínima em situações similares e esteja apto a lidar com questões de alta relevância técnica. Esse período também é compatível com a necessidade de maturidade profissional para lidar com a interlocução em contratos públicos, incluindo normas específicas e a interação com os gestores e fiscais.

7.10. O preposto deverá ser notificado de toda e qualquer demanda do CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os Responsáveis Técnicos.

7.11. O preposto atuará exclusivamente como interlocutor administrativo da CONTRATADA, sendo o responsável por:

- I – receber, encaminhar e responder às comunicações formais do CONTRATANTE relativas à execução do contrato;
- II – acompanhar a execução contratual sob a ótica da CONTRATADA, promovendo a articulação interna necessária ao cumprimento das obrigações assumidas;
- III – registrar ciência das Ordens de Serviço, notificações, solicitações e demais comunicações formais emitidas pelo CONTRATANTE;
- IV – providenciar, no âmbito da CONTRATADA, as medidas necessárias ao saneamento de inconformidades apontadas pela fiscalização.

7.12. O preposto não exerce funções de gestão, fiscalização, controle ou decisão em nome da Administração, sendo vedada qualquer atuação que implique substituição, interferência ou sobreposição às atribuições do Gestor do Contrato ou dos Fiscais, que permanecem sob responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE, conforme disposto no art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022.

7.13. O preposto não poderá acumular funções técnicas, operacionais ou de fiscalização, nem integrar simultaneamente outros perfis alocados à execução direta dos serviços contratados.

7.14. A indicação do preposto deverá ocorrer previamente ao início da execução contratual e poderá ser recusada pelo CONTRATANTE, de forma motivada, caso não atenda às condições estabelecidas neste Termo de Referência.

7.15. A substituição do preposto deverá ser comunicada formalmente ao CONTRATANTE, assegurada a continuidade da interlocução administrativa durante toda a vigência do contrato.

## **Reunião Inicial**

7.16. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.17. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.18. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

### **7.18.1. Presença**

do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.18.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.18.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.18.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.18.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

7.18.6. Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO;

7.18.7. Realizar apresentação institucional da empresa e de seus fluxos de trabalho para execução dos serviços contratados, se aplicável.

7.18.8. Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse poderá ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a(s) CONTRATADA(s), assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do(s) CONTRATO(s).

7.19. Das Reuniões Técnicas Periódicas.

7.19.1. O CONTRATANTE e a(s) CONTRATADA(s) se reunirão periodicamente, no máximo a cada semestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE sendo obrigação da(s) CONTRATADA(s) atender às convocações.

7.20. Do Encaminhamento das Demandas.

7.20.1. A ORDEM DE SERVIÇO (OS) é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil – inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço.

7.20.2. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante ORDENS DE SERVIÇO, a ciência do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, 1h (uma) útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a ORDEM DE SERVIÇO como recebida pela CONTRATADA.

7.20.3. As ORDENS DE SERVIÇOS conterão, no mínimo, as seguintes informações:

7.20.3.1. Numeração de identificação (ID);

7.20.3.2. Título e descrição da solicitação;

7.20.3.3. Identificação do Gestor do CONTRATO;

7.20.3.4. Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);

7.20.3.5. Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável);

7.20.3.6. Especificação quanto a prazos de execução;

7.20.3.7. Expectativa de remuneração, quando for o caso; e

7.20.3.8. Outras informações necessárias, quando for o caso.

7.20.4. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do ITEM, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis – conforme a necessidade de detalhamento.

7.20.5. As ORDENS DE SERVIÇO serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As Ordens de Serviços poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado.

7.20.6. A abertura de ORDENS DE SERVIÇO observará a capacidade de gestão do CONTRATANTE para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério do CONTRATANTE, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no Histórico de Ocorrências.

7.20.7. A critério do CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a CONTRATADA se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.

7.20.8. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à ORDENS DE SERVIÇO, exceto nas situações previstas em LEI. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

7.20.9. A critério do FNDE as ordens de serviços poderão ser canceladas a qualquer momento desde que justificado.

7.20.10. O FNDE deverá comunicar a CONTRATADA, em até 30 dias de antecedência, sobre o cancelamento da OS.

7.21. Dos Relatórios de Serviço.

7.21.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar RELATÓRIOS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços. O formato e a periodicidade serão ajustados entre as partes por ocasião da REUNIÃO INICIAL.

7.21.2. Objetivando a atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

### **Rotinas de Fiscalização**

7.22. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

### **Fiscalização Técnica**

7.23. 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.

7.24. 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.

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

7.26. 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.

7.27. 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.

7.28. 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.

7.29. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no ENCARTE 03 - INDICADORES NSME SERVICE DESK para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

7.30. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

7.31. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

7.32. O preposto deverá acrescentar assinatura ao documento, tomando ciência da avaliação realizada.



7.33. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

7.34. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

7.35. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.

7.36. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

7.37. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei n. 14.133/2021. (IN05 /17 - art. 62)

7.38. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso. (art. 47, §2º, IN05/2017)

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

7.39.1. Verificar assiduidade dos trabalhadores;

7.39.2. Verificar boas práticas de segurança dos prestadores de serviços;

7.39.3. Verificar conformidade nos pagamentos aos colaboradores.

7.40. 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.

7.41. 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.

7.42. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do CONTRATO deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do CONTRATO.

### **Fiscalização Administrativa**

7.43. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, 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.

7.44. 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.

### **Gestor do Contrato**

7.45. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.45.1. 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.

7.45.2. 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 ultrapassarem a sua competência.

7.45.3. 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.

7.45.4. 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.

7.45.5. 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.

7.45.6. 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.

7.45.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.45.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.45.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174 /2024;

7.45.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

## 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultados (IMR), conforme o disposto neste item por meio de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

### Dos Níveis Mínimos de Serviço

8.2. Os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (ou NÍVEIS DE SERVIÇO) definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA., conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

8.3. Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pelas CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

8.4. Na medição dos valores para faturamento será apurado o afastamento dos indicadores de medição de resultado em relação às metas estabelecidas. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida, será calculado o valor do ajuste (desconto/glosa) a ser aplicado sobre o faturamento – de acordo com os critérios fixados para cada INDICADOR. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas.

8.5. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente o CONTRATANTE – ficando a critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.

8.6. Para aferição dos resultados foram definidos os seguintes indicadores de NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO:

ID	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	APLICAÇÃO
INS-01	Índice de chamados solucionados dentro do prazo (por nível de severidade)	Mede o percentual de chamados (requisições e incidentes) resolvidos dentro do prazo, de acordo com o respectivo nível de severidade ( <i>Mean Time to Resolve</i> ).	Geral
INS-02	Índice de satisfação dos usuários com o serviço de atendimento	Mede o grau geral de satisfação dos usuários com o serviço prestado	Geral
INS-03	Índice de chamados solucionados na primeira interação com o usuário	Mede o percentual de chamados (requisições e incidentes) resolvidos na primeira interação com o usuário Primeiro Nível ( <i>First Contact Resolution</i> ).	

<b>INS-04</b>	Índice de escalonamento de chamados	Mede o percentual de chamados (requisições e incidentes) que precisaram ser transferidos para níveis superiores de suporte ( <i>Escalation Rate</i> )	Primeiro Nível
<b>INS-05</b>	Índice de vinculação da resolução de chamados à base de conhecimentos	Mede a utilização da base de conhecimento na resolução das requisições de serviço	Primeiro Nível
<b>INS-06</b>	Índice de reabertura de chamados	Mede a eficácia na resolução de requisições e incidentes com base na apuração da quantidade de chamados reabertos ( <i>Reopen Rate</i> )	Geral
<b>INS-07</b>	Índice de rotatividade de pessoal	Monitorar a estabilidade da equipe alocada mediante controle da rotatividade dos profissionais	Geral
<b>INS-08</b>	Tempo médio na fila de espera	Apura o tempo médio de espera para atendimento telefônico	Primeiro Nível

8.7. Os níveis mínimos de serviço citados acima encontram-se detalhados no ENCARTE 03 - INDICADORES NSME SERVICE DESK.

8.8. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

8.8.1. não produziu os resultados acordados,

8.8.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.8.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.9. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.9.1. Os descontos/glosas apurados em função da aplicação de ajustes por não cumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS) serão limitados a 60% do valor global da fatura, sem prejuízo da aplicação concomitante de eventuais sanções administrativas.

8.10. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.10.1. Será REJEITADO, no todo ou em parte, o bem e/ou serviço e/ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA e seus ENCARTES. Ainda, conforme o art. 119 da Lei 14.133/21, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

8.10.2. 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.

8.10.3. A 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).

8.10.4. Só haverá o RECEBIMENTO DEFINITIVO (HOMOLOGAÇÃO), após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional

## Recebimento

8.11. 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.

8.12. O prazo para recebimento provisório 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.

8.13. 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.

8.14. 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.

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

8.16. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.16.1. o fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.17. 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.

8.18. 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.

8.19. A 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.

8.20. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.[A6]

8.21. 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.

8.22. 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.

8.23. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) 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:

8.23.1. 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.

8.23.2. 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 ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

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

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

8.24. 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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

8.26. 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.

## **Procedimentos de Teste e Inspeção**

8.27. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.27.1. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las; e

8.27.2. Quando não listados nesse Termo de Referência e/ou em seus Encartes, os procedimentos de testes e inspeções estarão descritos nas metodologias técnicas associadas a cada item/grupo /lote do objeto.

### **Liquidação**

8.28. 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, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.29. 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.

8.30. 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:

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.31. 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 ao Contratante.

8.32. 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.

8.33. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.33.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.33.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.34. 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.

8.35. 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.

8.36. 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.

8.37. 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.

### **Prazo de pagamento**

8.38. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.39. 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 de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária.

## Forma de pagamento

8.40. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

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

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

8.42.1. 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.

8.43. 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.

## Antecipação de pagamento

8.44. A presente contratação **não** permite a antecipação de pagamento.

## Reajuste

8.45. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano da data do orçamento estimado, em 08/05/2026.

8.46. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.47. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.48. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.49. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.50. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.51. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.52. O reajuste será realizado por apostilamento.

## Cessão de Crédito

8.53. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.53.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.53.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.53.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.53.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.54. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

## 9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	OCORRÊNCIAS DE INFRAÇÃO CONTRATUAL	MÉTRICA	GLOSA/SANÇÃO
IIC-01	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, caso previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 0,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-02	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do CONTRATO E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 0,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-03	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação E/OU deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada E/OU deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados).	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,00% proporcional à parcela inadimplida
IIC-04	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada E/OU recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,00% proporcional à parcela inadimplida
IIC-05	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto ou paliativo como por permanente E/OU deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude E/OU situação correlata.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,00% proporcional à parcela inadimplida
IIC-06	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória ou sem a utilização de EPI - Equipamento de Proteção Individual (quando o uso de tais equipamentos for necessário) E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause danos físicos, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,00% proporcional à parcela inadimplida
IIC-07	Utilizar as dependências ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,00% proporcional à parcela inadimplida
IIC-08	Deixar de cumprir determinação ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida

IIC-09	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação dos serviços E/OU deixar de cumprir critérios de disponibilidade E/OU deixar de cumprir requisitos de cobertura ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-10	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la de forma incompleta ou com atraso E/OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-11	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO E/OU recusar-se a corrigir erros ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-12	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional E/OU deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-13	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente E /OU praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer E/OU praticar de modo a beneficiar-se indevidamente dos resultados.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-15	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e /ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-16	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-17	Destruir ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE E/OU expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida



IIC-18	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas gerenciais de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos indicadores de níveis de serviço.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-19	Recusar, suspender ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida
IIC-20	Recusar, suspender, interromper ou retardar a apresentação da equipe e/ou de perfis profissionais exigidos para execução contratual e/ou autorizar a atuação de perfis na execução contratual sem prévia aprovação do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 2,50% proporcional à parcela inadimplida.
IIC-21	Não disponibilizar o(s) profissional(is) no prazo máximo definido na Ordem de Serviço, salvo quando comprovadamente justificado pela CONTRATADA e autorizados pelo CONTRATANTE	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Glosa de 1% do valor total do perfil profissional associado ao serviço objeto da OS por dia corrido de atraso, limitado a 30%
IIC-22	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% do valor total do CONTRATO.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 5% (cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

## **10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO observando, como critério de julgamento, o valor por GRUPO.

### **Regime de Execução**

10.2. O regime de execução do contrato será por EXECUÇÃO INDIRETA, nos termos do § 1º do art. 3º do DECRETO Nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do tipo empreitada por PREÇO UNITÁRIO, quando se contrata serviço por preço certo de unidades determinadas (no inciso I do art. 46 da Lei nº 14.133/21). Isso porque o pagamento está relacionado à medição dos serviços executados e ao resultado efetivamente alcançado. Embora o modelo preveja valor mensal fixo, a remuneração depende do atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e da apuração do desempenho por meio do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

10.2.1. Considerando a natureza dos serviços pretendidos, aplica-se o parágrafo único do art. 25 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, bem como as disposições pertinentes da Lei nº 14.133/2021.

10.2.2. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa aberto, nos termos do art. 56 da Lei nº 14.133/2021, no qual as licitantes apresentam lances públicos e sucessivos, com prorrogações, na forma do Edital.

10.3. Entendida como uma técnica de gestão administrativa, a execução indireta (ou terceirização) possibilita em que atividades não essenciais (auxiliares, instrumentais ou acessórias) sejam transferidas para um prestador especializado ao passo que possibilita à ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE implementar medidas de eficiência administrativa e foco em suas atividades finalísticas.

### **Exigências de habilitação**

10.4. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

#### **Habilitação jurídica**

10.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

- 10.7. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 10.8. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 10.9. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 10.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

**Habilitação fiscal, social e trabalhista**

- 10.11. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 10.12. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 10.13. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 10.14. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 10.15. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 10.16. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 10.17. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 10.18. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

**Qualificação Econômico-Financeira**

- 10.19. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;
- 10.20. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;
- 10.21. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais , já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

10.22. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

10.23. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.24. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.25. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

#### **Qualificação Técnica**

10.27. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.27.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

#### **Qualificação técnico-operacional**

10.28. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.28.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.28.1.1. Comprovação de que o licitante tenha prestado ou esteja prestando, de forma satisfatória, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, serviços de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação (Help Desk/Service Desk), abrangendo atendimento remoto e presencial, para, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de usuários e de recursos tecnológicos descritos no ENCARTE 01 – Ambiente e Recursos Tecnológicos. A exigência foi limitada a 50% dos quantitativos estimados da contratação, em observância ao art. 67, §2º, da Lei nº 14.133/2021.

10.28.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante e que, juntos, comprovem a totalidade das exigências mínimas estabelecidas neste Termo de Referência.

10.28.3. O fornecedor 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 do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

10.29. 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.

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

10.31. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

Disposições gerais sobre habilitação

- 10.32. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 10.33. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 10.34. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 10.35. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 10.36. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

- 10.37. A admissão ou não da participação de consórcios e cooperativas em licitações públicas constitui competência discricionária da Administração, devendo ser exercida mediante justificativa técnica devidamente fundamentada.
- 10.38. No presente certame, não será admitida a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio ou cooperativas, bem como de pessoas físicas e Microempreendedores Individuais (MEI), tampouco será permitida a subcontratação do objeto contratual.
- 10.39. Tal vedação fundamenta-se nos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), nos quais a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) identificou a existência de múltiplos fornecedores no mercado aptos a atender integralmente o objeto da contratação, o qual é composto por serviços comuns, homogêneos e de complexidade compatível com a atuação individual das empresas. Dessa forma, a restrição não compromete a competitividade do certame, havendo competidores em número suficiente, tanto em termos quantitativos quanto de capacidade técnica.
- 10.40. Adicionalmente, a vedação à participação de pessoas físicas e MEI decorre da capacidade operacional exigida para a execução do objeto, incompatível com a atuação individual de pessoas físicas, bem como dos valores estimados da contratação, que superam os limites de faturamento estabelecidos para o MEI, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, especialmente o art. 18-A, §1º, e o art. 3º, inciso I.
- 10.41. Diante dessas condições, resta justificada a vedação à participação de consórcios, cooperativas, pessoas físicas e MEI, em consonância com os princípios da competitividade, eficiência, razoabilidade e seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, para 24 meses de execução, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 3.837.081,36 (três milhões oitocentos e trinta e sete mil, oitenta e um reais e trinta e seis centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

Grupo		Descrição		
Único		Prestação de serviços comuns de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no formato de Central de Serviços (Service Desk), com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, em conformidade com o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a serem executados no âmbito do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE.		
Item	CatSer	Descrição	Valor Mensal	Subtotal 24m
1	26980	Equipe de atendimento a usuários internos	R\$ 100.179,76	R\$ 2.404.314,24
2	26980	Equipe de atendimento a usuários externos	R\$ 59.698,63	R\$ 1.432.767,12
Valores totais:			R\$ 159.878,39	R\$ 3.837.081,36

11.2. A estimativa do custo total da contratação, foi elaborada com base nas definições da Portaria SGD/ME Nº 1.070/2023, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, que está alinhada com a Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, e nas disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na Instrução normativa nº 94, de 2022.

