

AGENCIA NACIONAL DO CINEMA - PR

Termo de Referência 21/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
21/2026	203003-AGENCIA NACIONAL DO CINEMA - PR	TIAGO PALHANO DIAS COSTA	27/07/2026 16:40 (v 0.5)
Status			
DISPONIBILIZADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	48/2026	01416.002364/2026-52

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do Objeto

1.1.1. O objeto da presente contratação é a prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), de forma continuada, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva. Abrange o atendimento técnico aos usuários na área de TIC, com central de atendimento remoto e presencial na modalidade *Service Desk*, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

1.2. Condições Gerais

1.2.1. A contratação será regida integralmente pela Lei nº 14.133/2021, com a qual pretende-se assegurar a disponibilidade, a integridade e a segurança dos serviços de Tecnologia da Informação, promovendo a melhoria contínua dos processos existentes e o suporte à inovação institucional, garantindo o melhor aproveitamento dos recursos públicos.

1.2.2. A contratação encontra-se alinhada ao planejamento institucional da Agência Nacional do Cinema - ANCINE, estando prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) do exercício correspondente, em conformidade com o disposto no art. 12, inciso VII, e no art. 18. da Lei nº 14.133/2021.

1.2.3. O prazo de vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de assinatura. A vigência contratual poderá ser prorrogada sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão no edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção antecipada do contrato, conforme os ditames dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.2.4. O objeto é caracterizado como serviço comum de TIC e de caráter contínuo, conforme art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, com solução amplamente consolidada no mercado, cuja especificação técnica é objetiva, clara e compatível com as necessidades da ANCINE.

1.2.5. O código CATSER aplicável é 26980 - Serviços de Central de Atendimento (*Service Desk*) e Suporte de Campo.

1.2.6. O objeto da contratação é considerado solução de TIC;

1.2.7. O objeto em tela não se encontra no Catálogo de Soluções de TIC em condições padronizadas, publicadas pelo órgão central do SISP;

1.2.8. Não haverá parcelamento do objeto da presente contratação, conforme premissas do art. 47, inciso II e § 1º, da Lei nº 14.133/2021, e conforme fundamentação pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

1.2.8.1. A natureza dos serviços técnicos de Central de Serviços (Service Desk - Nível 1) e Suporte de Campo (Nível 2) exige um fluxo de atendimento interdependente, contínuo e integrado. O parcelamento do escopo em lotes distintos para empresas diferentes acarretaria riscos severos à governança de TIC e à continuidade do negócio, notadamente: a) a fragmentação da comunicação e a consequente perda de rastreabilidade na escalada de incidentes entre o primeiro e o segundo nível; b) a responsabilização difusa (conflito de competências) no cumprimento dos tempos de resposta e de solução estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço (SLA/IMR); c) a ineficiência na gestão contratual por parte da Administração, que precisaria coordenar e arbitrar o repasse de chamados entre fornecedoras distintas.

1.2.8.2. Diante do exposto, a gestão centralizada sob a responsabilidade de uma única contratada demonstra-se a solução tecnicamente viável e economicamente mais vantajosa para a ANCINE, garantindo a sinergia operacional, a celeridade na restauração dos serviços e a padronização no suporte aos usuários.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Fundamento

2.1.1. A contratação visa atender à necessidade ininterrupta de suporte de TIC para assegurar a continuidade das atividades da Agência, visto que a paralisação do serviço acarretaria riscos diretos à produtividade e ao cumprimento de objetivos institucionais.

2.1.2. Conforme o Documento de Formalização de Demanda (DFD SEI 4007485) e o Estudo Técnico Preliminar (ETP SEI 4014087), a necessidade de contratação alinha-se ao Planejamento Estratégico da ANCINE 2024-2027 (Objetivo Estratégico 11), ao PDTIC 2024-2027 e ao Plano de Gestão Anual (PGA) 2026. Ademais, a contratação encontra-se prevista no Plano de Contratações Anual (PCA 2026) e converge com o objetivo de promover a sustentação operacional, a segurança da informação e a melhoria contínua dos serviços prestados aos usuários e cidadãos, conforme previsto na Estratégia de Governo Digital (EGD).

2.1.3. A contratação será regida pelos seguintes diplomas normativos:

- Lei nº 14.133/2021.
- Instrução Normativa SGD/MGI nº 94/2022.
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

2.1.4. As diretrizes estabelecidas no presente Termo de Referência são adequadas ao interesse público e são compatíveis com o estudo técnico preliminar da contratação (ETP). Ressalta-se, nesse sentido, a essencialidade e o interesse público da contratação, para os fins do previsto no art. 3º do Decreto nº 8.540, de 9 de outubro de 2015.

2.2. Justificativa

2.2.1. O histórico de execução contratual (Relatório Técnico SEI 3999913) demonstrou a necessidade de aprimoramento nos mecanismos de comunicação oficial e gestão do conhecimento, justificando as exigências estabelecidas neste TR para garantir uma equipe técnica coesa e ferramentas de comunicação padronizadas.

2.2.2. A adoção da estratégia de execução indireta de serviços fundamenta-se nos preceitos do Decreto-Lei nº 200/1967, sendo reforçada pelo Decreto nº 9.507/2018 e pelo Art. 48 da Lei nº 14.133/2021, que orienta a Administração a preferir a contratação de serviços que não constituam atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão, salvo exceções legais.

2.2.3. Para que a execução técnica observe os padrões de qualidade e de segurança exigidos, é indispensável a contratação de serviço que compreenda o atendimento por uma equipe multidisciplinar especializada. Tal medida visa mitigar riscos operacionais, reduzir o tempo de resposta a incidentes e evitar soluções de continuidade na utilização dos recursos computacionais disponíveis, em estrita observância ao princípio da eficácia administrativa.

2.2.4. A descontinuidade da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência implicaria em prejuízos diretos e irreversíveis à governança tecnológica da Agência, comprometendo a disponibilidade de sistemas críticos e o atendimento ao público interno e externo. Fica assim materializada a necessidade permanente e estrutural, configurando o serviço como de natureza contínua, em estrita consonância com o art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021.

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

3.1. Descrição da Solução

3.1.1. A solução de TIC compreende a operação do Service Desk, atuando como Ponto Único de Contato (SPOC) e gestor do ciclo de vida de incidentes e requisições. Engloba o Atendimento de Nível 1 (remoto) e o Atendimento de Campo de Nível 2 (presencial) para resolução de demandas relativas a hardware, software e sistemas da ANCINE.