Portaria SGD/ME Nº 1.070/2023

[...]

10.8.7. O quantitativo, os perfis e a pesquisa salarial dos profissionais destinam-se à realização da estimativa de preços e à definição do valor de referência da contratação e serão utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

[...]

11. DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE PREÇO

11.1. A planilha salarial de referência publicada periodicamente pela SGD visa estabelecer uma fonte confiável e robusta para precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, qual seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais.

11.2. Desse modo, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, com o intuito de desonerar os órgãos e entidades da administração pública da realização de procedimento adicional para composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais.

11.3. Assim, o modelo de contratação por valor fixo mensal que se tornou de observação obrigatória pela Portaria SGD/ME Nº 1.070 /2023, considera que a formação de preço da contratação dever ser feita por meio da Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço contida no ANEXO A da referida Portaria. Neste caso, com base nas estimativas de quantitativo de profissionais feitas neste Estudo Técnico, e considerando os valores de salário médio pesquisado pela SGD/ME, se obteve os seguintes valores para a contratação:

Perfil	Descrição	Salário Referência	Fator-K Referência	Custo Unitário
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.326,82	2,46	R\$ 5.723,98
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,28	R\$ 7.334,46
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39
TECMAN-03	Técnico em Manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32
GERSUP	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$ 10.365,31	1,98	R\$ 20.523,31

a) Item 01 - Equipe de Atendimento a **Usuários Internos**:

Estimativa de custos - Equipe Item 01 (Usuários Internos)				
Quant.	Perfil	Descrição do Perfil	Valor Unit. Mensal	Subtotal 24m
3	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 5.723,98	R\$ 412.126,56
3	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 7.334,46	R\$ 528.081,12
3	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 6.062,38	R\$ 436.492,08
3	TECMAN-03	Técnico em Manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 7.431,32	R\$ 535.055,04
1	GERSUP	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$ 20.523,31	R\$ 492.559,44
Custo global do Item				R\$ 2.404.314,24

b) Item 02 - Equipe de Atendimento a **Usuários Externos**:

Estimativa de custos - Equipe Item 02 (Usuários Externos)				
Quant.	Perfil	Descrição do Perfil	Valor Unit. Mensal	Subtotal 24m
3	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 5.723,98	R\$ 412.126,56
3	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 7.334,46	R\$ 528.081,12
1	GERSUP	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	R\$ 20.523,31	R\$ 492.559,44
Custo global do Item				R\$ 1.432.767,12

11.4. Embora a contratação não esteja vinculada ao regime de dedicação exclusiva de mão-de-obra, os tipos e quantitativos estimados de perfis profissionais listados representam a linha de base mínima de composição da equipe que deverá ser alocada pela CONTRATADA na execução dos serviços, sendo estes considerados essenciais para a manutenção e continuidade dos serviços de atendimentos aos usuários de TIC nos moldes preconizados pela Portaria SGD/ME Nº 1.070/2023.

11.5. Considerando a composição dos itens, de acordo com o respectivo público-alvo do serviço, o FNDE poderá demandar os itens conforme sua efetiva necessidade e estratégica. Podendo, a seu exclusivo critério, cancelar e/ou alterar as Ordens de Serviço - sendo a CONTRATADA devidamente comunicada com prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência no caso do cancelamento de Itens nas Ordens de Serviço.

## 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/unidade: 15253/153173;

II) Fonte de recursos: 1000000000;

III) Programa de trabalho: 12.122.0032.2000.0053;

IV) Elemento de despesa: 339040; e

V) Plano interno: VFF62N0105N - TI – Infraestrutura

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

### Cronograma Físico Financeiro

Grupo	Natureza	Exercício	Valor Planejado
Único	339040-07	2026*	R\$ 639.513,56
	339040-07	2027**	R\$ 1.279.027,12
Valor Global Anual Previsto:			R\$ 1.918.540,68



Nota:\* referente a 4 meses e \*\* 8 meses

<div>Integrante</div> <div>Requisitante</div> <div>Karen de Sousa Costa</div> <div>Matrícula SIAPE: ***3620</div>	<div>Integrante</div> <div>Técnico</div> <div>Estéfano Silva de Almeida</div> <div>Matrícula SIAPE: ***1583</div>	<div>Integrante</div> <div>Administrativo</div> <div>Sabrine da Silva Araújo</div> <div>Matrícula SIAPE: ***8530</div>
---	---	--

Aprovo,

<div>Autoridade Máxima da Área de TIC</div> <div>Delson Pereira da Silva</div> <div>Matrícula SIAPE: ***5068</div>
--

Brasília, 12 de junho de 2026.

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Declaro que houve especificação detalhada e suficiente do objeto, com elementos técnicos necessários e com nível de precisão adequado ao cumprimento das necessidades negocias do FNDE

KAREN DE SOUSA COSTA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 16/06/2026 às 17:31:28.

Despacho: Declaro que houve especificação detalhada e suficiente do objeto, com elementos técnicos necessários e com nível de precisão adequado ao cumprimento das necessidades negociais do FNDE

**ESTEFANO SILVA DE ALMEIDA**

Integrante Técnico



*Assinou eletronicamente em 16/06/2026 às 16:55:18.*

Despacho: Declaro que houve especificação detalhada e suficiente do objeto, com elementos técnicos necessários e com nível de precisão adequado ao cumprimento das necessidades negociais do FNDE

**SABRINE DA SILVA ARAUJO**

Integrante Administrativa



*Assinou eletronicamente em 16/06/2026 às 16:57:17.*

Despacho: Declaro que houve especificação detalhada e suficiente do objeto, com elementos técnicos necessários e com nível de precisão adequado ao cumprimento das necessidades negociais do FNDE

**FRANCISCO ADRIANO DE MELO PAIVA**

Integrante Administrativo - Substituto

Despacho: Declaro que o Termo de Referência foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão.

**DELSON PEREIRA DA SILVA**

Autoridade de TI



*Assinou eletronicamente em 17/06/2026 às 12:32:05.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ENCARTE 00 - MODELO\_DE\_PROPOSTA\_DE\_PRECOS.pdf (159.21 KB)
- Anexo II - ENCARTE 01 - Ambiente e Recursos Tecnologicos - SERVICE DESK [Minuta].pdf (111.61 KB)
- Anexo III - ENCARTE 02 - CATALOGO DE SERVICOS - SERVICE DESK [Minuta].pdf (242.7 KB)
- Anexo IV - ENCARTE 03 - INDICADORES NSME SERVICE DESK [Minuta].pdf (285.23 KB)
- Anexo V - ENCARTE 04 - MATRIZ DE PRIORIZACAO DE DEMANDAS - SERVICE DESK [Minuta].pdf (219.29 KB)
- Anexo VI - ENCARTE 05 - REQUISITOS PERFIS PROFISSIONAIS - SERVICE DESK [Minuta].pdf (259.19 KB)
- Anexo VII - ENCARTE 06 - REQUISITOS SISTEMA DE TELEFONIA - SERVICE DESK [Minuta].pdf (154.14 KB)
- Anexo VIII - ENCARTE 07 - PLANILHA\_COMPOSICAO\_CUSTOS\_E\_FORMACAO\_DE\_PRECOS.pdf (196.83 KB)
- Anexo IX - ENCARTE 08 - DECLARACAO\_DE\_REALIZACAO\_DA\_VISTORIA\_TECNICA.pdf (107.99 KB)
- Anexo X - ENCARTE 09 - TERMO\_DE\_CIENCIA.pdf (99.43 KB)
- Anexo XI - ENCARTE 10 - TERMO\_DE\_COMPROMISSO\_DE\_SIGILO\_E\_SEGURANCA.pdf (142.99 KB)
- Anexo XII - ENCARTE 11 - MODELO\_DE\_TERMO\_DE\_RECEBIMENTO\_DEFINITIVO.pdf (133.05 KB)
- Anexo XIII - ENCARTE 12 - MODELO\_DE\_TERMO\_DE\_RECEBIMENTO\_PROVISORIO.pdf (117.69 KB)
- Anexo XIV - ENCARTE 13 - MODELO\_DE\_DECLARACAO\_DE\_SUSTENTABILIDADE\_AMBIENTAL.pdf (166.8 KB)
- Anexo XV - ENCARTE 14 -  
MODELO\_DE\_DECLA\_DE\_CONTR\_FIRMADOS\_COM\_INICIATIVA\_PV\_E\_ADM\_PUB.pdf (259.81 KB)
- Anexo XVI - ENCARTE 15 - MODELO\_DE\_ORDEM\_DE\_SERVICO.pdf (155.06 KB)

**ENCARTE 00 – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO							
Pregão:							
Órgão/UASG:							
Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços comuns de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no formato de Central de Serviços (Service Desk), com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, em conformidade com o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a serem executados no âmbito do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE.							

Grupo	Item	Especificação	Catser	Métrica ou Unidade de Medida	Quant. (meses)	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Único	1	Equipe de atendimento a usuários internos	26980	Serviço Mensal	24 (meses)		
	2	Equipe de atendimento a usuários externos	26980	Serviço Mensal	24 (meses)		
Valor Global da Proposta (R\$)							

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo		
CEP:	Fone/Fax:	E-mail:
DADOS BANCÁRIOS:		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:
IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DA ARP/CONTRATO:		
Nome Completo (sem abreviaturas):		
CPF:	IDENTIDADE / ÓRGÃO EXPEDITOR:	
Cargo / Função:		
Endereço Completo:		
Cidade / UF:	CEP:	

Demais condições:

- a) Para a perfeita execução dos serviços que deverão ser prestados de forma continuada e executados segundo os critérios de qualidade e disponibilidade – definições previstas no Termo de Referência e Encartes – o dimensionamento das equipes técnicas necessárias à correta execução do objeto é de inteira responsabilidade da Contratada, desde que atendidas às exigências mínimas estimadas de profissionais, conforme estrutura da contratação com as categorias de serviços técnicos, de modo a garantir o atendimento aos requisitos de atendimento dos NMS (Níveis Mínimos de Serviços) e dos demais critérios definidos pelo Órgão para a contratação.
- b) Ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços e que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços ofertados são exequíveis;
- c) Que teremos pessoal disponível e equipamentos e/ou materiais disponíveis e em perfeitas condições para executar os serviços, objeto desta licitação, de acordo com as especificações discriminadas no Edital e seus anexos;
- d) Que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços;
- e) Que a proposta foi elaborada de maneira independente pelo licitante e que seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato;
- f) Que a empresa avaliou o objeto desta licitação e assegura ter pleno conhecimento das condições gerais e locais onde serão realizados os serviços, bem como da legislação pertinente à contratação em pauta e demais condições previstas na minuta contratual e que acataremos integralmente todas as normas administrativas em vigor no CONTRATANTE;
- g) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta proposta e detém plenos poderes e informações para firmá-la;
- h) A empresa declara, ainda, em observância ao item 1.7 do Anexo da Instrução Normativa SGD nº 94/2022, a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

\_\_\_\_\_  
Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Prazo de validade da proposta: ..... (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

### **INSTRUÇÕES:**

- 1. Os valores correspondentes a cada item devem ser informados em separado, considerando seus preços unitários e totais (por item).
- 2. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.
- 3. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
- 4. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).

5. O disposto no TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.
6. Anexo à Proposta, a empresa deve apresentar o quadro resumo de composição de custos por item e as Memórias de Cálculos de Custos e Formação de Preços individualmente para item, considerando os custos do respectivo perfil profissional correlacionado.
7. Anexar a essa proposta toda a documentação prevista nas orientações.



**PREGÃO ELETRÔNICO 90.XXX/2026**  
**TERMO DE REFERÊNCIA 3/2026**  
**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 65/2026**

**ANEXO**

# **AMBIENTE TECNOLÓGICO**

SERVIÇO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

**Versão 1.0 (Março/26)**

DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

## AMBIENTE TECNOLÓGICO

### 1. Objetivo

O presente encarte tem por finalidade descrever o ambiente tecnológico do FNDE no qual serão prestados os serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de TIC (Service Desk), fornecendo subsídios para o adequado dimensionamento da solução, definição dos perfis profissionais e compreensão da complexidade operacional envolvida.

### 2. Visão geral do ambiente

O ambiente tecnológico do FNDE é composto por infraestrutura heterogênea, com múltiplos fabricantes e plataformas, abrangendo estações de trabalho, sistemas operacionais, serviços de diretório, correio eletrônico e dispositivos periféricos, atendendo a um universo significativo de usuários internos.

Tal ambiente demanda suporte técnico contínuo, abrangendo atividades de instalação, configuração, diagnóstico, resolução de incidentes e atendimento a requisições de serviço, com diferentes níveis de complexidade.

### 3. Inventário do ambiente tecnológico

A seguir, apresenta-se o resumo dos principais ativos e serviços que compõem o ambiente tecnológico a ser suportado:

Categoria	Descrição	Plataforma/Fabricante	Quantidade Aproximada
Estações de Trabalho	Notebooks	HP, DELL e POSITIVO	~ 200
	Desktops físicos	HP e LENOVO	~ 2.164
Sistemas Operacionais	Estações de trabalho	Microsoft Windows 11	~ 2.164
Correio eletrônico	Caixas Postais	Microsoft Exchange	~ 2.500
Usuários Internos	Contas de Usuários Locais	Microsoft Active Directory	1.914
Periféricos	Scanner de mesa modelo: AD345GFWN	AVISION	6



**PREGÃO ELETRÔNICO 90.XXX/2026**  
**TERMO DE REFERÊNCIA 3/2026**  
**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 65/2026**

**ANEXO**

# **CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

SERVIÇO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

**Versão 1.0 (Março/26)**

**DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

## CATÁLOGO DE SERVIÇOS – ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

Na perspectiva da gestão de serviços de TIC, o Catálogo de Serviços é o artefato central de governança e operação que descreve, de forma organizada e compreensível, quais serviços de estão disponíveis, para quem (quais perfis de usuários), como solicitar, quais são as condições de entrega, o que está incluído/excluído, e quais níveis de serviço (metas e prazos) aplicáveis. Em termos práticos, ele funciona como a “vitrine oficial” dos serviços, permitindo que usuários e equipes de suporte tenham uma referência única e padronizada do que pode ser solicitado e como será atendido.

### Conteúdo do Catálogo de Serviços

O Catálogo de Serviços oferece a visão das seguintes informações:

- Lista de serviços ativos (e, quando aplicável, itens padronizados de solicitação);
- Descrição e propósito de cada serviço, em linguagem orientada ao usuário;
- Elegibilidade: quem pode solicitar (usuário interno, externo, perfis, unidades, grupos, entes);
- Canais de solicitação: portal, e-mail, telefone, chatbot, balcão virtual etc;
- Fluxo/etapas de atendimento: triagem, validação, execução, aprovação (quando houver);
- Níveis de serviço (SLA/NMS): tempos de reação, solução, janela de atendimento, prioridades;
- Crítérios de priorização (impacto x urgência) e regras específicas (ex.: usuário estratégico);
- Pré-requisitos e documentos necessários (ex.: termo de responsabilidade, autorização formal);
- Dependências e integrações (ex.: identidade, diretórios, sistemas corporativos, provedores); e
- Base de conhecimento associada (FAQ, instruções, artigos de autoatendimento).

### Tipos de serviços

ID	Item de Serviço	Conceito	Aplicação
01	Requisições	Em ITIL, <b>Requisição</b> (ou Solicitação de Serviço) é um pedido do usuário para algo padrão e previamente definido no Catálogo, que não decorre de falha do serviço. É uma demanda “esperada” e planejada no funcionamento normal do <i>service desk</i> . O objetivo aqui é atender solicitações padronizadas de forma eficiente e previsível, frequentemente com automação e fluxo bem definido.	Geral
02	Incidentes	Em ITIL, <b>Incidente</b> é uma interrupção não planejada de um serviço (ou uma redução na qualidade de um serviço) que afeta a capacidade do usuário de utilizá-lo como esperado. Também pode incluir a falha de um componente de configuração (CI) que ainda não impactou o serviço, mas pode impactar (dependendo da política adotada). O objetivo desse aqui é restaurar o serviço o mais rapidamente possível (ou mitigar a degradação), minimizando o impacto sobre o negócio/serviço público.	Geral

### Governança do catálogo de serviços

O Catálogo de Serviços será suportado pela ferramenta de gerenciamento de serviços adotada pela CONTRATANTE, com parametrização dos modelos e tipos de requisições e incidentes, aplicação da matriz de priorização e dos Níveis Mínimos de Serviços. Alterações nos serviços, na matriz e/ou nas metas poderão ocorrer por necessidade justificada e mediante formalização via termo aditivo, quando configurarem alteração qualitativa do objeto.

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS (VERSÃO PRELIMINAR)**

Serviço relacionado	Descrição da Requisição de Serviço	Cliente	Canal	Equipe	Tipo	Grupo/Nível	NMS
Aplicativos de Escritório e Colaboração	Solicitar inventário de aplicativos disponibilizados e/ou instalados	Interno – TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Aplicativos de Escritório e Colaboração	Solicitar cadastro, configuração e disponibilização de aplicativo homologado	Interno - TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Aplicativos de Escritório e Colaboração	Reportar erro, falha ou vulnerabilidade em instalação de aplicativo homologado	Interno - TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Aplicativos de Escritório e Colaboração	Solicitar instalação, atualização ou remoção de aplicativos homologados	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Aplicativos de Escritório e Colaboração	Solicitar instalação, atualização ou remoção de aplicativos não homologados	Interno – Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Aplicativos de Escritório e Colaboração	Solicitar informações ou esclarecer dúvida	Interno – Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Aplicativos de Escritório e Colaboração	Reportar mau funcionamento de aplicativos de escritório e colaboração	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Sistemas Corporativos Internos	Solicitar permissão ou alteração de acesso a sistemas corporativos	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Sistemas Corporativos Internos	Reportar mau funcionamento de sistemas corporativos	Interno - Gestor	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Sistemas Corporativos Internos	Solicitar cadastro e/ou alteração de sistema corporativo interno	Interno - TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Sistemas Corporativos Internos	Solicitar informações ou esclarecer dúvidas	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Sistemas Corporativos Externos	Solicitar permissão ou alteração de acesso a sistemas corporativos	Externo - Usuário	Portal	Equipe 2	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Sistemas Corporativos Externos	Reportar mau funcionamento de sistemas corporativos	Externo - Gestor	Portal	Equipe 2	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Sistemas Corporativos Externos	Solicitar cadastro e/ou alteração de sistema corporativo interno	Externo - TI	Portal	Equipe 2	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Sistemas Corporativos Externos	Solicitar informações ou esclarecer dúvidas	Externo - Usuário	Portal	Equipe 2	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Apoio ao Usuário de TIC - Internos	Registrar esclarecimento de dúvidas de TIC	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Apoio ao Usuário de TIC - Externos	Registrar esclarecimento de dúvidas de TIC	Externo - Usuário	Portal	Equipe 2	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Apoio aos Conselhos Sociais	Reportar mau funcionamento de Sistemas	Externo - Usuário	Portal	Equipe 2	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Armazenamento de Dados	Solicitar acesso/revogação de acesso a pastas em rede para armazenamento de dados e arquivos	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS (VERSÃO PRELIMINAR)**

Serviço relacionado	Descrição da Requisição de Serviço	Cliente	Canal	Equipe	Tipo	Grupo/Nível	NMS
Serviço de Armazenamento de Dados	Solicitar ambiente virtual para armazenamento de dados e arquivos	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Armazenamento de Dados	Solicitar aumento da capacidade de ambiente virtual para armazenamento de dados e arquivos	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Armazenamento de Dados	Solicitar backup de arquivos do computador (desktop/notebook)	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Armazenamento de Dados	Solicitar exclusão de grandes volumes de dados, arquivos e pastas	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Armazenamento de Dados	Solicitar mapeamento de pasta em rede no computador	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Armazenamento de Dados	Solicitar recuperação de dados, arquivos e pastas excluídas	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Certificado Digital	Reportar mau funcionamento no serviço de certificado digital ou token	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Certificado Digital	Solicitar configuração de token/certificado digital	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Computadores	Reportar mau funcionamento no serviço de computadores	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Computadores	Solicitar Desktop ou Monitor adicional	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Computadores	Solicitar empréstimo de desktop para trabalho remoto	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Computadores	Preparar Notebook para Evento Externo ou Viagem	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Computadores	Preparar notebook para reunião	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Computadores	Preparar Notebook para Uso Definitivo	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Computadores	Solicitar reativação de computadores ou periféricos	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Computadores	Preparar para recolhimento desktop/notebook/monitor	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Computadores	Preparar desktop individual para remanejamento	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Conectividade	Reportar mau funcionamento no serviço de conectividade	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Conectividade	Solicitar acesso à armazenamento virtual na Internet (Disco virtual/Nuvem)	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS (VERSÃO PRELIMINAR)**

Serviço relacionado	Descrição da Requisição de Serviço	Cliente	Canal	Equipe	Tipo	Grupo/Nível	NMS
Serviço de Conectividade	Solicitar acesso remoto	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Conectividade	Solicitar bloqueio / desbloqueio de conteúdo na rede interna ou internet	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Cópia de Segurança e Restauração	Solicitar criação, restauração ou remoção de Cópia de Segurança	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar inclusão ou remoção de usuários de uma lista de distribuição	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Reportar mau funcionamento no serviço de correio eletrônico	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Reportar mau funcionamento no serviço de senha e conta de usuário de rede	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar a inclusão/alteração/exclusão do compartilhamento de agenda	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar aumento da capacidade de armazenamento da conta de e-mail	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar aumento da quantidade de destinatários	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar aumento do tamanho do anexo	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar backup de conta de e-mail	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar Bloqueio/desbloqueio de conteúdo de e-mail	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar concessão ou revogação de acesso à conta de e-mail corporativa	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar configuração de nomes de e-mail (alias)	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar configuração de regras para e-mails corporativos	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar configuração de software de correio eletrônico	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar configuração do e-mail no computador	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar criação/exclusão de conta de e-mail corporativa ou lista de distribuição	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Correio Eletrônico	Solicitar recuperação de e-mail	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS (VERSÃO PRELIMINAR)**

Serviço relacionado	Descrição da Requisição de Serviço	Cliente	Canal	Equipe	Tipo	Grupo/Nível	NMS
Serviço de Equipamentos para a Reuniões e Eventos	Reportar mau funcionamento no serviço de apoio tecnológico à reuniões e eventos	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Equipamentos para a Reuniões e Eventos	Solicitar apoio tecnológico a reuniões e eventos	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Equipamentos para a Reuniões e Eventos	Solicitar importação de e-mails para o Outlook	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Gerenciamento de Identidade	Solicitar administração de usuários na ferramenta de Gerenciamento de Identidade	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Gerenciamento de Identidade	Solicitar alteração de senha em caráter emergencial - Gerenciamento de identidade	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Gerenciamento de Identidade	Solicitar habilitação, configuração ou remoção de usuário em estações de trabalho	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Impressão	Solicitar instalação de impressora (fila de impressão)	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Mensagem Instantânea	Solicitar habilitação, configuração ou remoção de propriedades de usuário	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Microinformática	Reportar mau funcionamento nas configurações locais do sistema de informação	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Microinformática	Solicitar atualização do parque tecnológico	Interno - TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Microinformática	Solicitar criação/atualização de imagem de sistema operacional para computadores	Interno - TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Microinformática	Solicitar homologação de novos equipamentos	Interno - TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Microinformática	Solicitar instalação de sistema de informação no computador do usuário	Interno - TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Microinformática	Solicitar instalação ou atualização de softwares/sistema operacional em grande escala	Interno - TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Microinformática	Solicitar manutenção preventiva em computadores e periféricos	Interno - TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Microinformática	Solicitar orientação ao usuário para realização de acesso remoto	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Microinformática	Solicitar sanitização de computadores para descarte	Interno - TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Microinformática	Solicitar verificação de configurações do Windows em computador do usuário	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Senha e Conta de Usuário	Reportar mau funcionamento no serviço de senha e conta de usuário de rede	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS (VERSÃO PRELIMINAR)**

Serviço relacionado	Descrição da Requisição de Serviço	Cliente	Canal	Equipe	Tipo	Grupo/Nível	NMS
Serviço de Senha e Conta de Usuário	Solicitar bloqueio de conta de usuário	Interno – TI	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Senha e Conta de Usuário	Solicitar configuração do primeiro log-on de usuário na rede FNDE	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Senha e Conta de Usuário	Solicitar criação ou alteração de equipes no aplicativo Microsoft Teams	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Senha e Conta de Usuário	Solicitar desbloqueio de conta de usuário	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Telefonia Móvel	Reportar mau funcionamento de modem institucional	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Telefonia Móvel	Reportar mau funcionamento nos acessos em smartphone	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Incidente	Todos	Cfe. Prioridade
Serviço de Telefonia Móvel	Solicitar configuração de acessos em smartphone	Interno - Usuário	Portal / Telefone	Equipe 1	Requisição	Todos	Cfe. Prioridade

**PREGÃO ELETRÔNICO 90.XXX/2026**  
**TERMO DE REFERÊNCIA 3/2026**  
**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 65/2026**

**ANEXO**

# **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)**

INDICADORES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

**Versão 1.0 (Março/26)**

**DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**



## NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

Os indicadores abaixo foram estruturados com base no conjunto mínimo previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, priorizando métricas de eficácia operacional, experiência do usuário e qualidade da resolução, evitando sobreposição de métricas puramente operacionais.

ID	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	APLICAÇÃO
<b>INS-01</b>	Índice de chamados solucionados dentro do prazo (por nível de severidade)	Mede o percentual de chamados (requisições e incidentes) resolvidos dentro do prazo, de acordo com o respectivo nível de severidade ( <i>Mean Time to Resolve</i> ).	Geral
<b>INS-02</b>	Índice de satisfação dos usuários com o serviço de atendimento	Mede o grau geral de satisfação dos usuários com o serviço prestado	Geral
<b>INS-03</b>	Índice de chamados solucionados na primeira interação com o usuário	Mede o percentual de chamados (requisições e incidentes) resolvidos na primeira interação com o usuário ( <i>First Contact Resolution</i> ).	Primeiro Nível
<b>INS-04</b>	Índice de escalonamento de chamados	Mede o percentual de chamados (requisições e incidentes) que precisaram ser transferidos para níveis superiores de suporte ( <i>Escalation Rate</i> )	Primeiro Nível
<b>INS-05</b>	Índice de vinculação da resolução de chamados à base de conhecimentos	Mede a utilização da base de conhecimento na resolução das requisições de serviço	Primeiro Nível
<b>INS-06</b>	Índice de reabertura de chamados	Mede a eficácia na resolução de requisições e incidentes com base na apuração da quantidade de chamados reabertos ( <i>Reopen Rate</i> )	Geral
<b>INS-07</b>	Índice de rotatividade de pessoal	Monitorar a estabilidade da equipe alocada mediante controle da rotatividade dos profissionais	Geral
<b>INS-08</b>	Tempo médio na fila de espera	Apura o tempo médio de espera para atendimento telefônico	Primeiro Nível

No cálculo dos indicadores a apuração dos resultados deverá desconsiderar períodos de indisponibilidades justificados, tais como:

- Períodos de interrupção previamente acordados com o contratante;
- Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública);
- Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade do contratado;
- Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores do contratante não relacionados ao contratado; e
- Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada do contratado.

Nos quadros a seguir detalhamos individualmente todos os indicadores de níveis mínimos de serviço estabelecidos.

**INS-01: ÍNDICE DE CHAMADOS SOLUCIONADOS DENTRO DO PRAZO**

INS-01: Índice de chamados solucionados dentro do prazo (por nível de prioridade)				
<b>Finalidade</b>	Mede o percentual de chamados (requisições e incidentes) resolvidos dentro do prazo, de acordo com o respectivo nível de prioridade, considerando a classificação obtida a partir da aplicação da Matriz de Priorização ( <i>Mean Time to Resolve</i> ).			
<b>Abrangência</b>	Todos os registros de <b>requisições e incidentes</b> (chamados) relacionados aos itens do(s) catálogo(s) de serviço aplicáveis ao objeto contratado, por nível de prioridade, tanto para usuários internos quanto para usuários externos.			
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios extraídos da ferramenta de ITSM corporativa utilizada pelo FNDE para gestão de chamados e níveis de serviço.			
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aferição automatizada por relatórios sistêmicos, podendo haver validação integral ou por amostragem pela fiscalização contratual.			
<b>Periodicidade de aferição</b>	Mensal (por ciclo de faturamento), por nível de prioridade (de acordo com a Matriz de Priorização)			
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	INS-01 = (Total de chamados solucionados no prazo / Total de chamados registrados no período) x 100			
<b>Início da vigência</b>	A partir do início da execução contratual			
<b>Metas a cumprir</b> por nível de prioridade	<b>PRIORIDADE CRÍTICA (P1)</b>	<b>PRIORIDADE ALTA (P2)</b>	<b>PRIORIDADE MÉDIA (P3)</b>	<b>PRIORIDADE BAIXA (P4)</b>
	<b>INS-01<sub>P1</sub> ≥ 99,0%</b> dos chamados solucionados dentro do prazo	<b>INS-01<sub>P2</sub> ≥ 95,0%</b> dos chamados solucionados dentro do prazo	<b>INS-01<sub>P3</sub> ≥ 92,5%</b> dos chamados solucionados dentro do prazo	<b>INS-01<sub>P4</sub> ≥ 90,0%</b> dos chamados solucionados dentro do prazo
<b>Faixas de ajuste</b> Glosas aplicáveis ao faturamento	<b>INS-01<sub>P1</sub> &lt; 99%</b>	<b>INS-01<sub>P2</sub> &lt; 95%</b>	<b>30% &lt; INS-01<sub>P3</sub> ≥ 15%</b>	<b>15% &lt; INS-01<sub>P4</sub> ≥ 0%</b>
	Glosa de 1% sobre o valor mensal faturado a cada 1 p.p. abaixo da meta	Glosa de 0,75% sobre o valor mensal faturado a cada 1 p.p. abaixo da meta	Glosa de 0,50% sobre o valor mensal faturado a cada 1 p.p. abaixo da meta	Glosa de 0,25% sobre o valor mensal faturado a cada 1 p.p. abaixo da meta
<b>Sanções administrativas</b> cumuladas por reincidência	A reincidência no descumprimento da meta do indicador poderá ensejar abertura de procedimento para aplicação cumulativa de sanções administrativas previstas no contrato.			
<b>Observações</b>	Caso o resultado do <b>INS-1</b> seja inferior a <b>70%</b> , para quaisquer dos níveis de severidade, a contratada deverá apresentar justificativas técnicas expressas e detalhadas sobre essa(s) ocorrência(s) – podendo ocorrer <b>recusa</b> integral do serviço para o ciclo de faturamento em que tal situação ocorrer.			
<b>Referência</b>	Item 12.2.9 alínea “a” e 12.2.11.2 alíneas “a”, “b” e “c” da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023. Os critérios de priorização e os prazos de atendimento são aqueles descritos no Anexo específico que trata da “Matriz de priorização de demandas e dos prazos de reação e solução”.			