3.1.2. A contratada deverá deter capacidade para absorver o volume histórico estimado, assegurando o atendimento a incidentes e requisições sem degradação dos níveis de serviço, operando sob as melhores práticas do framework ITIL 4 para o gerenciamento de serviços de TI.

3.2. Ambientes e Ferramentas de Gestão de TI

3.2.1. A execução dos serviços dar-se-á, obrigatoriamente, por meio da operação, alimentação e atualização das ferramentas institucionais de governança e gestão de TIC já implantadas na ANCINE. A Administração concederá os perfis de acesso adequados aos colaboradores da Contratada para a plena utilização das seguintes plataformas:

- ManageEngine ServiceDesk Plus (Help Desk Software): Ferramenta central de ITSM da Agência. Utilizada pela equipe de suporte para o registro unificado, categorização, roteamento, SLA, documentação de solução, comunicação formal com o usuário final e alimentação da Base de Conhecimento institucional (módulo "Soluções").
- ManageEngine Endpoint Central (Unified Endpoint Management): Plataforma utilizada pela equipe técnica (N1 e N2) para o gerenciamento centralizado do parque de computadores e dispositivos móveis, permitindo a distribuição remota de softwares, aplicação de patches de segurança e acesso remoto seguro às estações dos usuários.
- ManageEngine ADManager Plus (Active Directory Management & Reporting): Solução que será operada pelos analistas de suporte para a execução ágil de rotinas de gestão de identidades e acessos corporativos (Active Directory), como criação/desligamento de contas, alteração de permissões, *reset* de senhas e geração de relatórios de auditoria, sem necessidade de acesso nativo direto ao servidor AD.
- ManageEngine Password Manager Pro: Cofre seguro (*vault*) de credenciais corporativas. Utilizado pela Liderança e por perfis designados para o acesso rastreável, armazenamento criptografado e compartilhamento seguro de senhas privilegiadas necessárias à manutenção da infraestrutura de TI.

3.2.2. A vigência do presente contrato iniciar-se-á estritamente e imediatamente após o encerramento do contrato vigente (Contrato nº 08/2023), sendo expressamente vedada a sobreposição de execuções contratuais. A fase de transição e transferência de conhecimento dar-se-á de forma mediada pela ANCINE: a atual prestadora entregará a Base de Conhecimento atualizada à Equipe de Fiscalização no encerramento de seu ciclo, e a Administração fará o repasse desse arcabouço à nova Contratada no início da nova execução.

3.2.3. A descrição da solução como um todo considera o ciclo de vida do objeto (conforme Lei nº 12.305/2010), abrangendo o desenvolvimento e a prestação do serviço, bem como a disposição final ecologicamente adequada de eventuais insumos, peças e resíduos tecnológicos gerados durante os atendimentos de campo, promovendo a sustentabilidade e a economia circular, em estrita observância ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e às diretrizes de logística reversa aplicáveis a equipamentos eletroeletrônicos.

3.2.4. A especificação do serviço foi elaborada, no que couber, em observância ao catálogo eletrônico de padronização e ao Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas da SGD, conforme preceitua o art. 47, inciso I, da Lei nº 14.133/2021 e a Portaria SEGES/ME nº 938/2022.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.1.1. Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE.

4.1.2. Deverá ser utilizada a ferramenta de gerenciamento de serviços (ITSM) da CONTRATANTE para a realização do registro de requisições, incidentes, mudanças e problemas, e para apoiar todos os processos de gestão de serviços de TIC, podendo esta ferramenta ser alterada de acordo com o interesse da CONTRATANTE.

4.1.3. A execução dos serviços será acompanhada pela CONTRATANTE, que verificará a quantidade e qualidade dos serviços prestados.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A capacitação profissional para execução dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.2. A CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, obrigatoriamente e sempre que se fizer necessário, considerando as mudanças de plataforma tecnológica, e de acordo com as orientações da CONTRATANTE.

4.3. Requisitos Legais

- Lei Nº 14.133, de 1 de abril de 2021, com suas alterações;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);
- Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet);
- Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015;
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022;
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- Resolução de Diretoria Colegiada ANCINE n.º 117, de 28 de setembro de 2021 (POSIC).

4.4. Requisitos de Governança e Gestão

4.4.1. A CONTRATADA, por meio da prestação do serviço, deverá:

- Adotar modelo de prestação de serviços orientado a resultados e focado em ITIL 4;
- Implementar monitoramento contínuo do desempenho dos serviços;
- Disponibilizar relatórios periódicos com análise de desempenho;
- Promover a melhoria contínua dos processos e serviços.

4.5. Requisitos Técnicos e de Manutenção

4.5.1. A CONTRATADA, por meio da prestação do serviço, deverá:

- Adotar modelo de operação baseado em boas práticas de mercado (ITIL 4);
- Garantir a atuação integrada na cadeia de suporte (Nível 1 e Nível 2);
- Utilizar as ferramentas institucionais de endpoint management e ITSM.

4.5.2. O serviço deve garantir a manutenção corretiva e o suporte de campo físico para os equipamentos corporativos nos escritórios da ANCINE, restabelecendo a operação o mais rápido possível.

4.6. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.6.1. Para atuação remota, caberá à contratada o fornecimento de toda a infraestrutura (equipamentos, conectividade, webcams e headsets).

4.6.2. Para a atuação presencial, a ANCINE proverá as estações físicas nos escritórios.

4.6.3. O ambiente físico disponibilizado pela CONTRATADA deve ser aderente a NR-17, visando proporcionar um máximo de conforto e segurança aos colaboradores de atendimento.

4.7. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.7.1. A execução do serviço deve estar em estrita conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e com os guias de privacidade disponibilizados pela SGD. A Contratada deverá garantir o sigilo absoluto das credenciais, informações e bases de dados acessadas durante o suporte técnico.

4.7.2. Cada profissional deverá assinar Termo de Ciência da Declaração da Manutenção de Sigilo das Normas de Segurança, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da CONTRATANTE.

4.7.3. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso declarando total obediência às normas de segurança vigentes (IN SGD/ME 01/2019). A CONTRATADA responderá administrativa, civil e penalmente por eventuais vazamentos de dados pessoais ou incidentes de segurança da informação causados por dolo ou culpa de seus colaboradores, garantido o direito de regresso da Administração Pública.