**INS-02: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE ATENDIMENTO**

INS-02: Índice de satisfação com o serviço de atendimento				
<b>Finalidade</b>	Mede o grau de satisfação geral dos usuários com os serviços prestados (qualidade percebida)			
<b>Abrangência</b>	Todos os registros de requisições e incidentes (chamados) contidos no(s) catálogo(s) de serviços aplicáveis ao serviço contratado.			
<b>Meta a cumprir</b>	<b>INS-02 <math>\geq</math> 90% (mínimo 90% de satisfação)</b>			
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios extraídos da ferramenta de ITSM corporativa utilizada pelo FNDE para gestão de chamados e níveis de serviço.			
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aferição automatizada por relatórios sistêmicos, podendo haver validação integral ou por amostragem pela fiscalização contratual.			
<b>Periodicidade de aferição</b>	Mensal (por ciclo de faturamento)			
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	INS-03 = [(Média das notas obtidas) / (Nota máxima da avaliação)] x 100			
<b>Início da vigência</b>	A partir do início da execução contratual			
<b>Faixas de ajuste</b> <small>Glosas aplicáveis ao faturamento</small>	<b>INS-01 <math>\geq</math> 90% de satisfação</b>	<b>90% &lt; INS-01 <math>\geq</math> 75% de satisfação</b>	<b>75% &lt; INS-01 <math>\geq</math> 50% de satisfação</b>	<b>INS-01 &lt; 50% de satisfação</b>
	Sem ajuste (dentro da meta)	Glosa de <b>1%</b> sobre o valor mensal faturado	Glosa de <b>2,5%</b> sobre o valor mensal faturado	Glosa de <b>5,0%</b> sobre o valor mensal faturado
<b>Sanções administrativas</b> <small>cumuladas por reincidência</small>	A reincidência no descumprimento da meta do indicador poderá ensejar abertura de procedimento para aplicação cumulativa de sanções administrativas previstas no contrato.			
<b>Observações</b>	Caso o resultado do <b>INS-2</b> seja menor que <b>50%</b> , a contratada deverá apresentar, em conjunto com seus relatórios técnicos, justificativas técnicas expressas e detalhadas para essa ocorrência – podendo ocorrer <b>recusa</b> integral do serviço para o ciclo de faturamento em que tal situação ocorra.			
<b>Referência</b>	Item 12.2.9 alínea “d” e 12.2.11.1 alínea “g” da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023.			

**INS-3: ÍNDICE DE CHAMADOS SOLUCIONADOS NA PRIMEIRA INTERAÇÃO**

<b>INS-03: Índice de chamados solucionados na primeira interação</b>				
<b>Finalidade</b>	Mede o percentual de chamados (requisições e incidentes) resolvidos na primeira interação com o usuário ( <i>first contact resolution</i> ).			
<b>Abrangência</b>	Todos os registros de requisições e incidentes (chamados) contidos no(s) catálogo(s) de serviços aplicáveis ao serviço contratado.			
<b>Meta a cumprir</b>	<b>INS-03 <math>\geq</math> 50% (no mínimo 50% dos chamados resolvidos na primeira interação)</b>			
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios extraídos da ferramenta de ITSM corporativa utilizada pelo FNDE para gestão de chamados e níveis de serviço.			
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aferição automatizada por relatórios sistêmicos, podendo haver validação integral ou por amostragem pela fiscalização contratual.			
<b>Periodicidade de aferição</b>	Mensal (por ciclo de faturamento)			
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	INS-01 = (Total de chamados resolvidos na primeira interação / Total de chamados resolvidos no período) x 100			
<b>Início da vigência</b>	A partir do início da execução contratual.			
<b>Faixas de ajuste</b>  Glosas aplicáveis ao faturamento	<b>INS-03 <math>\geq</math> 50%</b> dos chamados solucionados na primeira interação	<b>50% &lt; INS-03 <math>\geq</math> 30%</b> dos chamados solucionados na primeira interação	<b>30% &lt; INS-03 <math>\geq</math> 15%</b> dos chamados solucionados na primeira interação	<b>15% &lt; INS-03 <math>\geq</math> 0%</b> dos chamados solucionados na primeira interação
	Sem ajuste (dentro da meta)	Glosa de 1% sobre o valor mensal faturado	Glosa de 2,5% sobre o valor mensal faturado	Glosa de 5,0% sobre o valor mensal faturado
<b>Sanções administrativas</b> cumuladas por reincidência	A reincidência no descumprimento da meta do indicador poderá ensejar abertura de procedimento para aplicação cumulativa de sanções administrativas previstas no contrato.			
<b>Observações</b>	Caso o resultado do <b>INS-3</b> seja inferior a <b>10%</b> , a contratada deverá apresentar, em conjunto com seus relatórios técnicos, justificativas técnicas expressas e detalhadas para essa ocorrência – podendo ocorrer <b>recusa</b> integral do serviço para o ciclo de faturamento em que tal situação ocorra.			
<b>Referência</b>	Item 12.2.11 alínea “f” da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023.			

**INS-04: ÍNDICE DE ESCALONAMENTO DE CHAMADOS**

INS-04: Índice de escalonamento de chamados				
<b>Finalidade</b>	Mede o percentual de chamados (requisições e incidentes) que precisaram ser transferidos para níveis superiores de suporte ( <i>escalation rate</i> )			
<b>Abrangência</b>	Todos os registros de requisições e incidentes (chamados) contidos no(s) catálogo(s) de serviços aplicáveis ao serviço contratado.			
<b>Meta a cumprir</b>	<b>INS-03 ≤ 50%</b>			
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios extraídos da ferramenta de ITSM corporativa utilizada pelo FNDE para gestão de chamados e níveis de serviço.			
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aferição automatizada por relatórios sistêmicos, podendo haver validação integral ou por amostragem pela fiscalização contratual.			
<b>Periodicidade de aferição</b>	Mensal (por ciclo de faturamento)			
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	INS-04 = (Total de chamados escalados para o nível de atendimento especializado / Total de chamados registrados no primeiro nível) x 100			
<b>Início da vigência</b>	A partir do início da execução contratual.			
<b>Faixas de ajuste</b> <small>Glosas aplicáveis ao faturamento</small>	<b>INS-04 ≤ 50%</b>	<b>50% &gt; INS-04 ≤ 70%</b>	<b>70% &gt; INS-04 ≤ 85%</b>	<b>INS-04 &gt; 85%</b>
	Sem ajuste (dentro da meta)	Glosa de 1% sobre o valor mensal faturado	Glosa de 2,5% sobre o valor mensal faturado	Glosa de 5,0% sobre o valor mensal faturado
<b>Sanções administrativas</b> <small>cumuladas por reincidência</small>	A reincidência no descumprimento da meta do indicador poderá ensejar abertura de procedimento para aplicação cumulativa de sanções administrativas previstas no contrato.			
<b>Observações</b>	Caso o resultado do <b>INS-4</b> seja superior a <b>85%</b> , a contratada deverá apresentar, em conjunto com seus relatórios técnicos, justificativas técnicas expressas e detalhadas para essa ocorrência – podendo ocorrer <b>recusa</b> integral do serviço para o ciclo de faturamento em que tal situação ocorra.			
<b>Referência</b>				

**INS-05: ÍNDICE DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE CHAMADOS À BASE DE CONHECIMENTOS**

INS-05: Índice de vinculação da resolução de chamados à base de conhecimentos				
<b>Finalidade</b>	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimentos, incentivando a gestão do conhecimento e a padronização das soluções.			
<b>Abrangência</b>	Todos os registros de requisições e incidentes (chamados) contidos no(s) catálogo(s) de serviços aplicáveis ao serviço contratado solucionados no Primeiro Nível de Atendimento (N1)			
<b>Meta a cumprir</b>	<b>INS-05 <math>\geq</math> 70%</b>			
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios extraídos da ferramenta de ITSM corporativa utilizada pelo FNDE para gestão de chamados e níveis de serviço.			
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aferição automatizada por relatórios sistêmicos, podendo haver validação integral ou por amostragem pela fiscalização contratual.			
<b>Periodicidade de aferição</b>	Mensal (por ciclo de faturamento)			
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	INS-05 = (Total de chamados solucionados vinculados à base de conhecimentos / Total de chamados solucionados no período) x 100			
<b>Início da vigência</b>	A partir do início da execução contratual.			
<b>Faixas de ajuste</b> <small>Glosas aplicáveis ao faturamento</small>	<b>INS-05 <math>\geq</math> 70%</b>	<b>70 &lt; INS-05 <math>\geq</math> 50%</b>	<b>50% &lt; INS-05 <math>\geq</math> 35%</b>	<b>INS-05 &lt; 35%</b>
	Sem ajuste (dentro da meta)	Glosa de 0,75% sobre o valor mensal faturado	Glosa de 1,25% sobre o valor mensal faturado	Glosa de 2,50% sobre o valor mensal faturado
<b>Sanções administrativas</b> <small>cumuladas por reincidência</small>	A reincidência no descumprimento da meta do indicador poderá ensejar abertura de procedimento para aplicação cumulativa de sanções administrativas previstas no contrato.			
<b>Observações</b>	Caso o resultado do <b>INS-5</b> seja superior a <b>35%</b> , a contratada deverá apresentar, em conjunto com seus relatórios técnicos, justificativas técnicas expressas e detalhadas para essa ocorrência – podendo ocorrer <b>recusa</b> integral do serviço para o ciclo de faturamento em que tal situação ocorra.			
<b>Referência</b>				

**INS-06: ÍNDICE DE REABERTURA DE CHAMADOS**

INS-06: Índice de reabertura de chamados				
<b>Finalidade</b>	Aferir a eficácia na resolução de chamados (requisições e incidentes) com base na apuração da quantidade de chamados reabertos após terem sido considerados “resolvidos” ( <i>Reopen Rate</i> ).			
<b>Abrangência</b>	Todos os registros de requisições e incidentes (chamados) contidos no(s) catálogo(s) de serviços aplicáveis ao serviço contratado considerados resolvidos e reabertos no prazo máximo de 7 (sete) dias após o encerramento, em todos os níveis de atendimento,			
<b>Meta a cumprir</b>	<b>INS-06 ≤ 7,5%</b>			
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios extraídos da ferramenta de ITSM corporativa utilizada pelo FNDE para gestão de chamados e níveis de serviço.			
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aferição automatizada por relatórios sistêmicos, podendo haver validação integral ou por amostragem pela fiscalização contratual.			
<b>Periodicidade de aferição</b>	Mensal (por ciclo de faturamento)			
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	INS-06 = (Total de chamados resolvidos reabertos / Total de chamados considerados resolvidos) x 100			
<b>Início da vigência</b>	A partir do início da execução contratual.			
<b>Faixas de ajuste</b>  Glosas aplicáveis ao faturamento	<b>INS-06 ≤ 7,5%</b> de chamados reabertos	<b>7,5% &gt; INS-06 ≤ 15,0%</b> de chamados reabertos	<b>15,0% &gt; INS-06 ≤ 30%</b> de chamados reabertos	<b>INS-06 &gt; 30%</b> de chamados reabertos
	Sem ajuste (dentro da meta)	Glosa de <b>0,75%</b> sobre o valor mensal faturado	Glosa de <b>1,25%</b> sobre o valor mensal faturado	Glosa de <b>2,50%</b> sobre o valor mensal faturado
<b>Sanções administrativas</b> cumuladas por reincidência	A reincidência no descumprimento da meta do indicador poderá ensejar abertura de procedimento para aplicação cumulativa de sanções administrativas previstas no contrato.			
<b>Observações</b>	<p>Caso o resultado do INS-6 seja superior a <b>50%</b>, a contratada deverá apresentar, em conjunto com seus relatórios técnicos, justificativas técnicas expressas e detalhadas para essa ocorrência – podendo ocorrer <b>recusa</b> integral do serviço para o ciclo de faturamento em que tal situação ocorra.</p> <p>Consideram-se “resolvidos” os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução e chamados cancelados pelo usuário.</p>			
<b>Referência</b>	Itens 12.2.9 alínea “c”, 12.2.11.1 alínea “d” e 12.2.11.2 alínea “d” da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023.			

**INS-07: ÍNDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL**

INS-07: Índice de rotatividade de pessoal				
<b>Finalidade</b>	Monitorar a estabilidade da equipe alocada na prestação do serviço de atendimento a usuários mediante controle da rotatividade dos profissionais			
<b>Abrangência</b>	Todos os perfis e grupos de serviço contratados			
<b>Meta a cumprir</b>	<b>INS-07 ≤ 10%</b>			
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios de faturamento e controles de gerenciamento de alocação de colaboradores.			
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aferição manual ou automatizada por relatórios sistêmicos, podendo haver validação integral ou por amostragem pela fiscalização contratual.			
<b>Periodicidade de aferição</b>	Mensal (por ciclo de faturamento), após período de implantação operacional (primeiros 90 dias de execução contratual)			
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	INS-07 = (Total de perfis profissionais desalocados sem justa causa / Total de perfis profissionais alocados) x 100			
<b>Início da vigência</b>	A partir do início da execução contratual			
<b>Faixas de ajuste</b> <small>Glosas aplicáveis ao faturamento</small>	<b>INS-07 ≤ 10%</b> <small>de rotatividade</small>	<b>10% &gt; INS-07 ≤ 25,0%</b> <small>de rotatividade</small>	<b>25,0% &gt; INS-07 ≤ 50%</b> <small>de rotatividade</small>	<b>INS-07 &gt; 50%</b> <small>de rotatividade</small>
	Sem ajuste (dentro da meta)	Glosa de <b>1,0%</b> sobre o valor mensal faturado	Glosa de <b>2,5%</b> sobre o valor mensal faturado	Glosa de <b>5,0%</b> sobre o valor mensal faturado
<b>Sanções administrativas</b> <small>cumuladas por reincidência</small>	A reincidência no descumprimento da meta do indicador poderá ensejar abertura de procedimento para aplicação cumulativa de sanções administrativas previstas no contrato.			
<b>Observações</b>	Caso o resultado do <b>INS-7</b> seja superior a <b>50%</b> , a contratada deverá apresentar, em conjunto com seus relatórios técnicos, justificativas técnicas expressas e detalhadas para essa ocorrência – podendo ocorrer <b>recusa</b> integral do serviço para o ciclo de faturamento em que tal situação ocorra.			
<b>Referências</b>	Item 12.2.9 alínea “e” da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023.			



**INS-08: TEMPO MÉDIO NA FILA DE ESPERA**

INS-08: Tempo médio na fila de espera				
<b>Finalidade</b>	Apurar o tempo médio de espera do usuário para atendimento telefônico.			
<b>Abrangência</b>	Todos os registros de requisições e incidentes (chamados) contidos no(s) catálogo(s) de serviços aplicáveis ao serviço contratado recebidos através do atendimento telefônico.			
<b>Meta a cumprir</b>	<b>INS-08 ≤ 30 Segundos</b>			
<b>Instrumento de medição</b>	Relatórios de faturamento e controles automatizados de gerenciamento de chamados (plataforma de telefonia corporativa).			
<b>Forma de acompanhamento</b>	Aferição manual ou automatizada por relatórios sistêmicos, podendo haver validação integral ou por amostragem pela fiscalização contratual.			
<b>Periodicidade de aferição</b>	Mensal (por ciclo de faturamento)			
<b>Mecanismo de cálculo (%)</b>	INS-08 = (Tempo total de espera registrado / Qtde total de chamadas telefônicas recebidas)			
<b>Início da vigência</b>	A partir do início da execução contratual			
<b>Faixas de ajuste</b> <small>Glosas aplicáveis ao faturamento</small>	<b>INS-07 ≤ 30s</b> <small>de tempo médio de espera</small>	<b>30s &gt; INS-07 ≤ 45s</b> <small>de tempo médio de espera</small>	<b>45s &gt; INS-07 ≤ 60s</b> <small>de tempo médio de espera</small>	<b>INS-07 &gt; 60s</b> <small>de tempo médio de espera</small>
	Sem ajuste (dentro da meta)	Glosa de <b>0,75%</b> sobre o valor mensal faturado	Glosa de <b>1,5%</b> sobre o valor mensal faturado	Glosa de <b>3,0%</b> sobre o valor mensal faturado
<b>Sanções administrativas</b> <small>cumuladas por reincidência</small>	A reincidência no descumprimento da meta do indicador poderá ensejar abertura de procedimento para aplicação cumulativa de sanções administrativas previstas no contrato.			
<b>Observações</b>	Caso o resultado do <b>INS-8</b> seja superior a <b>60s</b> a contratada deverá apresentar, em conjunto com seus relatórios técnicos, justificativas técnicas expressas e detalhadas para essa ocorrência – podendo ocorrer <b>recusa</b> integral do serviço para o ciclo de faturamento em que tal situação ocorra. Na apuração do indicador serão contabilizados apenas as chamadas telefônicas registradas dentro do horário de atendimento.			
<b>Referência</b>	Item 12.2.11.1 alínea “b” da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023.			

**PREGÃO ELETRÔNICO 90.XXX/2026  
TERMO DE REFERÊNCIA 3/2026  
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 65/2026**

**ANEXO**

# **MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS E PRAZOS DE REAÇÃO E SOLUÇÃO**

**INCIDENTES E REQUISIÇÕES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC**

**Versão 1.0 (Março/26)**

**DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

## CONCEITOS E OBJETIVOS

O objetivo desse anexo é estabelecer definições, critérios e regras de priorização de demandas (incidentes e requisições) atendidas pelo serviço de atendimento a usuários de TIC, bem como as condições e prazos para atendimento e resolução associados, garantindo tratamento uniforme, rastreabilidade e previsibilidade na execução contratual.

A Matriz de Priorização é o instrumento de gestão utilizado para definir a ordem e os prazos de atendimento dos chamados, com base em critérios objetivos, direcionando os recursos disponíveis às demandas mais críticas à organização e ao serviço público.

## DEFINIÇÕES GERAIS DOS CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

As demandas de REQUISIÇÕES e INCIDENTES serão classificadas de acordo com os critérios e IMPACTO e URGÊNCIA, onde:

<b>IMPACTO</b>	Mede a extensão e o efeito da ocorrência sobre a organização e sobre o trabalho do usuário, considerando, por exemplo, quantidade de pessoas impactadas, taxa de erro, degradação de desempenho e serviço/recurso afetado.
<b>URGÊNCIA</b>	Mede a velocidade necessária com que a demanda deve ser solucionada, considerando a criticidade do serviço/recurso, a sensibilidade ao prazo e o risco de dano à continuidade do serviço.

### DEFINIÇÃO DOS NÍVEIS DE IMPACTO

O impacto é determinado por níveis de abrangência, aplicáveis tanto a incidentes quanto a requisições:

Nível	Abrangência	Descrição
1	<b>Extensivo</b>	Afeta todos os usuários do serviço/recurso e/ou um serviço digital de amplo alcance (interno ou externo).
2	<b>Significativo</b>	Afeta usuários de mais de uma área/unidade, ou grupo relevante de usuários (internos ou externos) de um sistema, programa, serviço ou recurso.
3	<b>Moderado</b>	Afeta uma área específica/unidade OU funcionalidade, serviço ou recurso relevante para um conjunto restrito de usuários (internos ou externos).
4	<b>Localizado</b>	Afeta um usuário específico (interno ou externo) OU ocorrência pontual com contorno simples.

### NÍVEIS DE URGÊNCIA

A urgência é determinada por níveis de criticidade e sensibilidade ao tempo, aplicáveis tanto a incidentes quanto a requisições:

Nível	Criticidade	Descrição
1	<b>Crítica</b>	Exige atuação imediata: indisponibilidade/degradação severa de recurso ou serviço crítico, situação com prazo inadiável ou alto risco à continuidade de uma atividade crítica ou serviço público (interno ou externo).

<b>2</b>	<b>Alta</b>	Demanda com prazo curto ou degradação relevante de recurso ou serviço crítico sem parada total (demanda não pode aguardar o ciclo normal de tratamento), com risco à continuidade de uma atividade ou serviço público (interno ou externo).
<b>3</b>	<b>Média</b>	Demanda pode aguardar dentro do ciclo normal de atendimento, sem risco relevante à continuidade de uma atividade ou serviço público (interno ou externo).
<b>4</b>	<b>Baixa</b>	Sem sensibilidade significativa a prazo, pode ser programada e/ou agrupada, sem risco à continuidade de uma atividade ou serviço público (interno ou externo).

## MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO

A conjugação dos níveis de Impacto (I) e Urgência (U) define a Prioridade (P1 a P4) do chamado. A matriz abaixo é única e aplicável tanto a Incidentes quanto a Requisições:

		Impacto × Urgência			
		URGÊNCIA			
		U1 - Crítica	U2 - Alta	U3 - Média	U4 - Baixa
IMPACTO	I1 - Extensivo	P1 Crítica	P1 Crítica	P2 Alta	P3 Média
	I2 - Significativo	P1 Crítica	P2 Alta	P2 Alta	P3 Média
	I3 - Moderado	P2 Alta	P3 Média	P3 Média	P4 Baixa
	I4 - Localizado	P3 Média	P3 Média	P4 Baixa	P4 Baixa

P1 - Crítica
  P2 - Alta

P3 - Média
  P4 - Baixa

A categorização e classificação de demandas (requisições e incidentes) será realizada de forma automatizada na ferramenta de gerenciamento de serviços provida pelo CONTRATANTE – estando sob sua responsabilidade a parametrização e manutenção do Catálogo de Serviços.

## TRATAMENTO DIFERENCIADO A USUÁRIOS ESTRATÉGICOS

Para fins de aplicação da Matriz de Priorização, consideram-se usuários estratégicos aqueles formalmente designados pela CONTRATANTE, por integrarem a Alta Administração ou exercerem funções cujo impedimento de acesso aos recursos e serviços de TIC possa gerar impactos relevantes à governança, à continuidade de atividades finalísticas, ao cumprimento de prazos institucionais e à tomada de decisão.

As demandas (incidentes e requisições) registradas por usuários estratégicos deverão ser tratadas com PRIORIDADE MÁXIMA (**P1 – Crítica**), independentemente da classificação resultante da Matriz Impacto × Urgência, em razão dos impactos que a indisponibilidade de serviços ou a exposição a prazos possa ocasionar em virtude da posição estratégica na cadeia decisória da organização.

Para fins de rastreabilidade e governança, a CONTRATADA poderá, ainda assim, registrar no chamado os níveis de Impacto (I) e Urgência (U) apurados, bem como marcar o chamado com o motivo “Usuário Estratégico”, de forma a permitir auditoria, relatórios gerenciais e avaliação de conformidade.

A lista de usuários estratégicos será mantida e atualizada exclusivamente pela CONTRATANTE, com indicação de responsável e data de vigência, devendo a ferramenta de ITSM refletir essa parametrização. O uso indevido do marcador “Usuário Estratégico” deverá ser comunicado à fiscalização para adoção de providências.

## PRAZOS DE REAÇÃO E DE SOLUÇÃO

Os prazos máximos para reação (TMR) e solução (TMS) definidos por prioridade, aplicáveis tanto para Requisições quanto Incidentes são os seguintes:

Prioridade	Prazos de Atendimento		
	Tempo Máximo de Reação (em minutos)	Tempo Máximo de Solução Requisições (em horas)	Tempo Máximo de Solução Incidentes (em horas)
<b>P1 – Crítica</b>	10 min	<b>02 h</b>	<b>01 h</b>
<b>P2 – Alta</b>	10 min	<b>04 h</b>	<b>02 h</b>
<b>P3 – Média</b>	20 min	<b>08 h</b>	<b>04 h</b>
<b>P4 - Baixa</b>	30 min	<b>12 h</b>	<b>08 h</b>
Os prazos são contabilizados dentro da janela de disponibilidade do serviço de atendimento a usuários de TIC			

## REGRAS DE COBERTURA, CONTABILIZAÇÃO DE PRAZOS E ESCALONAMENTO

### HORÁRIO DE COBERTURA

A contagem dos prazos de Reação (TMR) e de Solução (tms) considera exclusivamente o horário de cobertura estipulado para o serviço contratado; os períodos fora da cobertura não são computados nos prazos.

### ESCALONAMENTO PARA OUTRAS EQUIPES

Quando a demanda (requisição ou incidente) for escalonada para equipes externas à equipe da CONTRATADA (por exemplo, equipes de atendimento avançado – Nível 3), a contagem dos prazos poderá ser suspensa a partir do registro do encaminhamento/escalonamento e retomada quando o chamado retornar à fila da CONTRATADA, devendo a dependência externa estar devidamente registrada no chamado.

### DEMANDAS DE GRANDE VULTO

Em demandas que envolvam atividades de grande vulto (por exemplo, instalações ou remanejamentos de grandes quantidades de equipamentos), os prazos poderão ser acordados entre as partes, mediante justificativa formal, considerando a capacidade de atendimento das partes e o impacto geral na rotina do serviço.

## GOVERNANÇA E REVISÃO

A categorização, classificação e priorização deverão ser suportadas pela ferramenta de gerenciamento de serviços adotada pela CONTRATANTE, com parametrização da Matriz e das metas de Níveis Mínimos de Serviços. Alterações nos critérios, na matriz e/ou nas metas poderão ocorrer por necessidade justificada e mediante formalização via termo aditivo, quando configurarem alteração qualitativa do objeto.

**PREGÃO ELETRÔNICO 90.XXX/2026**  
**TERMO DE REFERÊNCIA 3/2026**  
**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 65/2026**

**ANEXO**

# **REQUISITOS MÍNIMOS DE COMPOSIÇÃO DAS EQUIPES E DOS PERFIS PROFISSIONAIS**

SERVIÇO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

**Versão 1.0 (Março/26)**

DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

## REQUISITOS DE COMPOSIÇÃO DAS EQUIPES

### Requisitos gerais

Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter a composição mínima das equipes e o cumprimento dos requisitos mínimos dos perfis profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços – que incluem critérios de formação técnico-educacional, experiência profissional, certificações técnicas e habilidades – conforme estabelecido no Termo de Referência e neste Anexo.

Todos os profissionais alocados na execução dos serviços deverão atuar em conformidade com o modelo de prestação baseado em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), com registros e evidências em ferramenta de gestão de serviços (ITSM), observando a classificação e o tratamento de Incidentes e Requisições, a priorização por Impacto x Urgência, os fluxos de escalonamento e as rotinas de comunicação com usuários internos e externos, de modo a assegurar a efetiva prestação do serviço com a qualidade esperada e a rastreabilidade das ações executadas.

A cadeia de escalonamento deverá contemplar, no mínimo, (i) Nível 1 (Técnico de Suporte Pleno), (ii) Nível 2 (Técnico de Suporte Sênior), (iii) Field Services (Técnicos de Manutenção Pleno/Sênior) para atendimento remoto e presencial (híbrido) e parque computacional, e (iv) escalonamento para atendimento avançado (Nível 3) e/ou fornecedores externos, quando necessário, com acompanhamento ativo pelo *Service Desk* até o encerramento do chamado, mantendo o usuário informado.

### Regras e diretrizes gerais de atuação

Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão atuar em conformidade com (i) o modelo de prestação baseado em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), com registro e evidências na ferramenta de ITSM adotada pela CONTRATANTE; (ii) os processos de gestão de serviços (classificação de Incidentes e Requisições, priorização por Impacto x Urgência, escalonamento e encerramento); (iii) as políticas, normas e procedimentos internos da CONTRATANTE relativos à Segurança da Informação, proteção de dados pessoais, controle de acesso, confidencialidade, auditoria e continuidade; e (iv) as normas aplicáveis à Administração Pública Federal, inclusive princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, mantendo rastreabilidade e transparência dos atendimentos, sem prejuízo do sigilo e da proteção de informações.

É vedada a execução de qualquer atividade que implique alteração de configuração, elevação de privilégio, extração/cópia de dados ou acesso a informações restritas sem autorização formal e registro de evidência no chamado.

### Dimensionamento das equipes (capacidade operacional mínima)

O dimensionamento total da(s) EQUIPE(S) TÉCNICA(S) necessária(s) à correta execução dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências mínimas definidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos. Portanto, visando assegurar a capacidade operacional mínima, a composição mínima das equipes de atendimento deve observar a seguinte composição de referência:

Id Perfil	Perfil	Equipe 1	Equipe 2	Requisitos
		Usuários Internos	Usuários Externos	
<b>TECSUP-02</b>	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	3	3	QUADRO 01
<b>TECSUP-03</b>	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	3	3	QUADRO 02
<b>TECMAN-02</b>	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	3	-	QUADRO 03
<b>TECMAN-03</b>	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	3	-	QUADRO 04

Id Perfil	Perfil	Equipe 1	Equipe 2	Requisitos
		Usuários Internos	Usuários Externos	
<b>GERSUP</b>	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	1	QUADRO 05

A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência contratual, capacidade operacional mínima compatível com os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e indicadores definidos neste Termo de Referência, de modo a assegurar a continuidade e a qualidade do atendimento aos usuários internos e externos – considerando a referência acima.

A exigência de capacidade mínima não caracteriza contratação por alocação de postos de trabalho, nem implica forma de remuneração por homem-hora ou posto dedicado, constituindo-se apenas em requisito de exequibilidade e garantia de entrega do serviço sob o modelo de gestão por resultados.

A CONTRATADA poderá, a seu critério, utilizar automações e reorganizar sua força de trabalho para otimização do atendimento, desde que não reduza a capacidade mínima e mantenha o cumprimento integral dos NMS e demais obrigações de operação, registro e rastreabilidade na ferramenta de ITSM.

### Apresentação da equipe

A CONTRATADA deverá comprovar, no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do CONTRATO e emissão da Ordem de Serviço, a mobilização da equipe mínima, mediante apresentação de:

- relação nominal dos profissionais alocados, com respectivos perfis e funções;
- escala de trabalho e mapa de cobertura compatíveis com o horário de atendimento; e
- evidências de habilitação/acesso às ferramentas autorizadas (ITSM, telefonia, canais de atendimento), quando aplicável.

A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do CONTRATO, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes. O PLANO DE IMPLANTAÇÃO deverá contemplar as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados neste Termo de Referência e Encartes.

### Comprovação de Qualificação Técnica dos Profissionais

Para graduação e pós-graduação somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>);

Para cursos de pós-graduação (especialização, MBA, mestrado e/ou doutorado) somente serão admitidos diplomas de cursos devidamente autorizados e/ou reconhecidos pelo Ministério da Educação e cuja carga horária seja de, no mínimo, 360 horas/aula (a checagem de instituições e cursos autorizados, credenciados e/ou reconhecidos pode ser feita pelo portal <https://emec.mec.gov.br/>); e

Para quaisquer das exigências serão considerados apenas cursos concluídos nos quais o profissional tenha sido considerado aprovado. Não serão admitidos certificados de conclusão parcial, conclusão de créditos e/ou similares.

Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.



Para fins de promover a necessária verificação e atestação da adequação aos requisitos de qualificação técnica mínima dos perfis profissionais, antes do início da prestação dos serviços (após a efetivação da contratação), a empresa deve fornecer currículos dos profissionais indicados para a execução do OBJETO, acompanhados de cópias da seguinte documentação:

- a) Diplomas e certificados válidos;
- b) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS (cópia e/ou extrato digital) com registro na Categoria Profissional adequação e/ou acompanhada de declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício (caso não seja possível validar pelo registro profissional);
- c) Se experiência como autônomo, consultor ou prestador de serviços: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e
- d) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, nota(s) fiscal(is), RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

Em nenhuma hipótese o CONTRATANTE admitirá a atuação de profissionais na execução do OBJETO antes da completa verificação de sua documentação e atestação do atendimento aos requisitos mínimos exigidos do perfil. No caso da necessidade de apresentação/comprovação de certificações profissionais poderá ser concedido prazo de até, no máximo, 90 (noventa) dias para que o profissional apresente a(s) certificação(ões) exigidas, sob pena de recusa do perfil em caso de não apresentação.