4.8. Requisitos Temporais, de Implantação e Transição dos Serviços

4.8.1. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer imediatamente após o término da vigência do contrato anterior. Os 30 (trinta) dias iniciais da execução serão destinados à fase de transição de entrada, voltada à assimilação do conhecimento repassado exclusivamente pela Equipe de Fiscalização da ANCINE.

4.8.2. Os prazos de atendimento aos usuários deverão respeitar estritamente a temporalidade exigida nos Acordos de Nível de Serviço (SLA), de forma a garantir que incidentes não paralise o trabalho da Agência.

4.9. Requisitos de Experiência do Utilizador (UX)

4.9.1. Sendo a Central de Serviços o ponto único de contato, a prestação dos serviços deverá focar na satisfação do usuário (avaliada no fechamento dos chamados) e na eficácia da comunicação.

4.9.2. A atuação técnica (N1) deve priorizar a "Resolução no Primeiro Contato" (FCR), reduzindo o deslocamento de técnicos e melhorando a percepção de valor dos serviços de TI.

4.10. Requisitos Profissionais

4.10.1. Perfis Profissionais: A prestação dos serviços dar-se-á por meio da disponibilidade de perfis profissionais qualificados, rejeitando-se qualquer caracterização de subordinação ou dedicação exclusiva de mão de obra. O aceite de cada profissional estará condicionado à submissão prévia de currículo e comprovação por documentação idônea de todos os requisitos exigidos.

4.10.2. Justificativa do Dimensionamento da Equipe

4.10.2.1. A definição da equipe no quantitativo de 7 (sete) perfis profissionais não se configura como alocação de postos de trabalho, mas sim como o dimensionamento da capacidade operacional mínima necessária para absorver o volume histórico da ANCINE.

4.10.2.2. Conforme o Relatório Técnico de Execução Contratual (SEI 3999913), o ciclo anterior do serviço (Contrato 08/2023) processou aproximadamente **7.938 chamados** no período de 01/01/2024 a 28/02/2026. Para assegurar que as metas rigorosas de Acordo de Nível de Serviço (SLA) sejam cumpridas — tais como a resolução de incidentes críticos (Prioridade 1) em até 1 hora e incidentes de média prioridade em até 4 horas — e para mitigar o risco de formação de filas operacionais (*backlog*), a estrutura foi desenhada da seguinte maneira:

- **Nível 1 (3 perfis: dois Júnior e um Pleno):** Necessários para absorver o alto volume diário de triagem e configuração remota, objetivando a máxima taxa de Resolução no Primeiro Contato (FCR - *First Call Resolution*), reduzindo o deslocamento de técnicos.
- **Nível 2 (3 perfis de campo: dois Plenos e um Sênior):** Distribuídos geograficamente entre as instalações do Rio de Janeiro (RJ) e Brasília (BSB). São indispensáveis para intervenções físicas em hardware, movimentação de ativos e manutenção presencial de equipamentos de TI.
- **Liderança (1 perfil de Gerente/Supervisor):** Essencial para a coordenação em tempo real da fila do sistema de ITSM, interface gerencial com a Fiscalização da ANCINE e garantia da qualidade documental dos chamados (mitigando erros de registro).

4.10.3. Justificativas e Compatibilidade de Formação e Certificações Técnicas

4.10.3.1. A exigência de formação acadêmica e certificações profissionais para a equipe de *Service Desk* (N1 e N2) não tem caráter restritivo, mas sim o objetivo de mitigar o risco de imperícia técnica e garantir que a Contratada aloque profissionais com base analítica sólida, domínio prático sobre as ferramentas institucionais e sobre as melhores práticas de governança de TI. A adoção integral das diretrizes consolidadas pelo *framework ITIL 4* é obrigatória, exigindo-se a comprovação sistêmica desta certificação, com status ativo nos portais oficiais de verificação. As exigências acadêmicas, de certificação e suas justificativas/equivalências são:

- **Líder de equipe de suporte técnico de TI (CBO/SGD: GERSUP | 1425-30):** 1 (um) profissional para atuação híbrida (remota/presencial) a partir do RJ.
 - **Requisitos:** Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação (ou graduação em qualquer área com pós-graduação em TI); Experiência mínima de 5 (cinco) anos em liderança de equipes de Tecnologia da Informação; e **Certificação ITIL 4 Foundation**.
 - **Justificativa:** O Líder atua na gestão tática do contrato, exigindo formação acadêmica compatível com a capacidade de analisar relatórios de ITSM (IMR) e orquestrar equipes. A certificação ITIL 4 garante o domínio sobre a gestão de incidentes, requisições e melhoria contínua do serviço, padronizando a operação junto à fiscalização.
- **Técnico de suporte ao usuário – Júnior (CBO/SGD: TECSUP-01 | 3172-10):** 2 (dois) profissionais para atuação remota.
 - **Requisitos:** Formação de Nível Médio completo acrescido de curso técnico na área de Informática (ou graduação em andamento na área de TI); Experiência de 1 ano; e **Treinamento comprovado em ITIL 4**.
 - **Justificativa:** Sendo a linha de frente, a formação técnica confere a base em redes e sistemas para o diagnóstico primário. O treinamento em ITIL assegura a compreensão dos princípios de triagem, categorização e escalonamento dos chamados.
- **Técnico de suporte ao usuário – Pleno (CBO/SGD: TECSUP-02 | 3172-10):** 1 (um) profissional para atuação remota (RJ).
 - **Requisitos:** Formação de Nível Médio completo acrescido de curso técnico na área de Informática (ou graduação em andamento em TI); Experiência de 3 anos; e **Certificação Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate (MS-102) OU HDI Support Center Analyst (HDI-SCA)**.
 - **Justificativa/Compatibilidade:** O MS-102 valida a capacidade no ecossistema Microsoft corporativo (base da ANCINE). O HDI-SCA é exigido para assegurar as competências analíticas e comportamentais (*soft skills*) vitais para a linha de frente, vinculando-se diretamente ao cumprimento

das metas dos indicadores de qualidade: **INS1 (Satisfação do Usuário)**, **INS5 (Atendimento Telefônico em 30s)** e **INS6 (Eficácia Telefônica - Retenção)**, evidenciando o foco na Resolução no Primeiro Contato (FCR).