#### **Comprovação contínua**

A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente à fiscalização relatório de manutenção da capacidade mínima, contendo:

- a) quadro de pessoal efetivamente alocado na prestação dos serviços (por perfil e função);
- b) escala praticada no período;
- c) indicadores extraídos do ITSM que evidenciem a atuação nominal dos profissionais (chamados por analista, tempos de reação/solução, backlog e escalonamentos); e
- d) registro de substituições e ausências, com comprovação de recomposição em até 7 (sete) dias úteis.

#### **Reposições e/ou Substituições de Profissionais**

A CONTRATADA deverá manter substitutos (*backup*) para funções essenciais, garantindo continuidade do atendimento em férias, afastamentos e rotatividade. Os profissionais designados pela CONTRATADA para execução dos serviços contratados poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA – conforme lhe incumbe. Sendo que seus substitutos devem atender os requisitos mínimos do respectivo perfil profissional estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, sendo igualmente necessária a comprovação do atendimento a esses requisitos.

De modo a evitar impactos indesejáveis na execução dos serviços, caso considere que os profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços não estejam apresentando comportamento ético-profissional adequado e/ou não estejam executando o serviço de forma correta (desempenho técnico insatisfatório), o CONTRATANTE poderá solicitar a substituição desses profissionais, sem prejuízo da avaliação da qualidade e da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA e/ou da adoção de outras medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

As reposições/substituições de profissionais de sua equipe técnica são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não devem causar impacto à execução dos serviços e nem comprometer o cumprimento de prazos, entrega de projetos e/ou níveis mínimos de qualidade – sendo também de sua obrigação promover a transmissão de conhecimento do serviço para novos profissionais. Dessa forma, sugerimos que tais eventos sejam geridos de forma responsável e proativa por parte da CONTRATADA – uma vez que eventuais desvios poderão culminar em

inadimplemento de obrigações contratuais, como o descumprimento de prazos e de critérios de qualidade.

### **Capacitação Contínua**

Em atenção aos critérios de qualidade na prestação dos serviços, a CONTRATADA deve investir na contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento de sua equipe técnica de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos e/ou métodos de trabalho que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas previstas.

Como requisito de capacitação contínua a CONTRATADA deve garantir que cada um dos profissionais diretamente alocados na prestação dos serviços ao CONTRATANTE cumpra carga horária mínima anual de 48 (quarenta e oito) horas de capacitação, sendo, no mínimo, 24 (vinte e horas) por semestre, de forma individual (por profissional alocado).

Os custos com capacitação contínua deverão ser arcados integralmente pela CONTRATADA, podendo ser lançados em sua planilha de custos e formação de preços, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE – inclusive quanto a diárias, passagens, reembolsos, ausências durante o período de execução dos serviços contratados e/ou compensação de horas.

Na perspectiva da gestão de serviços de TIC, o Catálogo de Serviços é o artefato central de governança e operação que descreve, de forma organizada e compreensível, quais serviços de estão disponíveis, para quem (quais perfis de usuários), como solicitar, quais são as condições de entrega, o que está incluído/excluído, e quais níveis de serviço (metas e prazos) aplicáveis. Em termos práticos, ele funciona como a “vitrine oficial” dos serviços, permitindo que usuários e equipes de suporte tenham uma referência única e padronizada do que pode ser solicitado e como será atendido.

### **Requisitos de Segurança da Informação e Proteção de Dados na execução dos atendimentos**

Sempre que houver atendimento remoto com compartilhamento de tela, controle remoto, execução assistida, acesso a terminal do usuário ou qualquer interação que permita visualização de informações ou realização de ações no ambiente do usuário, a CONTRATADA deverá realizar a gravação integral da sessão remota, incluindo, quando tecnicamente possível, vídeo da tela compartilhada, áudio e registros de chat, bem como metadados de início/fim, participantes e ferramenta utilizada. A gravação deverá observar os seguintes requisitos mínimos:

- a) ciência prévia do usuário quanto à gravação (aviso explícito no início da sessão);
- b) consentimento/aceite do usuário quando exigido pela política interna da CONTRATANTE, registrando-se o aceite no chamado;
- c) vinculação obrigatória da gravação ao respectivo chamado no ITSM, com identificação unívoca;
- d) armazenamento exclusivo em repositório autorizado pela CONTRATANTE, vedado armazenamento em equipamentos pessoais, mídias removíveis ou serviços externos não aprovados;
- e) controle de acesso às gravações com base em necessidade (*need-to-know*) e menor privilégio, com trilha de auditoria de visualização/extração;
- f) criptografia em repouso e em trânsito, quando tecnicamente disponível na solução utilizada;
- g) retenção pelo prazo definido pela CONTRATANTE (ou, na ausência, pelo prazo mínimo necessário para auditoria e gestão contratual), com descarte seguro ao final do período; e
- h) proteção de dados pessoais e informações sensíveis, vedada a utilização das gravações para fins diversos da execução contratual, auditoria, apuração e melhoria do serviço.

A CONTRATADA deverá registrar no chamado, ao final da sessão, no mínimo:

- a) data e horário de início/fim;

- b) participantes (atendente/usuário);
- c) finalidade do atendimento;
- d) principais ações executadas;
- e) referência (link/ID) da gravação e localização no repositório autorizado; e
- f) eventual intercorrência relevante (queda de conexão, mudança de canal, necessidade de escalonamento).

Exceções à gravação somente serão admitidas mediante justificativa formal e aprovação prévia da fiscalização da CONTRATANTE, quando (i) a ferramenta autorizada estiver indisponível por motivo comprovado ou (ii) houver vedação técnica devidamente demonstrada. Nessas hipóteses, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, registrar evidências alternativas no chamado (logs, prints autorizados e descrição detalhada das ações), sem prejuízo das medidas de segurança e validação de identidade.

Sempre que a gravação envolver atividade sensível (ex.: reset de senha, concessão de acesso, alteração de privilégios, visualização de informações restritas), a CONTRATADA deverá assegurar rastreabilidade reforçada, mantendo as evidências no ITSM e facilitando auditoria pela CONTRATANTE.

## QUADRO 01 TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PLENO (TECSUP-02)

### Finalidade típica:

Garantir o atendimento inicial e a resolução de primeiro contato (quando possível) de incidentes e requisições de usuários internos e externos, assegurando registro, classificação, priorização e cumprimento de NMS, com foco na qualidade do atendimento ao usuário e na rastreabilidade dos processos.

### Atribuições e responsabilidades típicas (mínimo):

(a) Gestão do atendimento e registros (ITSM): Registrar todo contato (telefone, portal, e-mail, chat e outros canais definidos) como chamado no ITSM, com dados mínimos, categorização, histórico e evidências. Classificar o chamado como Incidente ou Requisição, aplicar o item correspondente do Catálogo de Serviços e direcionar ao fluxo apropriado. Aplicar a matriz de priorização (Impacto x Urgência) e registrar a prioridade, garantindo coerência com as metas de NMS pactuadas.

(b) Tratamento e resolução de 1º nível: Executar diagnóstico inicial, orientar usuários, aplicar procedimentos padronizados (scripts), restaurar serviço por ações de baixa complexidade (ex.: configuração de perfil, orientações, contornos/workarounds, checagens básicas) e registrar solução. Realizar atendimento orientado ao usuário externo com linguagem clara, registrando contexto, sistema/serviço envolvido e encaminhando adequadamente casos que dependam de análise técnica avançada.

(c) Escalonamento e acompanhamento: Escalonar para 2º nível (ou grupos solucionadores) quando a resolução não for possível no 1º nível, mantendo acompanhamento e comunicação com o usuário até o encerramento. Acionar procedimentos de exceção para prioridade máxima quando aplicável (ex.: usuário estratégico, serviços críticos, prazos inadiáveis), registrando evidências e justificativas.

(d) Qualidade e melhoria contínua: Contribuir para base de conhecimento (FAQ, artigos, scripts), registrando soluções recorrentes e lições aprendidas, especialmente para dúvidas frequentes do público externo. Coletar satisfação do usuário quando previsto e registrar percepções relevantes para melhorias de processo/serviço.

(e) Segurança, conformidade e ética: Observar procedimentos de segurança (validação de identidade, perfis de acesso, tratamento de dados) e orientações formais da fiscalização/gestão do contrato.

### Entregáveis típicos:

Chamados registrados e atualizados no ITSM com classificação correta, evidências e solução/encaminhamento. Artigos de base de conhecimento e scripts de atendimento (quando demandado).

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO ACADÊMICA		REQUISITOS MÍNIMOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL		REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
Requisito Padrão	Requisito Alternativo	Requisito Padrão	Requisito Alternativo	Requisito Padrão	Requisito Alternativo
Formação de Nível Técnico ou Superior completa na área de Tecnologia da Informação ou em área correlata à de atuação do perfil.	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Possuir ao menos 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional	Experiência profissional de, no mínimo, 02 (dois) anos cumulativamente com, no mínimo, 01 (uma) Certificação Profissional em sua área de atuação, emitidas por entidade certificadora reconhecida.	Desejável possuir, no mínimo, 01 (uma) Certificação Profissional na área de atuação emitida por entidade certificadora reconhecida ou Certificado(s) de Treinamentos Técnicos na área de atendimento.	Desejável possuir pós-graduação ou MBA na área de atuação (ou área correlata) com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.

**QUADRO 02 TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO SÊNIOR (TECSUP-03)**
**Finalidade típica:**

Atuar prioritariamente no segundo nível de suporte (N2), solucionando demandas de maior complexidade, reduzindo reincidência, apoiando decisões técnicas em eventos críticos e garantindo qualidade técnica e governança dos serviços e processos de atendimento aos usuários.

**Atribuições e responsabilidades típicas (mínimo):**

- (a) Solução avançada (N2): Diagnosticar e resolver incidentes e requisições complexas, incluindo falhas intermitentes, problemas de autenticação/integração, configuração avançada e suporte especializado a sistemas/serviços. Produzir contornos (workarounds) e orientar N1 sobre aplicação segura e padronizada.
- (b) Gestão de escalonamento e interface técnica: Interagir com equipes de atendimento avançado (N3), fornecedores e áreas técnicas internas quando houver dependências, garantindo registro completo e gestão de prazos conforme regras do serviço. Apoiar a análise de impacto/urgência em eventos críticos e crises, subsidiando decisões de priorização e comunicação.
- (c) Redução de recorrência e melhoria contínua: Identificar padrões de falhas e recomendar abertura de problemas (análise de causa raiz) e/ou mudanças corretivas, quando cabível, em alinhamento com boas práticas de gestão de serviços. Propor automações e padronizações para requisições frequentes, reduzindo tempo de atendimento e elevando resolução no primeiro contato (FCR) por capacitação do N1.
- (d) Gestão do conhecimento e capacitação: Produzir e validar artigos técnicos, procedimentos e scripts; revisar e homologar base de conhecimento para atendimento ao usuário externo (tutoriais, orientações, passo a passo). Mentorear técnicos plenos, realizando “quality coaching” e orientação sobre classificação, priorização e registro.

**Entregáveis típicos:**

Soluções documentadas (*runbooks*), artigos técnicos e propostas de melhoria/automação. Apoio em relatórios técnicos de incidentes relevantes e lições aprendidas.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO ACADÊMICA		REQUISITOS MÍNIMOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL		REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
Requisito Padrão	Requisito Alternativo	Requisito Padrão	Requisito Alternativo	Requisito Padrão	Requisito Alternativo
Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou em área correlata à de atuação do perfil.	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, 5 (cinco) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional	Experiência profissional de, no mínimo, 03 (quatro) anos cumulativamente com, no mínimo, 01 (uma) Certificação Profissional em sua área de atuação, emitidas por entidade certificadora reconhecida.	Possuir, no mínimo, 01 (uma) Certificação Profissional na área de atuação, emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação (ou área correlata) com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.

## QUADRO 03 TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA PLENO (TECMAN-02)

### Finalidade típica:

Executar atendimento e manutenção corretiva/preventiva de equipamentos, periféricos de TIC e itens correlatos definidos em Catálogo (*Field Services*), assegurando disponibilidade do parque e rastreabilidade patrimonial - com foco na qualidade do atendimento na rastreabilidade dos processos.

### Atribuições e responsabilidades típicas (mínimo):

- (a) Atendimento presencial e manutenção corretiva: Realizar diagnóstico presencial, testes, substituição de componentes (quando autorizado), reparos de baixa e média complexidade e restauração operacional do equipamento. Executar instalação/reinstalação padronizada de sistemas e softwares homologados (imagens/pacotes), conforme procedimentos e catálogo.
- (b) Gestão de ativos e rastreabilidade: Registrar no ITSM/CMDB (quando aplicável) o ativo atendido, série/patrimônio, ações realizadas, peças trocadas e evidências (fotos, logs, checklist), garantindo rastreabilidade.
- (c) Manutenção preventiva e padronização: Executar rotinas de manutenção preventiva e checklists (limpeza, verificação de integridade, testes básicos), quando previstas em catálogo/plano de manutenção.
- (d) Escalonamento e logística: Escalonar para manutenção sênior ou fornecedores quando houver necessidade de reparo complexo/garantia, registrando justificativa e mantendo usuário informado.

### Entregáveis típicos:

Chamados de atendimento concluídos com evidência e atualização de inventário/ativo.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO ACADÊMICA		REQUISITOS MÍNIMOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL		REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
Requisito Padrão	Requisito Alternativo	Requisito Padrão	Requisito Alternativo	Requisito Padrão	Requisito Alternativo
Formação de Nível Técnico ou Superior completa na área de Tecnologia da Informação ou em área correlata à de atuação do perfil.	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Possuir no mínimo 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional	Experiência profissional de, no mínimo, 02 (dois) anos cumulativamente com, no mínimo, 01 (uma) Certificação Profissional em sua área de atuação, emitidas por entidade certificadora reconhecida.	Desejável possuir, no mínimo, 01 (uma) Certificação Profissional na área de atuação emitida por entidade certificadora reconhecida ou Certificado(s) de Treinamentos Técnicos na área de atendimento.	Desejável possuir pós-graduação ou MBA na área de atuação (ou área correlata) com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.

## QUADRO 04 TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA SÊNIOR (TECMAN-03)

### Finalidade típica:

Executar manutenção avançada (*field services* avançado), padronizar procedimentos e apoiar gestão do parque, reduzindo recorrência e coordenando tratativas de maior criticidade.

### Atribuições e responsabilidades típicas (mínimo):

- a) Manutenção avançada e diagnóstico especializado: Realizar diagnósticos aprofundados (hardware/firmware/driver), isolamento de causa, testes estruturados e reparos avançados, incluindo gestão de imagens e padrões de instalação. Definir contornos e orientar técnicos plenos sobre soluções padrão para falhas recorrentes (ex.: lotes de equipamentos com defeito conhecido).
- (b) Governança do parque e melhoria contínua: Analisar tendência de falhas, sugerir ações preventivas (substituições programadas, reforço de padrão, atualização de imagem), e apoiar decisões de renovação/garantia quando solicitado. Produzir e revisar procedimentos operacionais (*checklists*, *runbooks* etc.) e materiais para base de conhecimento interna (N1/N2).
- (c) Interface com fornecedores e garantia: Coordenar tratativas com fabricantes/assistências, RMA/garantia, laudos e devoluções, assegurando documentação e prazos alinhados a NMS e regras contratuais.

### Entregáveis típicos:

Procedimentos padronizados de manutenção; relatórios técnicos de recorrência; laudos/pareceres quando aplicável.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO ACADÊMICA		REQUISITOS MÍNIMOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL		REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
Requisito Padrão	Requisito Alternativo	Requisito Padrão	Requisito Alternativo	Requisito Padrão	Requisito Alternativo
Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou em área correlata à de atuação do perfil.	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Possuir, no mínimo, 5 (cinco) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional	Experiência profissional de, no mínimo, 03 (três) anos cumulativamente com, no mínimo, 01 (uma) Certificação Profissional em sua área de atuação, emitidas por entidade certificadora reconhecida.	Possuir, no mínimo, 01 (uma) Certificação Profissional na área de atuação emitida por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação (ou área correlata) com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.

**QUADRO 05 GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (GERSUP)**
**Finalidade típica:**

Gerir a operação do Service Desk (internos e externos), assegurando cumprimento dos NMS e indicadores, qualidade, capacidade operacional, governança, conformidade e melhoria contínua, atuando como ponto focal entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

**Atribuições e responsabilidades típicas (mínimo):**

(a) Governança por NMS e indicadores: Planejar, acompanhar e garantir o atingimento das metas de NMS (tempo de reação/solução, qualidade, satisfação etc.), mantendo controles e evidências. Conduzir reuniões periódicas de acompanhamento com a CONTRATANTE (operacionais e gerenciais), apresentando desempenho, riscos, backlog, planos de ação e pontos de decisão.

(b) Gestão de capacidade, escala e continuidade: Dimensionar e ajustar escala (turnos, cobertura, picos sazonais), garantindo disponibilidade de pessoal e continuidade do atendimento.

Definir e manter plano de contingência para eventos críticos, inclusive comunicação, priorização e escalonamentos.

(c) Qualidade, processos e melhoria contínua (ITIL): Assegurar padronização de processos de atendimento (registro, classificação Incidente/Requisição, priorização, escalonamento, encerramento) e auditorias internas de qualidade do chamado. Gerir o ciclo de melhoria contínua: análise de tendências, redução de reincidência, evolução de scripts e base de conhecimento, incentivo a automações para requisições padronizadas.

(d) Gestão do relacionamento com usuários internos e externos: Garantir comunicação adequada e tempestiva com usuários, incluindo notificações de indisponibilidades, orientações, campanhas de uso e evolução de conteúdo de autoatendimento, com atenção especial ao público externo. Implantar mecanismos de tratamento diferenciado para usuários estratégicos quando definido pela CONTRATANTE, assegurando governança e rastreabilidade (marcação e evidências no ITSM).

(e) Conformidade, segurança e integridade contratual: Garantir aderência às diretrizes da CONTRATANTE e às obrigações contratuais, incluindo conduta, confidencialidade, controle de acessos, e orientação da equipe quanto a procedimentos de segurança e proteção de dados.

**Entregáveis típicos:**

Relatórios mensais e dashboards de NMS/indicadores; atas de reunião; plano de ação de melhoria; relatório de incidentes críticos (quando aplicável).

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO ACADÊMICA		REQUISITOS MÍNIMOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL		REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
Requisito Padrão	Requisito Alternativo	Requisito Padrão	Requisito Alternativo	Requisito Padrão	Requisito Alternativo
Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou em área correlata à de atuação do perfil.	Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	Experiência profissional geral de, no mínimo, 08 (oito) anos em TIC – sendo, no mínimo, 04 (quatro) anos em atividades de gestão de central de atendimento (Service-Desk).	Experiência profissional de, no mínimo, 05 (cinco) anos cumulativamente com, no mínimo, 02 (duas) Certificações Profissionais na área de atuação, emitidas por entidade certificadora reconhecida.	Possuir, no mínimo, 02 (duas) das seguintes Certificações Profissionais: ITIL v4 Leader (ou superior); COBIT Foundation (ou superior); Support Center Team Lead - SCTL (HDI) ou certificações equivalentes/superiores, emitidas por entidade certificadora reconhecida.	Pós-graduação ou MBA na área de atuação (ou área correlata) com carga horária de, no mínimo, 360 horas/aula.





**PREGÃO ELETRÔNICO 90.XXX/2026**  
**TERMO DE REFERÊNCIA 3/2026**  
**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 65/2026**

**ANEXO**

# **REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA DE TELEFONIA**

SERVIÇO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

**Versão 1.0 (Março/26)**

DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

## REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA DE TELEFONIA

### Requisitos gerais

O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado. A gravação deverá ser automaticamente interrompida no caso de encaminhamento da chamada telefônica para algum número do CONTRATANTE. Para fins de auditoria, essa base deverá ser mantida no ambiente da CONTRATADA por um período mínimo de seis (6) meses.

As sessões de atendimento deverão ser disponibilizadas a CONTRATANTE, sempre que solicitado, em até 48 horas, e em formatos compatíveis com os principais players/codecs de áudio utilizados no mercado para computadores com sistema operacional Windows;

Para execução do objeto do certame, o Sistema de Telefonia a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá possuir, no mínimo, os requisitos detalhados a seguir:

- Possibilitar chamadas da CONTRATANTE, originadas de Brasília-DF, via ligação gratuita (DDG) ou local (DDL);
- Possibilitar distribuição automática de chamadas entre os atendentes;
- Possibilitar intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
- Implementar fila de espera de chamada e possuir identificador de chamadas (bina);
- Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera e quantificar tempo de espera de cada chamada;
- Fornecer tempo médio de chamadas em espera;
- Quantificar desistências de chamadas;
- Possuir dispositivo para visualização de chamadas e respectivos tempos;
- Totalizar quantidade de chamadas atendidas por posto de atendimento e fornecer tempo médio de duração das chamadas;
- Permitir a instalação, nas dependências da CONTRATANTE de Brasília, sem ônus adicional, de um ramal da central telefônica, com características e funcionalidades de um ramal de supervisor, para monitoramento do serviço por parte da CONTRATANTE;
- A solução de telefonia incluirá a quantidade de linhas (trancos) necessária à implementação de todos os postos de trabalho dos operadores de telessuporte;
- Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
- Possuir a facilidade *cut-thru*, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz;
- Possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários da CONTRATANTE, com capacidade mínima de armazenamento local de no mínimo 500 (quinhentas) horas, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada;
- Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário, pelo número de origem da chamada, por ramal etc;
- Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente através de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada quando necessário;
- Permitir a transferência da preferência de atendimento para as respostas automáticas do sistema de telefonia, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os gestores;
- Possibilitar que os gestores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando;

- Permitir a indicação da ausência do Atendente na posição de atendimento;
- Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros;
- Ter a capacidade de transferir para o gestor e retornar para o atendente a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já inseridos;
- Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, com mensagens institucionais previamente gravadas;
- Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada pelos atendentes;
- As telas de consultas dos gestores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo;
- Possibilitar aos sistemas de monitoramento da CONTRATANTE a análise dos logs de atividade telefônica;
- Permitir a comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol);
- Desviar para o Operador todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA;
- Permitir configurar o número máximo de ligações em espera, bem como a implantação de preferência no atendimento de ligações oriundas de telefonia móvel sobre as de telefonia fixa ou de determinados grupos de demandantes.
- Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número de origem (n.º de A) e o número discado (n.º de B) e ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis.
- Permitir ao Operador visualizar o desempenho tanto individual como do seu grupo ou da sua especialidade.
- Ter a capacidade de transferir para o Atendente ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função “screen pop”, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
- Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back).
- Possuir o recurso de Secretária Eletrônica, no qual o usuário pode optar por deixar uma mensagem para a equipe de suporte.

A solução de gestão de telefonia deve ser capaz de gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:

- Quantidade diária e mensal de ligações recebidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
- Quantidade diária e mensal de ligações atendidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
- Quantidade diária e mensal de ligações abandonadas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
- Quantidade diária e mensal de ligações atendidas em até x segundos, onde x é um número parametrizável.
- Tempo médio diário e mensal das ligações, em segundos.
- Tempo médio diário e mensal por atendimento.
- Quantidade diária e mensal de ligações em fila de espera, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
- Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos.
- Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima.
- Comparativo diário e mensal dos níveis de serviços contratados com os efetivamente realizados.
- Cálculo do tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila.

A solução de Unidade de Resposta Audível (URA) da CONTRATADA deve apresentar as seguintes características relacionados à capacidade de geração de dados e informações:

- Gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:
- Quantidade diária e mensal de ligações transferidas para as URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
- Quantidade diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
- Quantidade diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
- Quantidade de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o Operador, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
- Quantidade de ligações transferidas pelo Operador para a URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
- Tempo médio diário e mensal, em segundos, de retenção das ligações, por tipo de serviço.

#### **Requisitos de Segurança da Informação e Proteção de Dados na execução dos atendimentos telefônicos**

Sempre que houver atendimento via sistema de telefonia da CONTRATADA as interações deverão ser gravadas. A gravação deverá observar os seguintes requisitos mínimos:

- a) ciência prévia do usuário quanto à gravação (aviso explícito no início da sessão);
- b) consentimento/aceite do usuário quando exigido pela política interna da CONTRATANTE, registrando-se o aceite no chamado;
- c) vinculação obrigatória da gravação ao respectivo chamado no ITSM, com identificação unívoca;
- d) armazenamento exclusivo em repositório autorizado pela CONTRATANTE, vedado armazenamento em equipamentos pessoais, mídias removíveis ou serviços externos não aprovados;
- e) controle de acesso às gravações com base em necessidade (*need-to-know*) e menor privilégio, com trilha de auditoria de visualização/extração;
- f) criptografia em repouso e em trânsito, quando tecnicamente disponível na solução utilizada;
- g) retenção pelo prazo definido pela CONTRATANTE (ou, na ausência, pelo prazo mínimo necessário para auditoria e gestão contratual), com descarte seguro ao final do período; e
- h) proteção de dados pessoais e informações sensíveis, vedada a utilização das gravações para fins diversos da execução contratual, auditoria, apuração e melhoria do serviço.

A CONTRATADA deverá registrar no chamado, ao final da sessão, no mínimo:

- a) data e horário de início/fim;
- b) participantes (atendente/usuário);
- c) finalidade do atendimento;
- d) principais ações executadas;
- e) referência (link/ID) da gravação e localização no repositório autorizado; e
- f) eventual intercorrência relevante (queda de conexão, mudança de canal, necessidade de escalonamento).

Exceções à gravação somente serão admitidas mediante justificativa formal e aprovação prévia da fiscalização da CONTRATANTE, quando (i) a ferramenta autorizada estiver indisponível por motivo comprovado ou (ii) houver vedação técnica devidamente demonstrada. Nessas hipóteses, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, registrar evidências alternativas no chamado (logs, prints autorizados e descrição detalhada das ações), sem prejuízo das medidas de segurança e validação de identidade.

Sempre que a gravação envolver atividade sensível (ex.: reset de senha, concessão de acesso, alteração de privilégios, visualização de informações restritas), a CONTRATADA deverá assegurar rastreabilidade reforçada, mantendo as evidências no ITSM e facilitando auditoria pela CONTRATANTE.

## **ENCARTE - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

1. Tendo em vista as peculiaridades desta contratação, apresentam-se os esclarecimentos referentes às planilhas estimativas, os quais deverão ser observados pelas licitantes quando da elaboração de suas propostas de preços.
2. As licitantes deverão apresentar uma planilha de custos e formação de preços para cada perfil profissional, utilizando como referência o modelo apresentado neste anexo.
3. Na elaboração das planilhas as licitantes deverão observar convenção coletiva de trabalho, ou outra norma coletiva mais benéfica, aplicável à categoria envolvida na contratação e à qual a licitante esteja obrigada em convenção coletiva de trabalho, ou outra norma coletiva mais benéfica, aplicável à categoria envolvida na contratação e à qual a licitante esteja obrigada.
4. Este anexo, contém planilha de exemplo para subsidiar a elaboração da proposta de preço pela licitante. Cabe destacar que os demais elementos dependentes de aspectos particulares da empresa (ex.: regime tributário) deverão ser ajustados pela licitante, observados os dispositivos aplicáveis deste edital e a legislação vigente.
5. Na hipótese de eventual repactuação do contrato, somente serão considerados os itens previstos nas respectivas planilhas.
6. Ademais, segue abaixo, modelo apresentado como referência a ser preenchido pelos Licitantes.
7. Conforme definido na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de OUTUBRO de 2024, deve-se utilizar como referência o modelo de planilha descrito a seguir, admitindo-se adaptações se necessário:

### **7.1. MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

### **7.2. MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL**

### 7.1 - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Identificação da Licitação:					
Nº do Processo:					
Nº da Licitação:					
Nome da Empresa:					
CNPJ:					
GRUPO XX - <descrição do grupo>					
ITEM XX - <descrição do item>					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
...					
...					
...					
<i>Subtotal componentes de custo de Pessoal</i>					
Demais Componentes de Custo					
Descrição			Memória de Cálculo / Justificativa		Valor Mensal
Custos com <i>software</i>					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Outros custos (especificar)					
<i>Subtotal Demais componentes de custo</i>					
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K)					
Descrição					Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)					
Cobertura Tributária					
Outros componentes (especificar)					
<i>Subtotal componentes de preço</i>					
<i>Total Mensal:</i>					
<i>Valor Total do [item/grupo]:</i>					
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]					

7.2 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL			
	Nº PROCESSO		
	LICITAÇÃO Nº		
	CNPJ		
	NOME DA EMPRESA		
	LOTE		
	ITEM		
	PERFIL PROFISSIONAL		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)			
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/UF		
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		
D	Número de Meses de Execução do Contrato		
E	Número de registro da convenção coletiva de trabalho		
F	Regime Tributário da Empresa:		
Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado			
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Remuneração do profissional		
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)		
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$
B	Adicional de Periculosidade	%	R\$
C	Adicional de Insalubridade	%	R\$
D	Adicional Noturno		R\$
E	Hora Noturna Adicional		R\$
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado		R\$
G	Outros (especificar)		R\$

7.2 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL						
TOTAL DO MÓDULO 1						R\$
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS						
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					Valor (R\$)
A	13º Salário			%		R\$
B	Férias e Adicional de Férias			%		R\$
Subtotal						R\$
Incidência do Submódulo 2.2				%		R\$
Total						R\$
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições					Valor (R\$)
A	INSS			%		R\$
B	Salário Educação			%		R\$
C	Seguro Acidente de Trabalho		RAT	FAP	%	R\$
D	SESI ou SESC			%		R\$
E	SENAI ou SENAC			%		R\$
F	SEBRAE			%		R\$
G	INCRA			%		R\$
H	FGTS			%		R\$
I	Outras Contribuições (especificar)			%		R\$
Total				%		R\$
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários					Valor (R\$)
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$
					R\$	
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$
					R\$	
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R\$
D	Auxílio Creche					R\$
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$
F	Auxílio cesta básica					R\$
I	Outros (especificar)					R\$



7.2 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL				
Total				R\$
MÓDULO 2: RESUMO				
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			R\$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições			R\$
2.3	Benefícios Mensais e Diários			R\$
TOTAL DO MÓDULO 2				R\$
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO				
3.1	Provisão para Rescisão			Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	%		R\$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	%		R\$
C	Aviso Prévio Trabalhado	%		R\$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	%		R\$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado	%		R\$
TOTAL DO MÓDULO 3				R\$
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais			Valor (R\$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias			R\$
B	Ausências Legais		%	R\$
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
F	Outros (especificar)		%	R\$
Total				R\$
4.2	Submódulo 4.2 - Intra jornada			Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação	%		R\$

7.2 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL				
Total				R\$
MÓDULO 4: RESUMO				
4.1	Substituto nas Ausências Legais			R\$
4.2	Substituto na Intra jornada			R\$
Subtotal do Módulo 4				R\$
Incidência do submódulo 2.2			%	R\$
TOTAL DO MÓDULO 4				R\$
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS				
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)			Valor (R\$)
A	Uniformes (valor em parte não renovável)			R\$
B	Materiais			R\$
C	Microcomputador utilizado por profissional			R\$
D	Outros (especificar)			R\$
TOTAL DO MÓDULO 5				R\$
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	R\$	%	R\$
B	Lucro	R\$	%	R\$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R\$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R\$
C.1	Tributos federais (COFINS)		%	R\$
C.2	Tributos Federais (PIS)		%	R\$
C.3	INSS (Desoneração)		%	R\$
D	Tributos Estaduais (especificar)		%	R\$
E.1	Tributos Municipais (ISS)		%	R\$
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)		%	R\$
F	Total dos Tributos		%	R\$
MÓDULO 6: RESUMO				

7.2 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL		
6.A	Custos Indiretos	R\$
6.B	Lucro	R\$
6.F	Tributos	R\$
TOTAL DO MÓDULO 6		R\$
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL		
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	R\$
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R\$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	R\$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R\$
	Subtotal (A + B + C + D + E)	R\$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R\$
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS		
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$
FATOR-K		
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL		

**Demais condições:**

- Os valores percentuais aplicados sobre os itens da Memória de Cálculo devem refletir os custos reais para o respectivo regime tributário da empresa proponente, sendo passíveis de exigência de comprovação. A empresa proponente não deve, em nenhuma hipótese, utilizar valores aleatórios e/ou genéricos para nenhum dos campos.
- Para cada item deve ser apresentada uma Memória de Cálculo, considerando os custos do respectivo Perfil Profissional vinculado, considerando os quantitativos estimados no TERMO DE REFERÊNCIA.
- Os valores da Memória de Cálculo são passíveis de verificação e de análise quanto à exequibilidade, em sede de diligência, conforme critérios apontados no Estudo Técnico

Preliminar e neste Termo de Referência.