- **Técnico em manutenção de equipamentos – Pleno (CBO/SGD: TECMAN-02 | 3132-20):** 1 (um) profissional para atuação presencial no RJ.
 - **Requisitos:** Formação de Nível Médio completo acrescido de curso técnico na área de Informática /Eletrônica (ou graduação em andamento em TI); Experiência de 3 anos; e **Certificação Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate (MS-102) OU CompTIA A+.**
 - **Justificativa/Compatibilidade:** A formação técnica é vital para intervenções seguras no hardware. A CompTIA A+ é o padrão global para manutenção física e redes locais, enquanto a MS-102 atesta a capacidade de gestão remota dos sistemas operacionais. Ambas garantem proficiência para o suporte de campo.
- **Técnico em manutenção de equipamentos – Pleno (BSB) (CBO/SGD: TECMAN-02 | 3132-20):** 1 (um) profissional para atuação presencial em Brasília, com supervisão remota pelo Líder.
 - **Requisitos:** Formação de Nível Médio completo acrescido de curso técnico na área de Informática /Eletrônica (ou graduação em andamento em TI); Experiência de 3 anos; e **Certificação Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate (MS-102) OU CompTIA A+.** *(Mesma justificativa técnica do item anterior).*
- **Técnico em manutenção de equipamentos – Sênior (CBO/SGD: TECMAN-03 | 3132-20):** 1 (um) profissional para atuação presencial no RJ.
 - **Requisitos:** Formação de Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação (ou Nível Médio/Técnico com comprovação de experiência adicional equivalente que supra a carga acadêmica); Experiência de 5 anos; e **dupla certificação: MS-102 e ITIL 4 Foundation.**
 - **Justificativa:** Sendo o ponto de escalonamento mais complexo do N2, a formação superior alinha-se à necessidade de investigar a causa raiz de problemas sistêmicos e coordenar com a infraestrutura. A dupla certificação garante a combinação da *expertise* tecnológica (MS-102) com a visão processual (ITIL 4).

4.11. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.11.1. O encerramento de todo e qualquer atendimento, com os devidos registros no Sistema de Gestão de Serviços de TI, deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações de que as atividades ocorreram.

4.12. Vistoria

4.12.1. A vistoria para a licitação é facultativa, contudo, para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria aos locais de execução dos serviços, devendo apresentar Declaração de Vistoria ou Declaração de Recusa formal.

4.13. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.13.1. A prestação dos serviços deverá observar as diretrizes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (CGU/AGU), adotando práticas de descarte sustentável na manutenção de equipamentos e assegurando o respeito à diversidade, inclusão e acessibilidade no trato com os usuários da Agência.

4.13.2. A CONTRATADA deverá orientar seus empregados, de forma constante, para a redução do consumo de energia elétrica, do consumo de água e da produção de resíduos sólidos, observando as normas ambientais vigentes e a destinação correta.

4.14. Garantia da contratação

4.14.1. 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. Em caso de prorrogação contratual, a CONTRATADA deverá promover a correspondente prorrogação da garantia, sob pena de aplicação de sanções administrativas.

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. assegurar 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;

5.1.9. disponibilizar o acesso aos sistemas necessários (ITSM e demais ferramentas de TI) e administrar a configuração do catálogo de serviços;

5.1.10. fornecer os perfis de rede institucional (@ancine.gov.br) para os colaboradores da contratada e proceder com a aferição contínua dos Níveis de Serviço (SLA).

5.1.11. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.1.12. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com a legislação tributária vigente e com a Instrução Normativa RFB nº 2110/2022;

5.1.13. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

- exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;

- promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

5.1.14. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

5.1.15. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

5.1.16. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

5.1.17. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

5.2. São obrigações da CONTRATADA:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato (o preposto é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE e não poderá acumular função técnica no 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;

5.2.10. cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos em SLA, manter a equipe qualificada e repor profissionais ausentes comunicando com 10 (dez) dias de antecedência;

5.2.11. assinar Termo de Sigilo visando o cumprimento integral da LGPD.

5.2.12. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.2.13. 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 à CONTRATANTE;

5.2.14. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

5.2.15. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

5.2.16. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

5.2.17. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, por questão de segurança, a relação nominal dos empregados que adentrarão aos escritórios da CONTRATANTE para execução do serviço;

5.2.18. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

5.2.19. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

5.2.20. Submeter-se às diretrizes da Política de Segurança da Informação (POSIC) da ANCINE, garantindo que os acessos lógicos e físicos utilizados na prestação do serviço não sejam compartilhados ou utilizados para fins diversos do escopo deste instrumento.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Reunião de Alinhamento

6.1.1. Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, os Fiscais de Contrato da CONTRATANTE e o Representante da CONTRATADA.

6.2. Ordem de Serviço e Rito de Execução

6.2.1. A execução dos serviços será contínua, balizada pela emissão de Ordem de Serviço Mensal pela equipe de Fiscalização da ANCINE, formalizando as metas e a volumetria esperada para o período de faturamento.

6.2.2. Todo o rito de execução e registro ocorrerá exclusivamente por intermédio do ServiceDesk Plus (ITSM).

6.3. Local de Execução dos Serviços

6.3.1. Os serviços de atendimento com atuação presencial ocorrerão nas seguintes dependências da ANCINE:

a) Escritório Sede (Brasília): Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 06, Bloco E, Edifício Sede da ANATEL, 3º andar, CEP 70070-940.

b) Escritório Central (Rio de Janeiro): Avenida Graça Aranha, nº 35, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20030-002.

c) Escritório Augusto Severo (Rio de Janeiro): Av. Augusto Severo, 84 - Glória, Rio de Janeiro - RJ (suporte presencial eventual).

6.3.2. Qualquer mudança de endereço deverá ser comunicada à CONTRATADA com 90 (noventa) dias de antecedência.

6.4. Horário de Cobertura

6.4.1. O horário de cobertura será em dias úteis, das 08h00 às 20h00 (horário oficial de Brasília), cabendo à CONTRATADA a gestão das escalas, jornadas e eventuais revezamentos de seus colaboradores para assegurar a disponibilidade ininterrupta do serviço neste intervalo, com estrita observância à legislação trabalhista vigente.

6.5. Comunicação Oficial

6.5.1. É estritamente obrigatório que todas as comunicações relacionadas à execução contratual (interações com usuários, alinhamentos internos da equipe e tratativas com a Fiscalização) ocorram exclusivamente por meio das ferramentas de comunicação institucional da ANCINE (atualmente Microsoft Teams e correio eletrônico corporativo), utilizando-se as credenciais de rede (@ancine.gov.br) fornecidas pela Agência a cada colaborador alocado. Fica expressamente vedada a utilização de comunicadores externos não homologados para tratativas oficiais do contrato com os usuários e com a fiscalização.

6.6. Gestão do Conhecimento

6.6.1. Os técnicos deverão registrar detalhadamente as soluções no módulo "Soluções" (Base de Conhecimento) do ServiceDesk Plus. Fica expressamente estabelecido que toda a documentação, manuais, procedimentos e soluções técnicas registradas na Base de Conhecimento são de propriedade intelectual exclusiva da ANCINE, sendo vedada sua reprodução externa ou retenção pela contratada após o término do contrato.

6.7. Regras de Pendenciamento de Chamados

6.7.1. É terminantemente vedado pausar o andamento ou suspender o SLA de chamados sob a justificativa de ação interna da contratada (ex: indisponibilidade da equipe, "técnico ocupado").

6.7.2. O pendenciamento com suspensão do SLA só será permitido em casos de estrita dependência de fator externo (dependência técnica do usuário, fabricantes), desde que devidamente registrado na ITSM.

6.8. Infraestrutura e Materiais

6.8.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais e equipamentos essenciais à sua equipe, promovendo sua substituição quando necessário, tais como:

- a) Crachás de identificação funcional e uniformes padronizados para a equipe com atuação presencial;
- b) Equipamentos de comunicação e telefonia adequados (headsets) para a equipe da central de atendimento remoto.

6.9. Procedimentos de Transição

6.9.1. O Início da execução do objeto ocorrerá imediatamente após o término da vigência do contrato anterior. Os 30 (trinta) dias iniciais da execução serão destinados à fase de transição de entrada, voltada à assimilação do conhecimento repassado exclusivamente pela Equipe de Fiscalização da ANCINE.

6.9.2. Os procedimentos de transição e transferência de conhecimento deverão contemplar obrigatoriamente:

- a) No início da execução (Transição de Entrada): O recebimento e a assimilação, por parte da Contratada, da Base de Conhecimento e dos fluxogramas técnicos a partir do repositório fornecido e mediado pela Equipe de Fiscalização da ANCINE;

b) No encerramento da vigência (Transição de Saída): A entrega, por parte da Contratada, da Base de Conhecimento integralmente atualizada, manuais e histórico de soluções à Equipe de Fiscalização da ANCINE, em até 30 (trinta) dias antes do término do contrato, garantindo a preservação da propriedade intelectual da Agência;

c) No encerramento da vigência: A devolução física de crachás e a revogação imediata e atestada de todos os perfis e credenciais de acesso lógico aos sistemas institucionais da ANCINE.

6.10. Preposto da Contratada e Alterações

6.10.1. A CONTRATADA deverá indicar prepostos titular e suplente, que serão responsáveis por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutores administrativos junto à CONTRATANTE. O preposto não poderá acumular função técnica no contrato e deverá estar acessível à fiscalização durante o horário de cobertura dos serviços.

6.10.2. Nos termos da legislação em vigor, durante a fase de execução da prestação de serviços, o contrato poderá ser alterado, desde que justificadamente. As alterações contratuais devem ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, que deverá ser submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica da CONTRATANTE.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Gestão do Contrato

7.1.1. A gestão e a fiscalização do contrato serão realizadas com base nos papéis, responsabilidades e fluxos estabelecidos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e na Lei nº 14.133/2021, de modo a garantir a conformidade das entregas e a qualidade dos serviços prestados.

7.1.2. A gestão e a fiscalização do contrato serão realizadas de forma segregada, garantindo a eficiência e o controle, mediante a designação formal e atuação independente dos seguintes atores: Gestor do Contrato, Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Fiscal Requisitante, nos termos do art. 29 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

a) *Gestor do Contrato*: responsável pela coordenação e comando da equipe de fiscalização, além de zelar pelo fiel cumprimento das cláusulas contratuais e atestar o recebimento definitivo.

b) *Fiscal Técnico*: responsável pelo acompanhamento e avaliação da qualidade técnica dos serviços, atestando o cumprimento dos SLAs e INS (recebimento provisório), e propondo a aplicação de glosas ou sanções operacionais.

c) *Fiscal Administrativo*: responsável por verificar a manutenção das condições de habilitação e os aspectos formais, trabalhistas e previdenciários da Contratada.

d) *Fiscal Setorial/Requisitante*: responsável por atestar que os serviços prestados atenderam às necessidades da área demandante.

7.2. Fiscalização

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

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

7.2.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, 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.

7.2.4. 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.

7.2.5. O gestor do contrato emitirá 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.

7.2.6. O gestor do contrato tomará 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.

7.3. Interação e Reuniões de Alinhamento

7.3.1. A fiscalização realizará uma Reunião Inicial com o preposto da Contratada, em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, para o alinhamento de expectativas, detalhamento do fluxo de atendimento, repasse de acessos e apresentação formal do plano de fiscalização. Serão realizadas também Reuniões de Acompanhamento periódicas para debater o desempenho operacional.

7.3.2. A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO, utilizando-se estritamente as ferramentas institucionais de comunicação definidas no item 6.5 deste Termo de Referência.

7.4. Recebimento e Aceitação do Objeto

7.4.1. Os serviços serão recebidos provisória e definitivamente, em estrita observância ao art. 140 da Lei nº 14.133/2021 e às diretrizes da IN SGD/MGI nº 94/2022:

a) *Recebimento provisório*: será realizado pelo Fiscal Técnico e pelo Fiscal Requisitante no prazo de até 10 (dez) dias úteis da entrega dos Relatórios, mediante Termo de Recebimento Provisório, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, atestando o cumprimento das métricas (SLA).

b) *Recebimento definitivo*: será realizado pelo Gestor do Contrato no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da emissão do termo de recebimento provisório, após a verificação da qualidade dos serviços prestados e do fiel cumprimento das obrigações formais (Fiscalização Administrativa), mediante Termo de Recebimento Definitivo.

7.4.2. A CONTRATADA fica obrigada 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 pendências.

7.4.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que se refere à parcela incontroversa da execução do objeto.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Faturamento Mensal

8.1.1. O modelo de remuneração baseia-se na disponibilidade da equipe de perfis, gerando um faturamento mensal fixo, condicionado ao atendimento das metas de nível de serviço (IMR).

8.1.2. A regularidade do faturamento mensal está condicionada à apresentação, pela Contratada, dos seguintes **Relatórios de Desempenho**, acompanhados da Nota Fiscal:

- a) **Relatório Consolidado de Atendimentos:** Documento resumizando a volumetria de chamados e a prestação geral do serviço no período.
- b) **Relatório de Indicadores (ITSM):** Relatórios individuais extraídos do ServiceDesk Plus comprovando o alcance de cada métrica operacional (INS1 a INS8).
- c) **Relatório de Chamadas Telefônicas:** Documento extraído do sistema de *Call Center* (PABX) comprovando as estatísticas de ligações para fins de aferição do INS5 e INS6.

8.2. Matriz de Prioridades e Níveis de Serviço (IMR)

8.2.1. A avaliação da qualidade técnica e o cálculo dos prazos balizam-se na organização das solicitações em níveis de Impacto e Urgência:

8.2.1.1. *Critérios de Impacto:*

- o **Emergencial:** Incidente que cause impacto negativo generalizado e prejudique a imagem institucional do contratante; indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos /sensíveis; ou incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados ao público externo.
- o **Alto:** Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização; ou indisponibilidade/mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
- o **Médio:** A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; o equipamento ou serviço de uso coletivo opera de modo normal, mas com falhas ou lentidão em funções secundárias; ou requisição cujo não atendimento imediato não impede o trabalho principal do usuário.
- o **Baixo:** O equipamento/serviço apresenta falha, mas a necessidade do usuário não permite intervenção imediata ou paralisação; o serviço afetado opera em modo de contingência; ou a requisição pode ser atendida posteriormente sem prejuízo às atividades do usuário.

8.2.1.2. *Critérios de Urgência:*

- o **Emergencial:** O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido imediatamente; o dano/impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; o sistema ou recurso é crítico ou sensível; ou trata-se de usuários definidos como VIPs.
- o **Alta:** O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; aplica-se a serviços de grande importância; ou o sistema/recurso é essencial.
- o **Média:** O equipamento ou serviço deve ser restabelecido assim que possível.
- o **Baixa:** A necessidade do cliente não permite intervenção imediata; ou o serviço pode ser agendado para uma data específica no futuro.

8.2.2. Matriz de Prioridades e Prazos de Solução:

Prioridade	Cruzamento (Impacto x Urgência)	Tempo de Início de Tratamento (N1)	Prazo Máximo de Solução
Prioridade 1 (Emergencial)	Emergencial / Emergencial	Início em até 5 minutos	Solução em até 1h
Prioridade 2 (Alta)	Alto / Alta	Início em até 15 minutos	Solução em até 2h

Prioridade 3 (Média)	Médio / Média	Início em até 30 minutos	Solução em até 4h
Prioridade 4 (Baixa)	Baixo / Média	Início em até 1h	Solução em até 8h
Prioridade 5 (Muito Baixa)	Baixo / Baixa	Início em até 2h	Solução em até 16h

(Nota: Os cruzamentos exatos para fins sistêmicos poderão ser ajustados e refinados na ferramenta de ITSM durante a fase de transição, conforme deliberação exclusiva da equipe de fiscalização da ANCINE).

8.2.3. A aferição mensal da qualidade balizar-se-á nos seguintes Indicadores de Nível de Serviço (INS):

Indicador	Descrição do Indicador	Meta Mínima	Penalidade por Desvio (Glosa)
INS1	Índice de Satisfação do Usuário: Calculado a partir da média das notas obtidas nas avaliações de atendimento feitas pelos próprios usuários no fechamento dos chamados.	4,0 pontos	5 pontos a cada 0,2% pontos fora da meta.
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento: Mede o percentual de incidentes e requisições cujo tratamento inicial ocorreu estritamente dentro do prazo estipulado por nível de prioridade.	97%	5 pontos a cada 1% abaixo da meta.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes: Afere a quantidade de incidentes que foram solucionados dentro dos prazos máximos estabelecidos na Matriz de Prioridades.	90%	5 pontos a cada 1% abaixo da meta para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições: Afere a quantidade de requisições que foram atendidas dentro dos prazos máximos estabelecidos na Matriz de Prioridades.	90%	5 pontos a cada 1% abaixo da meta para cada nível de prioridade.
INS5	Índice de Atendimento de Ligações (Tempo): Mede o percentual de chamadas telefônicas recebidas pela Central (<i>Service Desk</i>) que foram atendidas em até 30 segundos.	97%	5 pontos a cada 1% abaixo da meta.
INS6	Índice de Atendimento de Ligações (Eficácia): Mede a taxa global de chamadas efetivamente atendidas (evitando abandono de fila no sistema PABX).	95%	5 pontos a cada 1% abaixo da meta.
INS7		5%	5 pontos a cada 1% acima da meta.

	Índice de Ineficácia na Resolução (Reabertura): Avalia o percentual de chamados reabertos pelos usuários por ineficácia na solução apresentada (em até 7 dias após a solução).		
INS8	Tempo de Resposta da Liderança: O Líder de Equipe (GERSUP) deverá responder a qualquer acionamento da Fiscalização Técnica via canais oficiais (Teams ou equivalente, ou e-mail corporativo).	100% (Em até 30 minutos úteis)	5 pontos a 0,5 hora útil excedida no tempo de resposta.

8.3. Sanções Diretas Operacionais (TRS) para descumprimentos pontuais:

8.3.1. Aplicam-se a este contrato as sanções transversais de governança exigidas nos contratos de TIC da ANCINE, bem como as específicas para a operação de Service Desk.

Código	Descrição da Infração ou Descumprimento Operacional	Pontuação (Glosa)
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	5 pontos por ocorrência
TRS2	Suspender ou interromper se anuência da CONTRATANTE, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, qualquer serviço solicitado.	10 pontos por ocorrência
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	10 pontos por ocorrência
TRS4	Descaracterizar ou manipular indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	100 pontos por indicador manipulado
TRS5	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	20 pontos por ocorrência
TRS6	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	50 pontos por ocorrência
TRS7	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	50 pontos por ocorrência
TRS8	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	10 pontos por ocorrência

TRS9	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizada pelo CONTRATANTE.	10 pontos por ocorrência
TRS10	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	10 pontos por ocorrência
TRS11	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de fiscalização de TI do CONTRATANTE.	5 pontos por ocorrência
TRS12	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades funcionais, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS13	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	5 pontos por ocorrência
TRS14	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	10 pontos por ocorrência
TRS15	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	100 pontos por dia de interrupção
TRS16	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	200 pontos por ocorrência
TRS17	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	50 pontos por ocorrência
TRS18	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	10 pontos por ocorrência
TRS19	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	5 pontos por ocorrência
TRS20	Deixar de atender no triplo do tempo (NMS) os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	5 pontos por chamado

TRS21	Deixar de atualizar a solicitação de serviço pelo menos uma vez ao dia com informações claras sobre o que está sendo feito (exceto em chamados no estado Pendente).	5 pontos por chamado
TRS22	Deixar de descrever todas as ações realizadas nas solicitações de serviço.	5 pontos por chamado
TRS23	Deixar de atender no dobro do tempo (NMS) os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, relativo a solicitações para atendimento no escritório de Brasília.	50 pontos por chamado
TRS24	Deixar de atender na data e hora marcadas solicitações de serviço que foram agendadas com antecedência mínima de 24 horas.	50 pontos por chamado
TRS25	Manter perfil profissional listado no Termo de Referência sem um colaborador alocado por mais de vinte dias.	50 pontos (no 1º dia após o 20º e a cada 10 dias subsequentes)
TRS26	Pendenciamento indevido na ferramenta de ITSM (congelar o tempo de chamados com pendências genéricas, justificativas incoerentes ou sem amparo nas regras, para burlar o cálculo do indicador do SLA).	10 pontos por ocorrência
TRS27	Utilização de e-mail particular, externo à ANCINE, ou comunicadores externos não homologados para tratativas oficiais do contrato com usuários ou fiscalização.	15 pontos por ocorrência

8.4. Glosas e Ajuste de Pagamento

8.4.1. Os valores devidos estarão sujeitos a descontos (glosas) apurados via Instrumento de Medição de Resultado (IMR) mensal, a partir do somatório de falhas nos indicadores de desempenho (INS e TRS).

8.4.2. Regra de Glosa: A cada 5 (cinco) pontos consolidados (seja por INS não atingido ou TRS aplicado), haverá o desconto de 0,50% sobre a fatura mensal em aferição, limitando-se ao teto máximo de 30% do valor mensal devido.

8.5. Liquidação da Despesa

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

8.5.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento.

8.5.3. 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.

8.5.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF.

8.6. Pagamento

8.6.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME no 77, de 2022.

8.6.2. O pagamento está estritamente condicionado à comprovação da manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação (regularidade fiscal e trabalhista via SICAF).

8.6.3. Havendo erro na emissão da Nota Fiscal ou dos documentos de cobrança pertinentes, o prazo de pagamento ficará suspenso, sendo retomado somente após a devida regularização por parte da Contratada.

8.6.4. Em estrita observância à Súmula nº 269 do TCU e às diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, é expressamente vedada a remuneração com base exclusiva na quantidade de horas trabalhadas ou pela mera alocação de postos de trabalho. O pagamento fixo mensal será atrelado à efetiva entrega de resultados e disponibilidade do serviço, deduzidas as glosas proporcionais ao não atingimento das metas do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

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

9.1. Infrações e Sanções Administrativas Punitivas:

9.1.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021 (art. 155), a Contratada que:

I - der causa à inexecução parcial do contrato;

II - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - der causa à inexecução total do contrato;

IV - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto sem motivo justificado;

V - apresentar declaração ou documentação falsa exigida ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

VI - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

VII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

9.1.2. Serão aplicadas à Contratada, garantidos o contraditório e a ampla defesa, as seguintes sanções (art. 156 da Lei nº 14.133/2021):

I - Advertência, para faltas leves que não acarretem prejuízos significativos;

II - Multa moratória de 0,2% (dois décimos por cento) por dia de atraso injustificado, até o limite de 10%;

III - Multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total ou parcial grave;

IV - Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública;

V - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.1.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE.

9.1.4. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;

9.1.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no caput e 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.

9.1.6. Na aplicação das sanções administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis, serão considerados:

- A natureza e a gravidade da infração cometida;
- As peculiaridades do caso concreto;
- As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- Os danos que dela provierem para o Contratante;
- A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.1.7. 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 da referida Lei.

9.1.8. A personalidade jurídica da contratada 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 a contratada, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.1.9. 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.

Nota: A aplicação de sanções de natureza pecuniária (multas) não se confunde e não prejudica o desconto remuneratório (glosa) oriundo da aferição mensal do Instrumento de Medição de Resultado (IMR/TRS).

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

10.1. Proposta de Preço

10.1.1. A proposta da licitante deverá conter a especificação clara e completa da prestação de serviços, obedecida a mesma ordem constante deste Termo de Referência, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

10.1.2. Entende-se por especificação clara e completa da prestação de serviços, o detalhamento do objeto, os quantitativos dos serviços a serem executados e demais condições gerais de prestação dos serviços que deverão constar da proposta da licitante.

10.1.3. Não serão aceitas propostas contendo cópia das exigências deste Termo de Referência no lugar da especificação clara e inequívoca dos serviços a serem executados.

10.1.4. A licitante vencedora deverá apresentar planilha de preços, discriminando os valores total e unitário dos serviços contratados.

10.1.5. A proposta da licitante deverá estar integralmente preenchida, discriminando os valores unitários e totais dos serviços objeto deste Termo de Referência, em conformidade com o modelo constante deste Termo de Referência.

10.1.6. A proposta deverá conter declaração da licitante de que se encontra apta a prestar todos os serviços pertinentes ao ofertado e às regras de negócio envolvidas.

10.2. Forma e Critérios de Seleção

10.2.1. A seleção ocorrerá mediante licitação na modalidade Pregão Eletrônico, sob a forma de prestação de serviços contínuos, utilizando-se o critério de julgamento de **Menor Preço Global**.

10.2.2. A adoção da modalidade Pregão e a não adoção do critério de julgamento por Técnica e Preço justificam-se por se tratar de contratação de serviço comum de TIC, cuja natureza é padronizável e cujos padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos neste Termo de Referência por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), alinhando-se ao art. 25, parágrafo único, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94 /2022 e ao art. 36 da Lei nº 14.133/2021.

10.3. Exigências da fase de habilitação

10.3.1. Para fins de habilitação, a licitante deverá:

- Apresentar declaração que a Contratada e todos os seus colaboradores cumprem adequadamente a Lei Geral de Proteção de Dados, além de garantir que futuros colaboradores serão capacitados para esta lei.
- Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove aptidão para execução do objeto da contratação, contendo as seguintes informações:
 - Identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, CNPJ, endereço completo, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa;
 - Indicação do CONTRATANTE de que foram atendidos os requisitos de qualidade e prazos requeridos (descrição, duração e avaliação dos resultados);
 - Descrição das principais características dos serviços, comprovando que a CONTRATADA executa ou executou atividade pertinente e compatível em características e complexidade com o objeto desta contratação, envolvendo a prestação continuada de serviços de Service Desk (Suporte de TIC de Níveis 1 e 2).
 - Data de emissão do atestado ou da certidão;
 - Assinatura e identificação do signatário (nome, telefone, cargo e função que exerce junto ao órgão ou empresa emitente).

10.4. Habilitação jurídica

10.4.1. Pessoa física: não permitido.

10.4.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede. Microempreendedor Individual (MEI): Não permitido. A natureza do objeto exige o dimensionamento de equipe (7 profissionais) e possui estimativa de custo anual incompatíveis com os limites legais de faturamento e contratação de pessoal fixados para o MEI pela Lei Complementar nº 123/2006..

10.4.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU: 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.

10.4.4. 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.

10.4.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

10.4.6. 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.

10.4.7. Sociedade cooperativa: não permitido.

10.5. Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

10.5.2. 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.

10.5.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

10.5.4. 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.

10.5.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

10.5.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

10.5.7. 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.

10.6. Qualificação Econômico-Financeira

10.6.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples.

10.6.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

10.6.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

- Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
- 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.

10.6.4. 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.

- 10.6.5. Caso a empresa licitante 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.
- 10.6.6. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- 10.6.7. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 11.1. Em observância à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, a estimativa do valor desta contratação prescinde da pesquisa mercadológica tradicional com fornecedores. A composição de custos obedece ao modelo matemático estabelecido pela Secretaria de Governo Digital (SGD), balizado pelo "Mapa de Pesquisa Salarial" vigente e pela aplicação do respectivo "Fator-K" para cada perfil exigido.
- 11.2. **Fundamentação do Fator-K:** O Fator-K (detalhado na Nota Técnica SEI nº 31169/2025/MGI) é um índice multiplicador padronizado que traduz o salário de mercado do profissional no seu Custo Total de Disponibilidade para a Administração. A aplicação do Fator-K sobre o salário-base já engloba todos os encargos trabalhistas, provisões sociais, benefícios, custos indiretos de gestão da empresa, despesas operacionais, tributos e margem de lucro, ajustados especificamente para um regime sob demanda (sem dedicação exclusiva).
- 11.3. A composição do custo mensal estimado para esta contratação totaliza **R\$ 55.343,38** (cinquenta e cinco mil, trezentos e quarenta e três reais e trinta e oito centavos), resultante da seguinte equação (*Salário Base SGD x Fator-K*):

Perfil Profissional	Quant.	Salário Base	Fator-K	Custo Unitário	Custo Mensal Total	CBO
GERSUP (Líder)	1	R\$ 10.365,31	1,98	R\$ 20.523,31	R\$ 20.523,31	1425-30
TECSUP-01 (Suporte N1 Jr)	2	R\$ 1.800,00	2,65	R\$ 4.770,00	R\$ 9.540,00	3172-10
TECSUP-02 (Suporte N1 Pleno)	1	R\$ 2.326,82	2,46	R\$ 5.723,97	R\$ 5.723,97	3172-10
TECMAN-02 (Manutenção Pleno)	2	R\$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39	R\$ 12.124,78	3132-20
TECMAN-03 (Manutenção Sênior)	1	R\$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	R\$ 7.431,32	3132-20
TOTAL MENSAL ESTIMADO	7	-	-	-	R\$ 55.343,38	-

11.4. Considerando a vigência inicial projetada de 24 (vinte e quatro) meses, o valor global estimado da contratação perfaz o montante de **R\$ 1.328.241,12** (um milhão, trezentos e vinte e oito mil, duzentos e quarenta e um reais e doze centavos).

(Nota: Os valores de referência limitam o preço máximo aceitável na licitação, sendo o custo efetivo definido pelo deságio obtido durante a sessão pública do Pregão Eletrônico).

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. O lastro orçamentário encontra-se aprovado no Planejamento de Gestão Anual (PGA) para 2026.

12.2. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da União, atrelados à natureza de despesa 3.3.90.40 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica).

12.3. A indicação da dotação orçamentária exata fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. A competência fiscalizatória deste contrato recairá sobre a Coordenação de Infraestrutura e Suporte ao Usuário (CIS) da ANCINE.

13.2. Os casos omissos ou situações não explicitadas neste Termo de Referência serão decididos pela autoridade competente da ANCINE, observadas as disposições legais aplicáveis, em especial a Lei nº 14.133 /2021 e a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

13.3. Integram este Termo de Referência, para todos os fins, a Pesquisa de Preços e Estudo Técnico Preliminar e o Documento de Formalização da Demanda que o originaram.

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

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: Integrante Técnico - Portaria SGI 82 (4010991)

TIAGO PALHANO DIAS COSTA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 05/05/2026 às 11:14:01.

Despacho: Integrante Técnico - Portaria SGI 82 (4010991)

ANDRE LUIZ NERY DE SA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 05/05/2026 às 14:21:42.

Despacho: Integrante Administrativo - Portaria SGI 82 (4010991)

EMERSON CORDEIRO FERREIRA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 05/05/2026 às 09:42:33.

Despacho: Autoridade máxima de TIC da Ancine - Gerente de Tecnologia da Informação

BRUNO SCHNEIDER

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 05/05/2026 às 18:02:52.