4. De acordo com o entendimento do TCU no Acórdão nº 1.186/2017 - Plenário, a Administração "deve estabelecer na minuta do contrato que a parcela mensal a título de aviso prévio trabalhado será no percentual máximo de 1,94% no primeiro ano, e, em caso de prorrogação do contrato, o percentual máximo dessa parcela será de 0,194% a cada ano de prorrogação, a ser incluído por ocasião da formulação do aditivo da prorrogação do contrato, conforme a Lei 12.506/2011" (Enunciado do Boletim de Jurisprudência nº 176/2017). A título informativo, deve-se atentar para as orientações da Nota Técnica nº 652/2017 - MP, que trata justamente sobre o cálculo das eventuais deduções a serem feitas a cada ano de execução contratual. Apenas para registro formal, destacamos que foram fixados preços unitários máximos para cada item do termo de referência (art. 6º, inciso XXIII, alínea "i", art. 23, § 2º, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021 c/c art. 2º, IX, do Decreto nº 7.983, de 2013, e Súmula TCU nº 259).

## ENCARTE - DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

### DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/20\_\_, que a empresa, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações da DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO do FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA, e se **compromete a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da VISTORIA TÉCNICA.**

### DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/20\_\_, que a empresa, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, em conformidade a previsão contida no Termo de Referência, manifestamos nossa opção por **não realização** da Vistoria Técnica.

Brasília/DF, <dia> de <mês> de <ano>.

[assinatura e carimbo]

---

<Nome completo do emitente>

<Cargo do emitente>

<SIAPE do emitente>

[assinatura]

---

<Nome completo do representante da Empresa>

<Documento de Identificação>

**ENCARTE - TERMO DE CIÊNCIA****INTRODUÇÃO**

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

**1 – IDENTIFICAÇÃO**

<b>CONTRATO Nº</b>	xxxx/aaaa		
<b>OBJETO</b>	<objeto do contrato>		
<b>CONTRATADA</b>	<nome da contratada>	<b>CNPJ</b>	xxxxxxxxxxxx
<b>PREPOSTO</b>	<Nome do Preposto da Contratada>		
<b>GESTOR DO CONTRATO</b>	<Nome do Gestor do Contrato>	<b>MATR</b>	xxxxxxxxxxxx

**2 – CIÊNCIA**

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Ainda declaram estar cientes que atuarão de forma híbrida, a critério da CONTRATANTE, podendo haver escalas distintas entre os postos de trabalho contratados. Essa forma de atuação poderá ser ajustada conforme as necessidades do Órgão e a natureza das atividades desempenhadas.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...	...	...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**ENCARTE – TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO****INTRODUÇÃO**

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

Pelo presente instrumento o FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO, sediado em SETOR BANCÁRIO SUL, QUADRA 2, BLOCO F, EDIFÍCIO FNDE, CEP: 70070-929, BRASÍLIA/DF, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

**1. OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

**2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.
- CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### **3. DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

### **4. DOS LIMITES DO SIGILO**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### **5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.



I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

## **6. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

## 7. FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de BRASÍLIA/DF, Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## 8. ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>	<hr/> <div>&lt;Nome&gt; Matrícula: xxxxxxxx</div>

TESTEMUNHAS	
<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>	<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>

Brasília/DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## ENCARTE – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO			
<p>O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.</p> <p>Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.</p>			
1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO			
Nº DA ORDEM DE SERVIÇO E/OU FORNECIMENTO DE BENS:			
Nº DO CONTRATO:			
EMPRESA CONTRATADA / CNPJ:			
OBJETO DO CONTRATO:			
GESTOR DO CONTRATO:  [caput art. 32 da IN 01/2019/SGD]	NOME:		
	E-MAIL:	MATRÍCULA SIAPE:	TELEFONE/RAMAL:
FISCAL REQUISITANTE:  [caput art. 32 da IN 01/2019/SGD]	NOME:		
	E-MAIL:	MATRÍCULA SIAPE:	ÁREA/SETOR/SEGMENTO:

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC	

**3. ESPECIFICAÇÃO DOS BENS E/OU SERVIÇOS RECEBIDOS**

GRUPO (OU ÁREA REQUISITANTE):

ITEM:	DESCRIÇÃO:	UNIDADE:	QTDE/VOLUME:	VLR UNITÁRIO:	VLR TOTAL ITEM:
VALOR TOTAL MENSAL:					

**4. CRONOGRAMA EXECUTADO**

GRUPO/ITEM:	PRAZO (EM DIAS):	DATA INÍCIO:	DATA ENTREGA:

**5. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO****6. INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO - NMS****7. RELATÓRIO DE FATURAMENTO**

GRUPO/ITEM:	QTDE. RECEBIDA:	VALOR UNITÁRIO:	VALOR TOTAL:	GLOSA(S):	VALOR À FATURAR:

**8. OBSERVAÇÕES**

**9. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Por este instrumento ATESTAMOS, para fins de cumprimento do disposto nos Incisos I a IV do art. 33 da Instrução Normativa nº 94/2022 SGD/ME, que os BENS E/OU SERVIÇOS acima identificados ATENDEM aos critérios de aceitação definidos no MODELO DE EXECUÇÃO do CONTRATO – pelo que registramos seu recebimento definitivo de acordo com o presente termo circunstanciado.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

FISCAL REQUISITANTE: [caput Art. 33 da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	TELEFONE:	MATRÍCULA:
FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO: [caput Art. 33 da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	TELEFONE:	MATRÍCULA:

**10. AUTORIZAÇÃO DE FATURAMENTO**

GESTOR DO CONTRATO: [caput Art. 32 da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	TELEFONE:	MATRÍCULA:

**11. CIÊNCIA DA CONTRATADA**

PREPOSTO DA CONTRATADA:	NOME:		
	E-MAIL:	TELEFONE:	CPF:

**ENCARTE – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO			
O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.			
Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “I”, Inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022			
1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO			
Nº DA ORDEM DE SERVIÇO E/OU FORNECIMENTO DE BENS:			
Nº DO CONTRATO:			
EMPRESA CONTRATADA / CNPJ:			
OBJETO DO CONTRATO:			
FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO:  [caput Art. 32 da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	TELEFONE:	MATRÍCULA:

Por este instrumento, para fins de cumprimento do disposto no Inc. I do Art. 33 da Instrução Normativa nº 94/2022 SGD/ME, atestamos que os BENS/SERVIÇOS relacionados na ORDEM DE SERVIÇO OU DE FORNECIMENTO DE BENS acima identificada foram recebidos PROVISORIAMENTE nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os critérios de aceitação previamente definidos pelo CONTRATANTE no Modelo de Execução do CONTRATO. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes bens/serviços ocorrerá em até 30 dias úteis, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do TERMO DE REFERÊNCIA correspondente ao CONTRATO supracitado.

DESCRIÇÃO DOS BENS E/OU SERVIÇOS PROVISORIAMENTE RECEBIDOS			
ITEM DO CONTRATO:	QUANTIDADE:	VALOR UNITÁRIO:	VALOR TOTAL POR ITEM:

ASSINATURA

**FISCAL TÉCNICO**

---

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**PREPOSTO**

---

<Nome do Preposto do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## ENCARTE – MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

### Declaração de Sustentabilidade Ambiental

1. Visando a efetiva aplicação de critérios, ações ambientais e socioambientais quanto a inserção de requisitos de sustentabilidade ambiental nos editais de licitação promovidos pela Administração Pública, em atendimento ao art. 170 da CF/1988, ao art. 6º da Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 12.187/2009 e art. 6º da Instrução Normativa nº 1/2010 da SLTI/MPOG, Decreto nº 7746/2012:

#### **Constituição Federal/1988:**

*“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:*

*VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; ([Redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 19.12.2003](#))*

#### **Lei nº 14.133/2021:**

*“Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do **desenvolvimento nacional sustentável**, assim como as disposições do [Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 \(Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro\)](#).” (Grifamos)*

#### **Lei nº 12.187/2009:**

*“Art. 6 São instrumentos da Política Nacional sobre Mudança do Clima:*

*XII - as medidas existentes, ou a serem criadas, que estimulem o desenvolvimento de processos e tecnologias, que contribuam para a redução de emissões e remoções de gases de efeito estufa, bem como para a adaptação, dentre as quais o estabelecimento de critérios de preferência nas licitações e concorrências públicas, compreendidas aí as parcerias público privadas e a autorização, permissão, outorga e concessão para exploração de serviços públicos e recursos naturais, para as propostas que propiciem maior economia de energia, água e outros recursos naturais e redução da emissão de gases de efeito estufa e de resíduos;”*

#### **Instrução Normativa nº 1/2010 da SLTI/MPOG:**

*“Art. 6º Os editais para a contratação de serviços deverão prever que as empresas contratadas adotarão as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:*



*I – use produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;*

*II – **adote** medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;*

*III – Observe a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;*

*IV – **forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços; (Grifamos)***

*V - **realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes; (Grifamos)***

*VI - realize a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;*

*VII – **respeite as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e (Grifamos)***

*VIII – preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.*

*Parágrafo único. O disposto neste artigo não impede que os órgãos ou entidades contratantes estabeleçam, nos editais e contratos, a exigência de observância de outras práticas de sustentabilidade ambiental, desde que justificadamente.*

2. A licitante deverá apresentar **Declaração de Sustentabilidade Ambiental** conforme modelo constante neste anexo, documento este, integrante da proposta conforme enumerado na alínea “I” do item 1 do Anexo I deste Termo de Referência.

2.1. Tal exigência visa atender aos dispositivos normativos acima enumerados, bem como estabelecer que a licitante deva implementar ações ambientais por meio de treinamento de seus empregados, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, bem como cumprir as ações concretas apontadas especialmente nas obrigações da CONTRATADA, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

2.2. Segue abaixo algumas ações a serem adotadas pela licitante vencedora como boas práticas na prestação dos serviços a serem desempenhadas por intermédio de seus profissionais nas atividades diárias e nas atividades empresariais:

a) A otimização de recursos materiais;

b) A redução de desperdícios materiais, energia e água por parte de seus profissionais no desempenho das atividades diárias;

- c) Elaborar e manter um programa interno de treinamento de seus empregados para redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- d) Receber, da CONTRATANTE, informações a respeito dos programas de uso racional dos recursos que impactem o meio ambiente.
- e) Responsabilizar-se pelo preenchimento do "Formulário de Ocorrências para Manutenção, a ser fornecido pela CONTRATANTE, a fim de informar prováveis e reais ocorrências. Exemplo de ocorrências mais comuns e que devem ser apontadas são: Vazamentos nas torneiras ou nos lavatórios; Lâmpadas queimadas ou piscando; Fios desencapados; Janelas, fechaduras ou vidros quebrados; Aparelhos eletrônicos ligados e que estejam em desuso, entre outras.
- f) Racionalização/economia no consumo de energia (especialmente elétrica) e água.
- g) Destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades diárias;

**Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012**

*Art. 4º São diretrizes de sustentabilidade, entre outras:*

*I - menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;*

*II - preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;*

*III - maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;*

*IV - maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;*

*V - maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;*

*VI - uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e*

*VII - origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.*

**PROPONENTE:** \_\_\_\_\_**ENDEREÇO:** \_\_\_\_\_**CNPJ:** \_\_\_\_\_ **FONE/FAX:** \_\_\_\_\_

Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/20\_\_, instaurado pelo Processo de nº XXXXXXXXXXXXX, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e Decreto nº 7746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 31, de 03 de dezembro de 2009, do IBAMA.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Nome:

RG/CPF:

Cargo:

**ENCARTE – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA****MODELO DE DECLARAÇÃO**

Declaro que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_, inscrição estadual nº \_\_\_\_\_, estabelecida em \_\_\_\_\_, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública:

Contrato	Nome do Órgão/Empresa	Endereço Completo	Vigência	Valor Total	Contato da Contratante
			__/__/__ a __/__/__	R\$ xxx,xx	
			__/__/__ a __/__/__	R\$ xxx,xx	

Valor total dos contratos: R\$

Valor de 1/12 avos do valor total dos contratos: R\$

Valor do patrimônio líquido: R\$

**Observação:** Além dos nomes dos órgãos/empresas, a LICITANTE deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

**COMPROVAÇÃO DA SUBCONDIÇÃO**

Cálculo demonstrativo visando comprovar que o patrimônio líquido é igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor dos contratos firmados com a administração pública e com a iniciativa privada.

$$(Valor\ do\ Patrimônio\ Líquido \times 12) \div (Valor\ Total\ dos\ Contratos) \geq 1$$

Obs.: Esse resultado deverá ser superior a 1.

**COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO**

Cálculo demonstrativo da variação percentual do valor total constante na declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública em relação à receita bruta.

$$[(Valor\ da\ receita\ bruta - Valor\ total\ dos\ contratos) \times 100] \div (Valor\ da\ Receita\ Bruta)$$

Obs.: Caso o percentual encontrado seja maior que 10% (positivo ou negativo), o licitante deverá apresentar as devidas justificativas.

**JUSTIFICATIVA PARA A VARIAÇÃO PERCENTUAL MAIOR QUE 10%**

---

---

---

Observações:

1. Esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a empresa;
2. A licitante deverá informar todos os contratos vigentes.

Local / UF, \_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome e Assinatura  
(Carimbo CNPJ)

**ENCARTE 07 – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

ORDEM DE SERVIÇO			
Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço objeto do contrato. O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual. <b>Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022</b>			
<b>1. IDENTIFICAÇÃO</b>			
NÚMERO SEQUENCIAL / IDENTIFICADOR:			
IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO (Nº):			
IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA / CNPJ:			
OBJETO DO CONTRATO:			
GESTOR DO CONTRATO  [Alinea "a" Art. V da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	MATRÍCULA SIAPE:	TELEFONE/RAMAL:
FISCAL REQUISITANTE  [Alinea "d" Art. V da IN nº 94/2022 SGD/ME]	NOME:		
	E-MAIL:	MATRÍCULA SIAPE:	TELEFONE/RAMAL:

<b>2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>					
GRUPO / ITEM:					
ITEM:	DESCRIÇÃO:	UNIDADE:	QTDE/VOLUME:	VLR UNITÁRIO:	VLR TOTAL ITEM:

**3. CRONOGRAMA**

GRUPO / ITEM:

ITEM / PARCELA:

PRAZO:

DATA DE INÍCIO:

DATA DE ENTREGA:

**4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

&lt;Incluir instruções complementares à execução da OS&gt;

&lt;Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega&gt;

&lt;Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos&gt;

**5. ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA**

Autoriza-se a <execução dos serviços> correspondentes à presente <OS>, no período e nos quantitativos acima identificados.

---

<Nome >

<Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante>

Matr.: <Nº da matrícula>

---

<Nome >

**Gestor do Contrato**

Matr.: <Nº da matrícula>

<Local>, xx de xxxxxxxx de xxxx

**6. CIÊNCIA DA CONTRATADA**

PREPOSTO DA CONTRATADA

[Art. 32 da IN nº 94/2022  
SGD/ME]

NOME:

E-MAIL:

TELEFONE CONTATO:

CPF: