Rua Sérgio Severo, 2037 - Bairro Lagoa Nova - CEP 59.063-380 - Natal - RN - defensoria.rn.def.br

EDITAL

Data de abertura 28/05/2026	Horário 09:00H (Horário de Brasília)	Local da Sessão Pública Comprasnet.gov.br
SRP: Sim ( ) Não (**X**)	**Critério de Adjudicação:** Menor preço por grupo	**Modo de Disputa:** Aberto
Exclusiva para ME/EPP/EQUIPARADOS Sim ( ) Não (**X**) Misto ( ) **Cota Reservada de até 25% para ME/EPP/EQUIPARADOS** Sim ( ) Não (**X**)		
Valor Estimado: Divulgado		
Intervalo Mínimo: R$ 1,00		
Objeto: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação, na função de Técnico em Informática Pleno, em regime de execução indireta, na modalidade de dedicação exclusiva de mão de obra, mediante a alocação de 02 (dois) postos de trabalho, destinados ao atendimento das necessidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, com execução orientada por objetivos de desempenho e pela mensuração objetiva de resultados, por meio da implementação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e diárias para despesas em viagens conforme quantidade e descrição no quadro do item 1.4 do Anexo I - Termo de Referência		
Processo Administrativo: SEI 000110000063.000019/2025-21		
Pedidos de Esclarecimentos e Impugnações: Até o dia 25/05/2026 para o e-mail: cpl@dpe.rn.def.br		
Acompanhe as sessões públicas dos Pregões da DPE/RN pelo endereço www.gov.br/compras/pt-br, selecionando as opções Consultas>Pregões>Em andamento > Cód. UASG "925772". O Edital e seus anexos estão disponíveis para download no Comprasnet e no endereço www.defensoria.rn.def.br, Portal da Transparência > licitações.		

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026 - DPE/RN

(90005/2026- COMPRASNET)

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (UASG Nº 925772)** , por intermédio de sua Pregoeira Oficial, designada pela Portaria nº 33/2024 - GDPGE, de 02 de fevereiro de 2024, publicada no D.O.E. nº 15603, edição de 08 de fevereiro de 2024 e Portaria n.º 258/2024 - GDPGE, de 19 de setembro de 2024, DOE n.º 15757, edição de 20 de setembro de 2024, e de acordo com a determinação do Defensor Público-Geral, que autorizou a instauração do competente processo licitatório, torna pública a quem interessar, que promoverá licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO POR GRUPO ÚNICO,** nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, pela Lei Federal nº 8.078/1990, pela Lei Federal nº 13.709/2018, pela Lei Complementar Estadual nº 675/2020,

pela Resolução nº 310/2023 - CSDP, consoante autorização contida nos autos do Processo Administrativo SEI 000110000063.000019/2025-21, e de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e Anexos.

DATA DA SESSÃO: 28 de maio de 2026

HORA: 09h00min (Horário de Brasília)

LOCAL: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

IMPORTANTE:

a) A licitação será realizada POR GRUPO ÚNICO, conforme tabela constante no item 1.4 do Anexo I - Termo de Referência deste Edital;

b) Não será admitida a subcontratação na prestação dos serviços conforme justificativa nos itens do 6.119 ao 6.126 do Termo de Referência;

c) Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, conforme justificativa prevista nos itens do 6.176 ao 6.183 do Termo de Referência - Anexo I deste Edital;

d) Não será permitida a participação de cooperativas na contratação, conforme justificado no item 6.184 do Termo de Referência;

e) Nos termos do art. 96 e seguintes da Lei Federal n. 14.133/2021, para assegurar a fiel execução dos compromissos ajustados, a contratada deverá prestar garantia da contratação correspondente a 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do contrato, cabendo-lhe optar por uma das seguintes modalidades previstas na mencionada legislação, conforme os itens do 6.137 ao 6.169 do Termo de Referência;

f) A faculdade de realizar vistoria encontra-se previsto nos itens do 6.185 ao 6.186.7 do Termo de Referência;

g) Não será estabelecida reserva de cota de até 25% (vinte e cinco por cento) para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, em face da natureza da contratação de serviço comum, de forma contínua, sendo inaplicável o art. 44 da Lei Complementar Estadual nº 675/2020, consoante justificativa nos itens do 6.170 ao 6.171 do Termo de Referência - Anexo I deste Edital;

h) Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderá se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar nº 123/2006, conforme os itens 6.173 ao 6.174.

i) Diante do aumento do registro de licitantes que abandonam o certame após a fase de lances, sem responder às convocações do pregoeiro ou pedindo "desistência da participação", alertamos que tal conduta poderá configurar infração administrativa correspondente ao art. 155, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/2021, ensejando a aplicação de penalidades, respeitado o devido processo legal pela Administração na elucidação dos fatos.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação, na função de Técnico em Informática Pleno, em regime de execução indireta, na modalidade de dedicação exclusiva de mão de obra, mediante a alocação de 02 (dois) postos de trabalho, destinados ao atendimento das necessidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, com execução orientada por objetivos de desempenho e pela mensuração objetiva de resultados, por meio da implementação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e diárias para despesas em viagens conforme quantidade e descrição no quadro do item 1.4 do Anexo I - Termo de Referência.

a) **MODO DE DISPUTA: ABERTO**

b) **ORÇAMENTO: DIVULGADO**

c) **CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR GRUPO**

d) **CRITÉRIO DO VALOR: ESTIMADO**

1.1.1. O valor estimado da presente licitação consta nos autos do Processo Administrativo

000110000063.000019/2025-21 e as demais informações necessárias à elaboração das propostas constam nos Anexos ao Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no Item 2.1, e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.3.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.4. Poderão participar deste Pregão microempresas e empresas de pequeno porte e equiparados, com obtenção de tratamento diferenciado e favorecido nos termos da Lei Complementar Estadual nº 675/2020.

2.4.1. A obtenção dos benefícios a que se refere o item 2.4, fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte e equiparados que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.4.1.1. Para fins de cumprimento do subitem 2.4.1. o licitante emitirá declaração a ser encaminhada juntamente aos documentos de habilitação - Modelo no Anexo II do Edital.

2.5. Somente poderão participar desta licitação as empresas que apresentem em seu estatuto ou contrato social atividade econômica compatível com o objeto ora licitado.

2.6. **Não poderão participar da presente licitação:**

a) aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

b) não poderão participar deste Pregão sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

c) pessoa jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da DPE/RN ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

e) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

f) pessoa física ou Jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenado judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

g) não poderão participar deste Pregão sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

h) agente público do órgão ou entidade licitante;

i) Pessoa Jurídica reunida em consórcio (Justificado nos Itens 6.176 ao 6.183 do Termo de Referência);

j) Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

k) que estejam cumprindo suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do RN;

l) com impedimento de contratar com a Administração, no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte; e

m) que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública.

2.7. O impedimento de que trata a alínea "f" do subitem anterior, será também aplicado à licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica da licitante.

2.8. A vedação de que trata a alínea "h" o subitem anterior, estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

2.9. Será vedada a participação de empresa que possua, em seu quadro societário, cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de membros da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte (DPERN) atualmente ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas OU ocupantes de tais cargos ou funções quando da deflagração do presente procedimento licitatório OU nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento que culminou nesta licitação, assim como de servidores atualmente ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades da DPERN situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação ou ocupantes de tais cargos quando da deflagração do presente procedimento licitatório.

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. Caberá à licitante interessada em participar do pregão, na forma eletrônica:

a) credenciar-se previamente no SICAF;

b) utilizar a chave de identificação e a senha de acesso para participar do pregão na forma eletrônica.

c) remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente via sistema, a proposta de preço;

d) responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou à Defensoria Pública do Estado do RN por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

e) acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão; e

f) comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

3.2. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.3. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4. DA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS, ABERTURA DA SESSÃO E FORMULAÇÃO DE LANCES

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.1.1. A licitante deverá encaminhar exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta eletrônica com o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.1.2. As licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, até a abertura da sessão pública.

4.1.3. **O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:**

a) valor;

b) quantidade;

c) unidade;

d) descrição do objeto; e

e) prazo de validade da proposta não inferior a **90 (noventa) dias,** a contar da data de sua apresentação.

4.1.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.1.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.1.6. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2. No momento do cadastramento da proposta inicial, a licitante deverá selecionar, em campo próprio do sistema, as seguintes declarações:

4.2.1. que está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;

4.2.2. que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.2.3. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

4.2.4. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.2.5. que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.2.6. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.2.7. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.3. As microempresas ou empresas de pequeno porte que desejarem fazer jus aos benefícios previstos na Lei Complementar nº 675/2020, deverão manifestar, em campo próprio, declaração de que atendem aos requisitos da referida Lei, bem apresentar declaração constante do Item 2.4.1 deste Edital.

4.4. A falsidade das declarações de que trata os itens de 4.2 ao 4.3 sujeitará o licitante às

sanções previstas na Lei nº 14.133/21, e neste Edital.

4.5. As declarações mencionadas nos itens anteriores serão visualizadas pelo Pregoeiro na fase de habilitação, cujo relatório extraído do sistema será anexado aos autos do processo, não havendo necessidade de envio por outra forma, exceto, a declaração referida **nos Itens 2.4.1 e 2.4.1.1** que deverá ser acostada aos documentos de habilitação quando da convocação pelo Pregoeiro. (Modelo no anexo II do Edital)

4.6. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

4.7. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens (chat) entre o Pregoeiro e os licitantes.

4.8. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

4.9. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário.

4.10. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.11. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser **R$ 1,00 (um real).**

4.12. A licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível. Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

4.13. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de solicitar qualquer alteração.

4.14. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, a proposta ou lance cujo valor for considerado inexequível.

4.15. O MODO DE DISPUTA será o ABERTO, a duração do período do envio de lances será de **10 (dez) minutos**, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos **2 (dois) minutos** do período de duração da sessão pública.

4.16. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

4.17. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

4.18. Preenchido o requisito definido no subitem anterior, caso o Pregoeiro decida não reiniciar a disputa aberta, deverá apresentar as justificativas que fundamentaram essa decisão.

4.19. Ocorrendo o reinício previsto no Item 4.18, as licitantes serão convocadas para apresentar lances intermediários.

4.20. Encerrada essa etapa, o sistema ordenará e divulgará os lances em ordem crescente.

4.21. Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

4.22. No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão pública do Pregão será suspensa e reiniciada somente decorridas **24 (vinte e quatro) horas** após a comunicação expressa do fato aos participantes no sítio www.gov.br/compras.

4.23. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

5.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

5.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.2.2. empresas brasileiras;

5.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.3. Aplicar-se-ão ainda como critério de desempate as hipóteses previstas no art. 41 da Lei Complementar Estadual nº 675/2020;

5.4. Permanecendo o empate após aplicação dos critérios anteriormente enumerados, proceder-se-á a sorteio das propostas empatadas, conforme Art. 41, §4º, III, da Lei Complementar Estadual nº 675/2020 e IN nº 79/2024, que alterou a IN 73/22 que regulamenta as licitações realizadas sob o critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica.

6. DA NEGOCIAÇÃO

6.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço estimado para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.2. A negociação poderá ocorrer, entre outras hipóteses, quando a proposta da primeira colocada não atender ao critério de aceitabilidade relacionado ao preço.

6.3. Quando a primeira colocada, mesmo após a negociação, for desclassificada em razão de sua proposta permanecer acima do preço estimativo da contratação, a negociação poderá ser feita com as demais licitantes, respeitada a ordem de classificação estabelecida.

6.4. A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelas demais licitantes.

6.5. Depois de concluída, a negociação terá seu resultado divulgado a todas as licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

7. DA FASE DE JULGAMENTO E ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela

Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis); e

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, conforme Resolução nº 44/2007-CNJ e suas alterações, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico: www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

d) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep).

7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificado.

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e seus anexos.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPP's, o pregoeiro verificará se este faz jus ao benefício, em conformidade com a Lei Complementar nº 675/2020.

7.6. A obtenção do benefício supra fica limitado às microempresas, empresas de pequeno porte, microempreendedores individuais e similares que, no presente exercício, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de tal enquadramento. Nesse sentido, exige-se declaração do licitante em observância para tal fim, considerando o valor estimado de sua disputa à receita bruta máxima admitida, considerando o período de 1 ano, nos termos do item 2.4.1 deste Edital.

7.6.1. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital de Pregão, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

7.7. Será rejeitada a proposta que apresentar valores irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado acrescidos dos respectivos encargos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

7.8. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na Contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste certame.

7.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, inclusive nas propostas cujos valores forem inferiores a **50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela DPE/RN**, ou, ainda, em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

7.10. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da DPERN ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas, para orientar sua decisão.

7.11. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.12. Não serão aceitas propostas com valor unitário ou global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis, como também, não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.

7.13. Os critérios de aceitabilidade são cumulativos, verificando-se tanto o valor global quanto os valores unitários estimativos da contratação.

7.14. Se a proposta não for aceita ou, ainda, se a licitante não atender às exigências habilitatórias, em descumprimento dos requisitos estabelecidos neste edital e seus anexos, a proponente será desclassificada/inabilitada e o Pregoeiro examinará as propostas subsequentes, na ordem de classificação, até a obtenção de uma que atenda ao edital.

7.15. A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada nesta carta editalícia e solicitada pelo Pregoeiro, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas no presente edital.

7.16. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do objeto deste Edital.

7.17. Será desclassificada proposta que:

a) contiver vícios insanáveis;

b) não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração; e

e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.18. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a **50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração**.

7.19. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o *caput*, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

a) que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

b) inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, e, por intermédio de documentação complementar encaminhada por meio eletrônico, na opção “Enviar Anexo” no Sistema Comprasnet, quando solicitado pelo Pregoeiro.

8.2. Após entrega dos documentos para habilitação e análise pelo Pregoeiro não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

8.3. As licitantes que estiverem em SITUAÇÃO VÁLIDA no SICAF poderão deixar de apresentar os documentos referentes à HABILITAÇÃO JURÍDICA, ECONÔMICO-FINANCEIRA, REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA, desde que todos os documentos e/ou certidões estejam dentro da validade e inseridos no sistema.

8.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação, quando solicitados, deverão ser inseridos no Anexo que será aberto pelo Pregoeiro.

8.6. O Relatório das declarações constantes no sistema será anexado aos autos do processo, não havendo necessidade de envio por outra forma.

8.7. A declaração referida no Item 2.4.1 e 2.4.1.1 deverá ser acostada aos documentos de habilitação (Modelo de Declaração conforme Anexo II do Edital).

8.8. **Habilitação Jurídica:**

8.9. Para fins de habilitação jurídica, na forma disciplinada pelo art. 66 da Lei Federal n. 14.133/2021, o licitante deverá apresentar, conforme a natureza da pessoa jurídica:

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

b) Sociedade empresária e 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;

c) 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.

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

e) 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

f) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.10. Os documentos apresentados, para fins de habilitação jurídica, deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.10.1. Será vedada a participação de sociedades cooperativas, conforme especificado alhures.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.10.2. Ainda, a licitante temporariamente classificada em primeiro lugar deverá comprovar sua regularidade fiscal, social e trabalhista, nos termos do art. 68 da Lei Federal n. 14.133, de 1º de abril de 2021, mediante apresentação dos documentos a seguir relacionados:

8.10.2.1. **Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ)**;

8.10.2.2. **Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional**, mediante apresentação de certidão conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), abrangendo créditos tributários federais e a Dívida Ativa da União, inclusive os relativos à Seguridade Social.

8.10.2.3. **Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e com a Fazenda Municipal** do domicílio ou sede da licitante, relativa à atividade econômica exercida e compatível com o objeto contratual.

8.10.2.4. **Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, distrital ou municipal**, relativa ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratado

8.10.2.5. **Prova de regularidade junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)**;

8.10.2.6. **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 n. 5.452, de 1º de maio de 1943.

8.10.2.7. **Certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de débitos trabalhistas**, expedida nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943

8.10.2.8. **Declaração de que não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno,**

perigoso ou insalubre, nem menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos, conforme disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

8.10.2.9. **Declaração de cumprimento integral das exigências legais relativas à reserva de cargos para pessoas com deficiência, reabilitados da Previdência Social e demais grupos sociais protegidos por legislação específica**, incluindo: a cota legal de menores aprendizes, prevista no art. 63, IV, e no art. 92, XVII, da Lei Federal n. 14.133/2021, bem como no art. 429 da CLT; a reserva de vagas para mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar, nos termos do art. 25, § 9.º, I, da Lei Federal n. 14.133/2021, regulamentado no âmbito desta Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte através da Resolução n. 355/2025 – CSDP; e demais normas regulamentares aplicáveis.

8.8.3.9.1 Neste ponto, impõe-se destacar que a licitante deverá apresentar, no momento de sua participação no certame, declaração formal de compromisso quanto à implementação da cota legal de aprendizagem no âmbito desta contratação, devendo ser assegurada, com prioridade, a participação de adolescentes entre 14 (quatorze) e 18 (dezoito) anos que se encontrem em situação de vulnerabilidade ou risco social, conforme estabelecido no caput, incisos I a III, e §§ 1º e 2º do art. 53 do Decreto n. 9.579, de 22 de novembro de 2018, com redação conferida pelo Decreto n. 11.479, de 6 de abril de 2023. Destaca-se que a presente contratação abrange, preponderantemente, a prestação de serviços de limpeza e conservação, atividades que podem envolver exposição a condições potencialmente perigosas ou insalubres. Nessa perspectiva, será de responsabilidade exclusiva da proponente assegurar que os aprendizes desempenhem funções de natureza estritamente administrativa, de apoio técnico ou de fiscalização, vedando-se, de forma absoluta, sua designação para atividades operacionais incompatíveis com a proteção integral conferida pela legislação vigente.

8.10.2.10. **Declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas** assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, consoante art. 63, § 1º, da Lei n. 14.133/2021.

8.10.2.11. **Declaração de que a licitante não integra o Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo**, conforme relação oficialmente publicada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), em estrita observância aos princípios da moralidade, legalidade e interesse público, bem como aos objetivos que regem as contratações públicas, nos termos do art. 11 da Lei Federal n. 14.133, de 1º de abril de 2021.

8.10.2.12. **Declaração de que inexistem impedimentos legais ou sanções impeditivas à contratação com o Poder Público**, em conformidade com os arts. 14 e 63 da Lei n. 14.133/2021.

8.10.2.13. Nos casos em que o fornecedor for isento de tributos estaduais ou municipais relacionados ao objeto da contratação, deverá comprovar tal condição mediante certidão ou declaração expedida pela Fazenda Pública competente, ou por outro documento equivalente, conforme a legislação de regência.

8.10.2.14. O Microempreendedor Individual (MEI) estará dispensado da apresentação de inscrição em cadastros de contribuintes estaduais e municipais, desde que apresente o Certificado de Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI), cuja validade será condicionada à verificação de autenticidade no Portal do Empreendedor.

8.10.2.15. A Administração poderá exigir, antes da assinatura do contrato, comprovação de compatibilidade entre o objeto licitado e a atividade econômica principal ou secundária registrada no CNPJ da empresa, de forma a assegurar correspondência entre o serviço a ser executado e o ramo de atuação da licitante. A ausência de correspondência entre o objeto licitado e o CNAE cadastrado poderá ensejar a inabilitação da licitante, salvo justificativa devidamente aceita pela Administração.

8.10.2.16. Sempre que necessário, será exigido pela Administração a atualização dos documentos de habilitação, em conformidade com o art. 87 da Lei n. 14.133/2021.

Qualificação Econômico-Financeira

8.10.3. No que diz respeito à qualificação econômico-financeira, conforme Art. 69, da Lei 14.133/21, Instrução Normativa SEGES/ME n. 98/2022 e Instrução Normativa n. 5/2017, visando demonstrar de forma objetiva a aptidão econômica do licitante para cumprir as obrigações decorrentes do

futuro contrato, a contratada deve apresentar:

a) certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da empresa – Lei Federal n. 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II;

b) b) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

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

8.12. 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.

8.13. As empresas criadas no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei Federal n. 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.14. Em consonância com o disposto no item 11.1 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, e considerando a necessidade de assegurar que a empresa a ser contratada detenha capacidade econômico-financeira suficiente para suportar os custos iniciais da contratação e garantir a continuidade da prestação dos serviços, de modo a mitigar riscos de paralisação, atrasos no pagamento de obrigações trabalhistas, descumprimento de encargos legais e eventual responsabilização subsidiária da Administração Pública, bem como em razão do elevado valor estimado da contratação e das circunstâncias que motivaram a deflagração do presente certame licitatório, serão exigidos ainda os seguintes requisitos:

a) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social, em conformidade com o Acórdão 1087/2025 - Plenário do TCU;

b) Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

c) Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VII-E da IN SEGES/MP n. 05/2017 de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea “c” acima, observados os seguintes requisitos:

c.1. a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e
c.2. caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

8.15. Válido mencionar, quanto ao item 8.14, que a Advocacia Geral da União possui entendimento de que a exigência de capital circulante líquido e de patrimônio líquido são exigências cumulativas para contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, com base no item 11, alíneas "b" e "c", do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 05/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME n. 98/2022.

8.15.0.1. Nesse ponto, em razão do destacamento do índice de Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro, cita-se o entendimento do Tribunal de Contas da União:

> Para efeitos de qualificação econômico-financeira em licitação de serviços continuados, o índice de 16,66% do Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro, previsto no Anexo VII-A, item 11.1.b, da IN Seges-MPDG 5/2017 (aplicada no âmbito da Lei 14.133/2021 por força do art. 1º da IN

Seges-ME 98/2022), deve ser apurado em função do preço estimado da contratação para o período de doze meses, independentemente da duração do contrato, sob o risco de restrição à competitividade e direcionamento do certame. (TCU, Acórdão 1087/2025-Plenário, Data da sessão: 14/05/2025, Relator AROLDO CEDRAZ).

8.15.0.2. As exigências supra, destinam-se exclusivamente à seleção de licitantes com capacidade econômico-financeira suficiente a assegurar a execução integral do contrato. O objetivo, portanto, é prevenir a Administração Pública para que empresas aventureiras e sem quaisquer responsabilidades ou respaldo financeiro, pudessem vir a participar e vencer o certame e, durante a execução da obrigação contratada, não apresentassem capacidade para concluir o objeto da obrigação. Nessa toada, foram estabelecidos conforme regramento legal alhures especificado, contendo parâmetros adequados de mercado, bem como atendem ao objeto licitado, notadamente prestação de serviços com mão de obra exclusiva.

8.15.0.3. 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. (Lei n. 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

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

8.15.0.5. 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.

Qualificação técnica

8.16. Para fins de habilitação técnico-operacional, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, a licitante deverá comprovar aptidão para a execução de serviços compatíveis com o objeto da presente contratação, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

8.17. Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação da experiência mínima exigida, desde que demonstrem que a licitante executa ou executou serviços terceirizados compatíveis com o objeto da presente contratação por período não inferior a 2 (dois) anos.

8.18. Para fins da comprovação prevista no subitem anterior, será admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos ou não contínuos, não sendo exigido que o período mínimo de experiência tenha sido executado de forma ininterrupta.

8.19. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

8.20. A exigência de comprovação de experiência mínima prevista nos subitens anteriores justifica-se em razão da natureza continuada, essencial e especializada dos serviços objeto da contratação, os quais envolvem a prestação de suporte técnico em Tecnologia da Informação mediante dedicação exclusiva de mão de obra, com execução orientada por desempenho e aferição objetiva de resultados por meio do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

8.21. Os serviços demandam capacidade técnico-operacional da futura contratada para gerenciamento contínuo de equipe técnica, atendimento simultâneo a usuários, observância de Acordos de Nível de Serviço (ANS), controle de qualidade da execução contratual, substituição de profissionais e acompanhamento permanente dos indicadores de desempenho estabelecidos pela Administração.

8.22. Nesse contexto, a exigência de experiência mínima de 2 (dois) anos busca assegurar que a licitante detenha experiência prática e operacional compatível com a complexidade, continuidade e criticidade dos serviços pretendidos, reduzindo riscos de descontinuidade, falhas operacionais, baixa capacidade de gestão da mão de obra terceirizada e descumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos pela Administração.

8.23. O período exigido revela-se proporcional, razoável e compatível com o objeto contratado, especialmente por se tratar de serviços contínuos de suporte técnico em ambiente corporativo institucional, cuja execução inadequada pode comprometer diretamente o funcionamento das atividades administrativas e finalísticas da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN.

8.24. A exigência observa os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e competitividade, previstos na Lei nº 14.133/2021, não impondo restrição indevida à participação de licitantes, uma vez que:

a) admite-se expressamente o somatório de atestados;

b) não se exige comprovação vinculada a fabricante, marca, plataforma ou tecnologia específica;

c) não há exigência de quantitativos idênticos aos do objeto contratado; e

d) o período mínimo requerido encontra-se dentro do limite autorizado pelo art. 67, § 5º, da Lei nº 14.133/2021.

8.25. O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

8.26. As exigências acima mencionadas têm como único propósito a seleção de licitantes com competência técnica suficiente para garantir a completa realização do contrato. O intuito, portanto, é salvaguardar a Administração Pública - e o interesse público - contra a possibilidade de empresas aventureiras, desprovidas de responsabilidade ou respaldo técnico, participarem e vencerem o certame, sem terem a capacidade de concluir as obrigações contratadas durante a sua execução. Nesse contexto, foram estabelecidas exigências conforme o regulamento legal previamente mencionado, guardando pertinência com o Anexo VII-A, itens 10.6 a 10.10 da multicitada IN. n. 05/2017, que estabelecem critérios adequados para a execução dos serviços, especialmente aqueles relacionados à prestação de serviços com mão de obra exclusiva.

8.27. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor (Parecer n. 00005/2021/CNMLC/CGU/AGU).

8.27.0.1. As demandas acima mencionadas têm como único propósito a seleção de licitantes com competência técnica suficiente para garantir a completa realização do contrato. O intuito, portanto, é salvaguardar a Administração Pública contra a possibilidade de empresas aventureiras, desprovidas de responsabilidade ou respaldo técnico, participarem e vencerem o certame, sem terem a capacidade de concluir as obrigações contratadas durante a sua execução. Nesse contexto, foram estabelecidas exigências conforme o regulamento legal previamente mencionado, guardando pertinência com o Anexo VII-A, itens 10.6 a 10.9 da multicitada In. n. 05/2017, que estabelecem critérios adequados para a execução dos serviços, especialmente aqueles relacionados à prestação de serviços com mão de obra exclusiva, aqui utilizada em preço à Resolução n. 310, de 22 de agosto de 2023, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

8.27.0.2. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor (Parecer n. 00005/2021/CNMLC/CGU/AGU).

8.28. Caso as certidões sejam apresentadas sem indicação do prazo de validade, serão consideradas válidas, para este certame, aquelas emitidas há no máximo 90 (noventa) dias da data da convocação pelo pregoeiro.

8.29. Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome da licitante e, preferencialmente, com número do CNPJ/MF e endereço respectivo, observando-se que:

a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou

b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;

c) serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.30. É dever da licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

8.31. Para fins de habilitação, a verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

8.32. Os documentos exigidos e apresentados para habilitação, obtidos por meio de sites, poderão ter sua autenticidade verificada via internet.

8.33. As empresas aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido no art. 40, §§§ 1º, 2º e 3º da Lei Complementar Estadual nº 675/2020, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

8.33.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das empresas ME/EPP/EQUIPARADOS, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada a vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou

parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

8.33.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto no item anterior, implicará inabilitação da licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado à DPE/RN convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

8.33.3. As disposições acerca do cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados encontram-se consignadas nos itens 12 ao 12.8.4 do Termo de Referência.

8.33.4. Os critérios de sustentabilidades estão descritos nos Itens de 6.114 ao 6.118 do Termo de Referência.

8.34. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos ou realização de diligências, o Pregoeiro suspenderá a sessão.

8.35. A sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no *chat* do sistema com, no mínimo, 24h (vinte e quatro horas) de antecedência.

9. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA E DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

9.1. O Pregoeiro convocará, via *chat*, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, para encaminhar a PROPOSTA DE PREÇOS adequada ao último lance e os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO exigidos neste Edital.

9.2. Os documentos deverão ser apresentados em formato digital, em arquivo único, **no prazo de até 2 (duas) horas**, podendo ser prorrogável por igual período, contado da convocação efetuada pelo Pregoeiro, mediante solicitação justificada pelo participante.

9.3. As propostas de preços escritas, quando solicitadas, deverão ser redigidas em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, formulada em conformidade com as condições estabelecidas, e dela deverão constar:

a) Razão social, número do CNPJ, assinatura do representante da proponente, referência a esta licitação, número de telefone, endereço, dados bancários e indicação de endereço eletrônico (e-mail);

b) descrição do objeto, quantidade, unidade, local de execução do posto, regime de execução;

c) valor unitário, anula e global (R$);

d) planilha de custo e formação de preços;

e) indicação da CBO e CCT;

f) indicação do ISS (%), se couber, de acordo com a alíquota vigente;

g) valor unitário e total para Diárias;

h) assinatura eletrônica da proposta.

9.4. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas, como impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos, de qualquer natureza, que se façam indispensáveis à perfeita execução do objeto, deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

9.5. AS propostas apresentadas devem constar os benefícios assegurados em Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.

9.6. Em consonância com o art. 2º, inciso I, da IN SEGES/MGI n. 176/2024, a categoria que executará o serviço a ser contratado é a de "técnico em informática pleno", descrita sob o código 3172-10 na Classificação Brasileira de Ocupações, assim instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego. **Por sua vez, conforme prescreve o art. 2º, inciso II, da IN SEGES/MGI n. 176/2024, identifica-se a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) n. RN000129/2025 como a CCT que servirá de paradigma para estabelecer os custos relativos à categoria profissional que executará o serviço contratado nas localidades identificadas neste documento preparatório.**

9.7. Se houver discrepância entre os valores unitários e totais constantes na proposta de preços escrita e aqueles registrados no sistema https://www.gov.br/compras/pt-br, prevalecerão como válidos

estes últimos.

9.8. Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.

9.8.1. O ajuste de que trata o dispositivo no Item 9.7. se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

9.9. A não regularização da documentação no prazo previsto nesta condição implicará na decadência do direito à adjudicação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, facultado à Defensoria Pública do Estado do RN a convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

9.10. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.11. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

9.12. A simples participação no certame implica em:

a) Aceitação de todas as condições estabelecidas no edital deste Pregão;

b) Que a proposta terá validade mínima de **90 (noventa) dias**, contados da data da apresentação.

c) Prazo, condições de execução do objeto de acordo com o Anexo I – Termo de Referência, contados a partir data de recebimento da Nota de Empenho ou instrumento equivalente;

d) Compromisso da licitante de executar o objeto nas condições estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital e na proposta de preços apresentada.

9.13. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade no cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência - Anexo I do Edital, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos deste edital, na quantidade e qualidade adequada à perfeita execução contratual.

9.14. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

9.15. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

9.16. Tendo em vista que a especificação dos materiais ou dos serviços constante do CATSERV/CATMAT/Comprasnet é resumida e que alguns aspectos dos materiais ou dos serviços devem ser melhor especificados, a especificação do item licitado, para efeito de cotação do preço e formulação da proposta, será aquela constante do Termo de Referência (Anexo I) deste edital.

9.17. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para assinatura do ata/contrato, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

9.18. A licitante deverá observar em sua proposta de preços as especificações do objeto, devendo evitar a simples cópia do teor das especificações constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital.

9.19. Os modelos anexados a este Edital servem apenas como orientação, não sendo motivo de inabilitação ou desclassificação, a apresentação de documentos que sejam elaborados de forma diferente, desde que contenham os elementos essenciais.

9.20. É dever da licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.21. O descumprimento do subitem acima poderá implicar na inabilitação da licitante, exceto se

a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

9.22. Para fins de habilitação, a verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

9.23. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação e aceitação da proposta.

Informações relevantes para o dimensionamento e/ou apresentação da proposta

9.24. A apresentação de propostas por parte das licitantes deve, imperativamente, detalhar cada serviço e acessórios vinculados à contratação, incluindo a especificação dos requisitos mínimos de cada posto de trabalho. Essa descrição deve ser minuciosamente discriminada em itens separados nas propostas de preços, assegurando a conformidade com as especificações do presente instrumento e possibilitando a identificação do valor individual de cada item na composição do preço global, considerando, ademais, a eventual aplicação das margens de preferência para produtos e serviços alinhados às Normas Técnicas Brasileiras - NTB, nos termos do artigo 26 da Lei n. 14.133 de 2021.

9.25. A análise das propostas objetivará o atendimento das condições estabelecidas neste termo de referência, sendo desclassificada a proposta que: a) contenham vícios ou ilegalidades, incluindo emendas, rasuras ou borrões não ressalvados, ou que ponham em dúvida a seriedade e as informações essenciais à sua compreensão; b) não atenda às especificações técnicas contidas neste instrumento; c) não indique todas as informações exigidas pela Defensoria Pública; d) não contenha as planilhas orçamentárias, geral e especificas, e de detalhamento analítico de cada preço unitário de serviços, não ressalvadas ou complementada pela licitante; e) propostas com valor global superior ao limite estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis.

9.26. Pertinente se faz reiterar que o prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

9.27. A definição das obrigações dos contratantes acerca da presente contratação encontra-se especificada em minuta de contrato, documento a anexo a este instrumento.

9.28. É imprescindível que a empresa licitante, ao apresentar a planilha de composição de custos, indique expressamente a norma vigente adotada para a fixação do valor do vale-transporte, caso este componha os custos dos postos de trabalho. Tal informação será considerada essencial para a análise da conformidade da proposta e para o adequado acompanhamento da execução contratual.

9.29. Os encargos sociais e trabalhistas deverão ser contingenciados com base nos percentuais incidentes sobre a remuneração dos empregados, conforme estabelecido na Instrução Normativa n. 5/2017, com as atualizações introduzidas pelas Instruções Normativas n. 176/2024 e n. 190/2024. Nesse contexto, é obrigatória a menção expressa de tais encargos na proposta apresentada pelo licitante à homologação.

9.30. Conforme anteriormente exposto, o preço ofertado pela licitante será considerado completo, abrangendo todos os custos com materiais, insumos e serviços necessários à realização do objeto desta licitação, bem como todos os tributos, contribuições, encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, securitários e deslocamento de pessoal, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

9.31. As propostas apresentadas deverão ser válidas por, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de abertura do certame, na forma do art. 90, §3º da Lei n. 14.133/2021. A razão para estipular esse prazo reside na complexidade do objeto, bem como na sua adequação para permitir que a Administração conclua o trâmite administrativo sem prolongamentos excessivos, evitando assim possíveis oscilações no mercado que possam depreciar o valor proposto.

Da observância da proposta à Instrução Normativa SEGES/MGI n. 176/2024 e Acórdão TCU n. 1.207/2024-Plenário

9.32. Nos termos do art. 4º da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 176/2024, a elaboração da planilha de custos e formação de preços para fins de definição do orçamento estimado da contratação deverá estar fundamentada na Convenção Coletiva de Trabalho paradigma, que, no presente caso, foi identificada como sendo a CCT n. RN000009/2025. Dessa forma, os licitantes deverão obrigatoriamente observar os seguintes custos unitários mínimos relevantes estabelecidos com base nessa convenção

coletiva:

9.32.1. Os referidos custos unitários mínimos relevantes encontram-se devidamente inseridos na planilha de custos e formação de preços em anexo ao presente instrumento, para fins de definição do orçamento estimado da contratação, assim como para avaliação das propostas pela agente de contratação no processo licitatório.

9.33. Nos termos do art. 5º da IN SEGES/MGI n. 176/2024, para o julgamento de sua proposta, deve o licitante apresentar:

I - declaração informando o enquadramento sindical do licitante, relacionando qual a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta;

II - cópia da carta ou do registro sindical do sindicato ao qual o licitante declara ser enquadrado;

III - cópia do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante para a elaboração da planilha de custos e formação de preços que embasam o valor global ofertado; e

IV - declaração de que é responsabilidade do licitante a veracidade das informações prestadas, assumindo a responsabilidade integral por eventuais erros no enquadramento sindical ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado, e por qualquer ônus decorrente de reenquadramentos que ocorram durante a vigência contratual, sujeitando-se às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei n. 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.34. A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, por intermédio de sua Coordenadoria de Licitações, procederá à verificação da proposta provisoriamente classificada em primeiro lugar, com o objetivo de avaliar a observância dos custos unitários mínimos relevantes previamente estabelecidos pela Administração, bem como a conformidade integral da proposta com as especificações do objeto licitado e a compatibilidade do preço ofertado com os parâmetros de mercado e com o orçamento estimado.

9.35. A Coordenadoria de Licitações concederá o prazo de no mínimo duas horas para readequação da proposta quando esta não observar os custos unitários mínimos relevantes, sob pena de desclassificação, na forma da Instrução Normativa n. 73, de 30 de setembro de 2022.

9.36. A Coordenadoria de Licitações deverá verificar se as disposições constantes no Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo de Trabalho indicado pela licitante estão devidamente contempladas na Planilha de Custos e Formação de Preços, sempre que as informações apresentadas nos termos do art. 5º da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 176/2024 indicarem instrumento normativo distinto daquele utilizado como paradigma pela Administração.

9.37. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador, quando o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicado pelo licitante estabelecerem valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio alimentação e de benefícios superiores aos do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma.

9.38. Constitui motivo para extinção do contrato, nos termos do art. 137, inc. I, da Lei 14.133/2021, com a consequente realização de novo processo licitatório, a situação que se impõe à contratada a alteração da convenção coletiva de trabalho em que se baseia a planilha de custos e formação de preços, em razão de erro ou fraude no enquadramento sindical de que resulta a necessidade de repactuação ou imposição de ônus financeiro para a Administração Pública, em cumprimento de decisão judicial (Acórdão 1207/2024 - TCU - Plenário).

10. DOS RECURSOS

10.1. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

10.2. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

a) A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

b) O prazo para a manifestação da intenção de recorrer será de 30 (trinta) minutos.

c) O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

10.3. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.4. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

10.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

10.11. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá (art. 71 da Lei Federal 14.133/21):

a) determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;

b) revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;

c) proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;

d) adjudicar o objeto e homologar a licitação.

10.12. Ao pronunciar a nulidade, a autoridade indicará expressamente os atos com vícios insanáveis, tornando sem efeito todos os subsequentes que deles dependam, e dará ensejo à apuração de responsabilidade de quem lhes tenha dado causa.

10.13. O motivo determinante para a revogação do processo licitatório deverá ser resultante de fato superveniente devidamente comprovado.

10.14. Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados

11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

11.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital, devendo protocolar o pedido até **3 (TRÊS) DIAS ÚTEIS** antes da data da abertura do certame, enviada exclusivamente para o endereço eletrônico: cpl@dpe.rn.def.br

11.2. Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao Pregoeiro até **3 (TRÊS) DIAS ÚTEIS** antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico: cpl@dpe.rn.def.br

11.3. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados, no prazo de até **3 (TRÊS) DIAS ÚTEIS**, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e poderá requisitar subsídios formais a unidade técnica competente.

11.4. As respostas aos pedidos de esclarecimento vincularão às participantes e a administração.

11.5. A impugnação não possui efeito suspensivo, sendo a sua concessão medida excepcional que deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

11.6. Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas

11.7. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas nos sites e (Portal da Transparência) e www.gov.br/compras/pt-br (por meio do link: Acesso livre>Pregões>Agendados), para conhecimento da sociedade em geral e das licitantes, cabendo às interessadas em participar do certame acessá-lo para a obtenção das informações prestadas.

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1. Concluídos os trabalhos, o Pregoeiro encaminhará o processo, devidamente instruído, à apreciação do Defensor Público-Geral, para expedição e publicação dos atos de adjudicação e homologação.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente avença correrão por conta dos seguintes recursos específicos consignados no Orçamento da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte:

Unidade Orçamentária: 05.101

Função: 03 - Essencial à Justiça

Sub-Função: 122 - Administração Geral

Programa: 0100 - Programa de Gestão, Manutenção e serviços ao Estado

Ação: 208801 - Manutenção e Funcionamento da Defensoria Pública do RN

Natureza: 3.3.90 -37 - Locação de Mão-de-Obra

Fonte: 05000000 - Recurso Não Vinculados de Impostos

Fonte: 0500: Recurso Ordinários

14. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. O disposto neste tópico está em consonância com os arts. 155 e seguintes da Lei Federal n. 14.133/2021.

14.2. A aplicação das sanções previstas neste instrumento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Defensoria Pública do Rio Grande do Norte ou terceiros.

14.3. De acordo com as obrigações assumidas no curso do procedimento licitatório, temos as seguintes infrações e respectivas penalidades:

LICITAÇÃO		
Infrações	**Sanções aplicáveis**	**Gradação da penalidade de multa**
Deixar de entregar a documentação exigida pelo edital.	Impedimento de licitar e contratar ou, caso se justifique a imposição de penalidade mais grave, declaração de inidoneidade, cumuladas ou não com multa.	0,5% sobre o valor da proposta de preços.
Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.	Impedimento de licitar e contratar ou, caso se justifique a imposição de penalidade mais grave, declaração de inidoneidade, cumuladas ou não com multa.	1% sobre o valor da proposta.
Apresentar declaração ou documentação falsa.	Declaração de inidoneidade e multa.	2% sobre o valor da proposta.
Fraudar a licitação, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.	Declaração de inidoneidade e multa.	10% sobre o valor da proposta.
Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.	Declaração de inidoneidade e multa.	10% sobre o valor da proposta.
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n. 12.846/2013.	Declaração de inidoneidade e multa.	10% sobre o valor da proposta.

14.4. No tocante às obrigações decorrentes do termo de contrato expedido pela Administração, seguem os possíveis descumprimentos e respectivas penalidades:

TERMO DE CONTRATO			
Infrações	**Sanções aplicáveis**	**Gradação da penalidade de multa**	
		Primeira ocorrência	**Reincidências**

Dar causa a inexecução parcial.	Atraso no pagamento de salários (após o prazo legal/convencional).	Advertência, quando não se justificar imposição de penalidade mais grave, cumulada ou não com multa.	Multa de 2% ao dia sobre o valor mensal do posto de trabalho, limitada a 20% do valor mensal do contrato.	Multa de 4% ao dia sobre o valor mensal do posto de trabalho, limitada a 30% do valor mensal do contrato.
			Atraso superior a 20 dias configura inexecução parcial grave, sujeitando a multa de 3% sobre o valor anual do contrato, sem prejuízo da multa de mora.	
	Atraso no pagamento de benefícios (vale-transporte, alimentação, etc.).	Advertência, quando não se justificar imposição de penalidade mais grave, cumulada ou não com multa.	Multa de 1% ao dia sobre o valor mensal do posto de trabalho, limitada a 15% do valor mensal do contrato.	Multa de 2% ao dia sobre o valor mensal do posto de trabalho, limitada a 20 % do valor mensal do contrato.
			Atraso superior a 20 dias configura inexecução parcial grave, sujeitando a multa de 1% sobre o valor anual do contrato, sem prejuízo da multa de mora.	
	Deixar de entregar documentação exigida pela fiscalização que inviabilize a execução contratual.	Advertência, quando não se justificar imposição de penalidade mais grave, cumulada ou não com multa.	Multa de 0,5% ao dia sobre o valor mensal do contrato, limitada a 10% do valor mensal do contrato.	Multa de 1% ao dia sobre o valor mensal do contrato, limitada a 10% do valor mensal do contrato.
			Atraso superior a 20 dias configura inexecução parcial grave, sujeitando a multa de 1% sobre o valor anual do contrato, sem prejuízo da multa de mora.	
	Não recolhimento do FGTS ou das Contribuições Previdenciárias.	Advertência, quando não se justificar imposição de penalidade mais grave, cumulada ou não com multa.	Multa de 1% sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% sobre o valor anual do contrato.
	Não pagamento de verbas rescisórias no prazo legal.	Advertência, quando não se justificar imposição de penalidade mais grave, cumulada ou não com multa.	Multa de 1% sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% sobre o valor anual do contrato.
	Demais hipóteses.	Advertência, quando não se justificar imposição de penalidade mais grave, cumulada ou não com multa.	Multa de 1% sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% sobre o valor anual do contrato.
Dar a inexecução parcial que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.		Impedimento de licitar e contratar ou, caso se justifique a imposição de penalidade mais grave, declaração de inidoneidade, cumuladas ou não com multa.	20% sobre o valor anual do termo de contrato.	30% sobre o valor anual do termo de contrato.
Dar causa à inexecução total.		Impedimento de licitar e contratar ou, caso se justifique a imposição de penalidade mais grave, declaração de inidoneidade, cumuladas ou não com multa.	30% sobre o valor do termo de contrato.	
Ensejar o retardamento da entrega do objeto.		Impedimento de licitar e contratar ou, caso se justifique a imposição de penalidade mais grave, declaração de inidoneidade, cumuladas ou não com multa.	5% por dia de atraso, sobre o valor anual do termo de contrato, até o limite de 30% deste valor.	10% por dia de atraso, sobre o valor anual do termo de contrato, até o limite de 30% deste valor.
Praticar ato fraudulento na execução do termo de contrato.		Declaração de inidoneidade e multa.	15% sobre o valor anual do termo de contrato.	25% sobre o valor anual do termo de contrato.
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.		Declaração de inidoneidade e multa.	15% sobre o valor anual do termo de contrato.	25% sobre o valor anual do termo de contrato.

Advertência

14.5. A penalidade de advertência será aplicada, exclusivamente, em razão do cometimento de infrações relacionadas a dar causa à inexecução parcial do contrato (art. 155, inciso I, da Lei Federal n. 14.133/2021), quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

Multa

14.6. Todas as sanções previstas neste instrumento poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

Impedimento de licitar e contratar

14.7. A aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar impedirá, pelo prazo máximo de três anos, o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Rio Grande do Norte.

Declaração de inidoneidade

14.8. A penalidade de declaração de inidoneidade impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos.

Procedimento administrativo sancionador

14.9. Em observância ao contraditório e à ampla defesa, antes da aplicação de sanções deverá ser facultada a defesa por escrito do interessado, a qual deverá conter as provas que pretende produzir, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de sua intimação.

14.10. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

14.11. Serão indeferidas, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

14.12. As sanções serão aplicadas pelo Defensor Público Geral do Rio Grande do Norte.

14.13. Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para a contratante;

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

14.14. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Defensoria Pública do Rio Grande do Rio Grande do Norte à empresa contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

14.15. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

14.16. Os débitos do contratado para com a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte 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 desta mesma contratação ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

14.17. As sanções administrativas impostas serão compulsoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), nos sistemas atrelados ao Tribunal de Contas do Rio Grande do Norte (TCE-RN), no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), devendo ocorrer, nestes dois cadastros, no prazo máximo de 15 (quinze) dia úteis a contar da data da aplicação.

14.18. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei n. 14.133/2021 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública, que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei n. 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observado o rito procedimental definido neste instrumento.

14.19. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste instrumento 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 sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

14.20. Para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de idoneidade para licitar ou contratar, a aplicação das sanções realizar-se-á nos moldes do procedimento previsto no art. 158 da Lei n. 14.133/2021.

14.21. Nesta hipótese, a prescrição ocorrerá em cinco anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será interrompida pela instauração do processo de responsabilização de licitantes e contratados, suspensa pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei n. 12.846/2013 e por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

15. REQUESITOS DA CONTRATAÇÃO

15.1. A contratação orienta-se pelos requisitos delineados nos itens de 6.1 ao 6.200 do Termo de Referência.

16. MODELO DE GESTÃO, EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

16.1. O modelo de gestão do contrato encontra-se consignado na cláusula nona da minuta do contrato do Termo de Referência.

17. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

16.1. Os critérios de medição e de pagamento encontram-se consignados na cláusula sétima da minuta do contrato, anexa ao Termo de Referência.

18. DAS DILIGÊNCIAS

18.1. Durante a operacionalização deste certame, as diligências direcionadas aos licitantes classificados serão formalizadas no campo próprio do sistema "Diligência".

18.1.1. É dever do licitante acompanhar os chamados da Pregoeira para responder e anexar documentos solicitados na fase de diligência.

18.1.2. O prazo para cumprimento de diligências solicitadas pela Pregoeira aos licitantes participantes será de 2h (duas horas), podendo ser prorrogada mediante justificativa que será analisada pela Pregoeira.

18.1.3. O não cumprimento de diligências solicitadas, importantes ao julgamento objetivo da proposta e habilitação, poderá ensejar em desclassificação da proposta.

18.1.4. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes aos quadros de pessoal da DPE/RN ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas, para orientar sua decisão.

18.1.5. Em qualquer fase do procedimento licitatório é facultado ao Pregoeiro ou autoridade superior promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

18.1.6. Como resultado das diligências acima referidas, objetivando um juízo de verdade real, será permitida a inclusão de documentos ou informação necessários a apurar fatos existentes à época da licitação, concernentes à proposta de preços ou habilitação dos participantes, porém não documentados nos autos.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. **Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.**

19.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário oficial de Brasília – DF.

19.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

19.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da

isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

19.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

19.6. A contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

19.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

19.8. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

19.9. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br, no endereço: defensoria.rn.def.br e também nos autos do processo administrativo, permanecendo com vista franqueada aos interessados.

19.10. A anulação do procedimento licitatório induz à da contratação.

19.11. Maiores esclarecimentos ou quaisquer outras informações com relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Edital serão dirimidas pelo Pregoeiro por e-mail institucional: **cpl@dpe.rn.def.br**

19.12. Toda comunicação oficial ocorrerá por e-mail, por meio do sistema comprasnet ou por publicação, nos termos da legislação.

19.13. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Comarca de Natal/RN.

19.14. **Os licitantes deverão estar cientes que o expediente da DPE/RN é das 08h00h às 15:00h, em dias úteis, sem intervalo para almoço, e, portanto, o andamento e/ou suspensão da sessão será exclusivamente comunicado por meio do *chat*.**

19.15. Constituem parte integrante deste edital os seguintes anexos:

ANEXO I AO EDITAL - TERMO DE REFERÊNCIA + ANEXOS:

Anexo I - Relação dos Endereços Núcleos da DPR/RN;

Anexo II - Dimensionamento da Infraestrutura Tecnológica;

Anexo III - Relatório de Chamados Registrados;

Anexo IV - Catálogo de Serviços de Tecnologia e do Público Usuário por Região;

Anexo V - Fluxograma de Atendimentos da SLA;

Anexo VI - Planilha de Custo e Formação de Preços;

Anexo VII -Modelo de Proposta de Preços;

Anexo VIII - Declaração de Contratos Firmados com iniciativa privada e a Admininstração Pública;

Anexo IX - Declaração Enquadramento Sindical;

Anexo X - Declaração de Reserva de Cargos Previstas em Lei e em outras normas específicas; ;

Anexo XI - Minuta do Contrato;

Anexo XII - Planilha de Custo de Diárias;

Anexo XIII - CCT Paradigma - CCT- RN 000129; e

Anexo XIV - Termo de Compromisso e Responsabilidade.

ANEXO II AO EDITAL - MODELO DE DECLARAÇÃO (ITEM 2.4.1 E 2.4.1.1. DO EDITAL);

ANEXO III AO EDITAL - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA.

Natal/RN, 13 de maio de 2026

Maria Edna Trindade de Lima
Coordenadoria de Licitações

Documento assinado eletronicamente por **MARIA EDNA TRINDADE DE LIMA**, **Coordenadora de Licitações**, em 13/05/2026, às 11:32, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0100500** e o código CRC **01A14B9D**.

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO, INCLUÍDOS SUA NATUREZA, OS QUANTITATIVOS E O PRAZO DO CONTRATO (LEI FEDERAL N. 14.133/2021, ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "A"):

DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação, na função de Técnico em Informática Pleno, em regime de execução indireta, na modalidade de dedicação exclusiva de mão de obra, mediante a alocação de 02 (dois) postos de trabalho, destinados ao atendimento das necessidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, com execução orientada por objetivos de desempenho e pela mensuração objetiva de resultados, por meio da implementação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

NATUREZA DO OBJETO

1.2. Nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei Federal n. 14.133/2021, os serviços em referência enquadram-se na definição legal de serviços contínuos, considerando a sua imprescindibilidade para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas, conforme justificado no item 2 deste instrumento. Outrossim, tratam-se de serviços de natureza comum, porquanto os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, a teor do art. 6º, inciso XIII, da referida legislação.

1.3. Ademais, a presente contratação amolda-se à definição de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra, a teor do art. 6º inciso XVI, da Lei Federal n. 14.133/2021, tendo em vista que o modelo de execução contratual exige, entre outros requisitos que: a) os empregados do contratado fiquem à disposição nas dependências do contratante para a prestação dos serviços; b) o contratado não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos; c) o contratado possibilite a fiscalização pelo contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos.

QUANTITATIVOS E DESCRIÇÃO GERAL DO OBJETO

1.4. Para a presente contratação, definem-se os seguintes quantitativos:

	LOTE ÚNICO						
ITEM	**ESPECIFICAÇÕES**				**CATSER**	**UNID.**	**QUANT.**
	Objeto	**Local de Execução**	**Regime de Execução**	**CBO e CCT 2025 PARADIGMA**			

1	Contratação de empresa para a prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação, na função de Técnico em Informática Pleno, em regime de execução indireta, na modalidade de dedicação exclusiva de mão de obra, mediante a alocação de 02 (dois) postos de trabalho, destinados ao atendimento das necessidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, orientada por objetivos de desempenho e pela mensuração objetiva de resultados, por meio da implementação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).	Natal/RN (Sede Administrativa, situada na Rua Sérgio Severo, nº 2037, Natal/RN, CEP 59063-380)	44 (quarenta e quatro) horas semanais	Classificação Brasileira de Ocupações n. 3172-10 (Técnico em informática pleno); Convenção Coletiva de Trabalho – CCT RN000129/2025. ** CCT paradigma vigente à época da elaboração do Termo de Referência.*	24970	Posto de Trabalho	2

2	Diárias para despesas em viagens: O pagamento das despesas em viagem será realizado em conformidade com o disposto na convenção coletiva de trabalho vigente da categoria profissional, nas hipóteses em que houver necessidade de atendimento presencial em local diverso daquele em que o posto de trabalho estiver originalmente alocado, mediante prévia e formal solicitação da Contratante.	Núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, conforme os endereços constantes do Anexo I deste Termo de Referência.	Estimativo	Convenção Coletiva de Trabalho – CCT RN000129/2025. * *CCT paradigma vigente à época da elaboração do Termo de Referência.*	-	Diárias	150
TOTAL DE POSTOS DE TRABALHO							**2**
TOTAL DE DIÁRIAS PARA DESPESAS EM VIAGENS							**150**

OBSERVAÇÃO: Os 02 (dois) postos de trabalho serão alocados na Sede Administrativa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, atualmente situada na Rua Sérgio Severo, nº 2037, Natal/RN, CEP 59063-380.

A eventual alteração do endereço da Sede Administrativa, no curso da execução contratual, não implicará alteração da obrigação de manutenção dos postos em regime presencial no Município de Natal/RN, cabendo à CONTRATADA promover as adequações logísticas necessárias à plena continuidade, eficiência e regularidade da prestação dos serviços.

Sem prejuízo da alocação fixa ora definida, os serviços poderão ser executados, sempre que demandado pela Administração, em quaisquer dos Núcleos da Defensoria Pública localizados no Estado do Rio Grande do Norte.

1.5. O início da execução dos serviços dar-se-á com estabelecimento de cronograma, a ser informado no ato de assinatura do contrato, podendo ser alterado/ajustado, a critério da Contratante e de acordo com as suas necessidades.

1.6. As localidades dos Núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, bem como o quantitativo de usuários existentes em cada unidade, constantes do Anexo I deste Termo de Referência, possuem caráter meramente exemplificativo, podendo sofrer acréscimos ou supressões em decorrência de necessidades institucionais supervenientes, desde que devidamente justificadas.

1.7. É expressamente permitido o remanejamento dos postos de trabalho pela contratante entre as suas unidades institucionais, mediante comunicação formal à contratada, sempre que houver necessidade institucional devidamente motivada, sem que tal medida implique em alteração do objeto contratado, desde que não acarrete majoração de custos e respeitadas as disposições das convenções coletivas de trabalho.

1.8. Os 02 (dois) postos de trabalho serão alocados na Sede Administrativa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, atualmente situada na Rua Sérgio Severo, nº 2037, Natal/RN, CEP 59063-380. A eventual alteração do endereço da Sede Administrativa, no curso da execução contratual, não implicará alteração da obrigação de manutenção dos postos em regime presencial no Município de Natal/RN, cabendo à CONTRATADA promover as adequações logísticas necessárias à plena continuidade, eficiência e regularidade da prestação dos serviços.

1.9. Sem prejuízo da alocação fixa mencionada no item anterior, os serviços poderão ser prestados presencialmente

em outros Núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, mediante solicitação formal da Contratante.

1.10. O atendimento aos chamados provenientes de todos os Núcleos da DPE/RN deverá ocorrer, preferencialmente, de forma remota, sempre que a natureza da demanda permitir, observados os prazos, os níveis de serviço (SLA) e as diretrizes institucionais estabelecidos.

1.11. O levantamento do parque computacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte e de suas unidades descentralizadas, contendo a descrição e o quantitativo de equipamentos por região de atendimento, encontra-se apresentado no Anexo II deste Termo de Referência, cujos dados foram consolidados a partir de consultas ao sistema patrimonial institucional, refletindo a quantidade global de equipamentos atualmente em uso e servindo de base para o dimensionamento, o planejamento e a execução dos serviços objeto desta contratação.

1.12. As justificativas referentes ao dimensionamento do quantitativo de postos de trabalho, bem como à previsão de diárias para despesas com deslocamento e viagem, encontram-se detalhadas, respectivamente, nos itens 2 e 13 do Estudo Técnico Preliminar, cujos trechos mais relevantes para conhecimento dos licitantes transcrevem-se a seguir:

> 2.5. A estrutura atual de atendimento em suporte técnico de Tecnologia da Informação da DPE/RN é composta por 2 (dois) técnicos de suporte terceirizados remanescentes do contrato anterior, com o apoio de 6 (seis) estagiários da área de TI, cujas atividades são exercidas em conformidade com as limitações legais quanto à carga horária e ao nível de complexidade permitido. Esse arranjo operacional tem assegurado o atendimento às demandas institucionais registradas, ainda que dentro de limites operacionais compatíveis com a capacidade instalada.
>
> 2.6. No período compreendido entre 01/01/2025 e 31/12/2025, foram registrados **6.604 (seis mil, seiscentos e quatro) chamados** no sistema oficial de atendimento, sendo aproximadamente **90% (noventa por cento) referentes a solicitações de suporte técnico em Tecnologia da Informação**. Esses dados evidenciam a centralidade do suporte técnico para a continuidade das atividades institucionais e para o adequado funcionamento da infraestrutura tecnológica da DPE/RN, bem como o elevado grau de utilização da estrutura atualmente disponível.
>
> 2.7. Os registros de chamados do exercício de 2025 serão utilizados como base para estudo de caso e para a análise do perfil das demandas atendidas pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI), subsidiando o planejamento das atividades, a organização dos fluxos de atendimento e a definição de estratégias voltadas à melhoria contínua dos serviços de suporte técnico. Nesse contexto, também são consideradas as ações de caráter preventivo e programado — tais como manutenções periódicas, atualizações de sistemas e verificações de integridade do ambiente computacional — cuja execução demanda equilíbrio entre a capacidade operacional existente e o nível de desempenho esperado dos serviços.
>
> 2.8. O dimensionamento da força de trabalho a ser contratada fundamenta-se na análise técnica do volume histórico de demandas, que, conforme mencionado, registrou **6.604 (seis mil, seiscentos e quatro) chamados no exercício de 2025**. Para assegurar a regularidade, a qualidade e a celeridade no atendimento desse volume de solicitações, a solução técnica requer a alocação de **2 (dois) profissionais com perfil de Técnico em Informática – nível Pleno**. Este perfil é essencial para garantir autonomia técnica e capacidade de resolução célere, permitindo que a infraestrutura tecnológica da DPE/RN opere dentro de padrões de disponibilidade e segurança compatíveis com as exigências da Instituição.
>
> 2.9. A estrutura proposta, com atuação concentrada em Natal/RN, totalizando **02 (dois) postos de trabalho dedicados**, visa estabelecer uma arquitetura de atendimento equilibrada e tecnicamente sustentável. Ao manter dois profissionais e elevando o nível para Pleno, a Instituição assegura uma cobertura operacional capaz de absorver a demanda histórica de forma eficiente, permitindo a implementação efetiva do Instrumento de Medição de Resultado (IMR). Esse arranjo técnico possibilita uma distribuição de carga de trabalho que favorece a produtividade e a manutenção dos Níveis Mínimos de Serviço (SLA), garantindo que a prestação do suporte seja contínua, mensurável e alinhada às metas de desempenho institucionais.
>
> 2.10. No que se refere ao dimensionamento, explicita-se que o quantitativo de **2 (dois) postos de trabalho**, adotado na contratação anterior, **foi mantido por ter se mostrado suficiente ao atendimento da demanda institucional**, conforme demonstram os dados históricos de execução contratual e o volume de chamados atendidos. A decisão de manter o quantitativo, contudo, vem acompanhada de uma qualificação estratégica do serviço: a **elevação do perfil profissional de Técnico em Informática de nível Júnior para nível Pleno**. Esta mudança representa uma medida de incremento da eficiência e da qualidade do suporte técnico, dotando a equipe de maior capacidade de resolução das demandas, maior autonomia e maior senioridade técnica, o que se traduz em um serviço mais célere e eficaz para o usuário final.
>
> 2.11. Para fins de dimensionamento do esforço necessário à regularização desse passivo técnico, estima-se a atualização de 600 equipamentos, entre desktops e notebooks, envolvendo atividades de reinstalação ou atualização de sistemas operacionais, aplicação de políticas institucionais, padronização de nomenclatura, ingresso e validação no domínio, além de testes de desempenho e segurança.
>
> 2.12. A manutenção de uma equipe composta por, no mínimo, **2 (dois) técnicos de nível Pleno é indispensável para garantir a resiliência operacional** da Defensoria Pública. A presença de dois profissionais com o mesmo nível de senioridade assegura a preservação do conhecimento técnico sobre o ambiente institucional e os fluxos internos, mitigando o risco de paralisia das atividades administrativas e finalísticas por ausência de suporte especializado.
>
> 2.13. Essa estrutura mínima de 2 (dois) profissionais é igualmente necessária para compatibilizar o suporte fixo na Sede com a demanda por atendimentos que exijam deslocamentos eventuais para núcleos no interior ou suporte em

eventos institucionais. A atuação concentrada em Natal/RN permite que a equipe se organize de modo que, havendo a necessidade de uma intervenção presencial específica ou remota de maior fôlego por um dos técnicos, o segundo profissional permaneça dedicado à sustentação contínua dos demais chamados. Dessa forma, assegura-se que o atendimento aos usuários não seja descontinuado e que o tempo de resposta (SLA) seja preservado, mantendo a estabilidade da infraestrutura tecnológica que subsidia a missão da DPE/RN em todo o Estado.

13.1. Para fins de apuração do histórico de deslocamentos, procedeu-se à ponderação das concessões de diárias e meias diárias, considerando-se que duas meias diárias equivalem a uma diária integral. No exercício de 2024, o quantitativo apurado correspondeu a 57 (cinquenta e sete) diárias integrais equivalentes, enquanto em 2025 totalizou 29,5 (vinte e nove vírgula cinco) diárias integrais equivalentes.

13.2. Assim, no biênio 2024–2025, obteve-se o total de 86,5 (oitenta e seis vírgula cinco) diárias integrais equivalentes, resultando em uma média anual aproximada de 43 (quarenta e três) diárias integrais equivalentes.

13.3. Considerando que o contrato a ser firmado terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a projeção com base na média histórica indica a necessidade estimada de 129 (cento e vinte e nove) diárias integrais equivalentes para o período contratual.

13.4. Com o objetivo de assegurar maior segurança ao planejamento, considerando a expansão da rede de núcleos da Defensoria Pública, o aumento da complexidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação, a concentração de ações estruturantes no primeiro ano contratual e a ocorrência de demandas emergenciais imprevisíveis, adotou-se critério conservador de acréscimo de margem técnica ao quantitativo estimado.

13.5. Dessa forma, procede-se ao arredondamento para até 150 (cento e cinquenta) diárias integrais equivalentes, quantitativo que contempla folga operacional suficiente para absorver variações de demanda ao longo da vigência contratual, sem representar superdimensionamento, mantendo aderência aos princípios da razoabilidade, economicidade e eficiência administrativa.

1.13. O quantitativo total de chamados registrados no exercício de 2025, discriminado por núcleo, encontra-se disposto no Anexo III deste Termo de Referência.

1.14. Conforme será melhor detalhado no item 9, o parcelamento do objeto foi considerado inviável após análise técnica constante no Estudo Técnico Preliminar (item 12), tendo em vista que a segregação dos postos de trabalho entre empresas distintas comprometeria a unicidade da gestão dos chamados via sistema GLPI e a eficiência do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

1.15. Ademais, a contratação unificada permite ganhos de escala, padronização de processos, racionalização da gestão da mão de obra e adoção de metodologia única de execução, favorecendo a uniformidade dos procedimentos e a melhoria contínua dos serviços. Considerando a complexidade técnica, a criticidade do ambiente institucional, a exigência de elevados padrões de qualidade e a necessidade de atuação coordenada e permanente nas dependências da Contratante, conclui-se que o parcelamento não apresenta vantagem econômica ou operacional.

PRAZO DO CONTRATO

1.16. O instrumento contratual oriundo da presente contratação terá vigência de 36 (trinta e seis) meses.

1.17. Resta justificado o prazo de vigência inicial superior a 12 (doze) meses, haja vista que, além de a Lei Federal n. 14.133/2021 assim permitir e outros Órgãos também preverem, não se mostra conveniente, dada a natureza do serviço contínuo a ser contratualizado, uma alta rotatividade de empresas na prestação desse tipo de serviço, sobretudo por impactar na logística administrativa e operacional, bem como na padronização dos serviços a serem prestados, o que pode afetar, inclusive, o desempenho das atividades da Defensoria Pública. Por estas razões, evidencia-se como mais eficiente, eficaz e tecnicamente vantajoso que haja uma mesma empresa executando o objeto da contratação por um período superior a 12 (doze) meses, de modo a se ter, também, um menor custo administrativo de prorrogação contratual (TCU – Acórdão n. 3.320/2013-Segunda Câmara).

1.18. Conforme bem assevera o Tribunal de Contas da União, mostra-se válido mencionar que "a verificação da manutenção da vantajosidade do contrato não precisa se limitar ao aspecto econômico. Outros fatores podem ser considerados, como os riscos e os custos para realizar uma nova contratação, além do desempenho do contratado na execução do objeto, registrado no histórico da fiscalização. Esses e outros fatores podem contribuir para a análise quanto à vantagem de continuidade de determinados contratos" (BRASIL. Tribunal de Contas da União. Licitações & Contratos: Orientações e Jurisprudência do TCU / Tribunal de Contas da União. 5ª Edição, Brasília: TCU, Secretaria-Geral da Presidência, 2024, p. 942).

1.19. Embora, a rigor, não seja necessário que a análise da vantajosidade se restrinja ao aspecto econômico, é pertinente informar que esta Comissão de Planejamento espera uma maior vantagem econômica em razão da contratação ser plurianual, nos termos do art. 106, inciso I, da Lei Federal n. 14.133/2021. Isso porque, ao considerar um período contratual mais extenso, os licitantes podem adotar estratégias de precificação mais equilibradas, com margens ajustadas à estabilidade do vínculo. Esse fato resulta, muitas vezes, em propostas com preços unitários inferiores aos observados em contratos de curta

duração, o que reforça a vantagem econômica do modelo plurianual.

1.20. Some-se a isso que contratos com horizonte temporal mais longo oferecem maior previsibilidade ao setor privado, permitindo melhor planejamento logístico, financeiro e operacional. Essa previsibilidade, além de atrair maior número de concorrentes, favorece propostas mais vantajosas em termos de preço e condições comerciais, beneficiando diretamente a Administração Pública.

1.21. Ademais, contratos de terceirização demandam custos iniciais significativos por parte da contratada, como mobilização de equipes, treinamentos, aquisição de insumos e equipamentos. Ao celebrar contrato plurianual, esses custos são diluídos ao longo de um período mais extenso, o que tende a refletir em valores mensais mais baixos e, consequentemente, maior economicidade para a Administração.

1.22. Reitera-se que a renovação anual de contratos exige a realização de novos processos licitatórios, que implicam custos operacionais, técnicos e administrativos relevantes (como publicação de editais, análise de propostas, julgamento, eventuais impugnações e recursos). A contratação plurianual permite à Administração evitar essas despesas recorrentes, promovendo eficiência administrativa e redução de gastos públicos indiretos.

1.23. Por oportuno, informa-se que há previsão para cobertura da despesa em tela, estando prevista, inclusive, nas metas e diretrizes da Lei de Diretrizes Orçamentária e Plano Plurianual, conforme pode se depreender da própria rubrica orçamentária consignada no item 10 deste Termo de Referência.

1.24. Nos termos do art. 106, inciso II, da Lei Federal n. 14.133/2021, a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção.

1.25. Em atenção ao art. 106, inciso III, da Lei Federal n. 14.133/2021, a Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

1.26. Observadas as disposições do art. 107 da Lei Federal n. 14.133/2021, bem como da IN SEGES/MP n. 05/2017, e mantidas todas as condições de habilitação e qualificação econômico-financeira exigidas na legislação e nos instrumentos que vinculam esta avença, o contrato poderá ter seu prazo de vigência prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal.

1.27. Não há direito líquido e certo à prorrogação de contrato celebrado com o Poder Público, mas sim mera expectativa de direito, uma vez que a decisão sobre a prorrogação do ajuste se insere no âmbito da discricionariedade da Administração Pública (Acórdão 2660/2021-TCU-Plenário).

ATIVIDADES QUE COMPÕEM O OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.28. Compete aos profissionais disponibilizados pela Contratada executar, de forma contínua, eficiente, padronizada e em conformidade com as melhores práticas de gestão de Tecnologia da Informação, atividades previstas no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, instituído pela Portaria nº 263/2024-GDPGE, constante do Anexo IV deste Termo de Referência, observando-se rigorosamente os prazos, os fluxos operacionais e os critérios de mensuração estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), em consonância com a Súmula nº 269 do Tribunal de Contas da União (TCU).

1.29. As atividades executadas constituirão parâmetros objetivos para fins de acompanhamento, avaliação, fiscalização, apuração de desempenho e eventual aplicação de glosas, nos termos da legislação vigente e das disposições contratuais.

1.30. O Catálogo de Serviços estará integralmente integrado ao sistema de gestão de chamados GLPI, solução institucional oficial adotada pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte (DPE/RN) para o gerenciamento de serviços e ativos de Tecnologia da Informação, constituindo-se em ferramenta obrigatória para o registro, acompanhamento, controle e histórico de todas as solicitações de suporte técnico.

1.31. O sistema GLPI será utilizado, de forma compulsória, para o registro integral dos chamados, o monitoramento detalhado dos prazos estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço (SLA), a geração de relatórios gerenciais consolidados e o fornecimento de subsídios técnicos primários à fiscalização contratual.

1.32. A gestão da execução contratual será orientada por desempenho, fundamentada na mensuração objetiva, sistemática e verificável dos resultados alcançados, de modo que a remuneração da Contratada ficará diretamente vinculada aos indicadores apurados, nos termos do IMR, afastando-se a lógica de controle baseada exclusivamente em registros de frequência ou presença.

1.33. O GLPI constituirá a base primária para a apuração dos níveis de serviço (SLA) contratados e para a mensuração dos indicadores de desempenho, especialmente do Indicador de Atendimento no Prazo (IAP), assegurando a rastreabilidade das informações, a confiabilidade dos dados, a transparência dos procedimentos e a objetividade da fiscalização contratual.

1.34. A Contratada terá acesso aos relatórios gerenciais e aos dados de desempenho extraídos do sistema GLPI, exclusivamente para fins de acompanhamento da execução contratual, monitoramento dos indicadores, identificação de eventuais não conformidades e adoção de medidas corretivas e preventivas, visando à melhoria contínua dos serviços prestados,

ao cumprimento dos níveis de serviço pactuados e ao fortalecimento da governança contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (LEI FEDERAL N. 14.133/2021, ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "B"):

2.1. A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, enquanto instituição constitucionalmente vocacionada a garantir o acesso à justiça aos hipossuficientes, depende intrinsecamente de uma infraestrutura de Tecnologia da Informação robusta, disponível, segura e devidamente suportada para a execução de suas atividades fim. A necessidade premente desta contratação decorre de alteração estrutural no corpo técnico institucional, aliada ao volume crescente e notório de demandas operacionais, as quais a atual força de trabalho, composta por servidores pertencentes ao quadro da DPE/RN, não mais consegue absorver com a eficiência, regularidade e tempestividade requeridas, comprometendo a adequada e contínua prestação do serviço público.

2.2. Atualmente, o suporte técnico em TI é parcialmente garantido pelo Contrato Administrativo nº 17/2021 DPE/RN, cuja vigência se estenderá até 22 de junho de 2026, sendo manifesta a impossibilidade legal de sua renovação, o que impõe a necessidade de um planejamento célere e responsável para a celebração de novo instrumento contratual que assegure a continuidade dos serviços e uma transição segura. Inicialmente, o Contrato nº 17/2021 previa a alocação de 3 (três) desenvolvedores, 2 (dois) técnicos de redes e 2 (dois) técnicos de suporte, totalizando 7 (sete) postos dedicados ao apoio da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI).

2.3. O cenário foi alterado com a publicação da Lei Complementar nº 785, de 05 de junho de 2025, que instituiu cargos comissionados estratégicos — Assistente de Desenvolvimento de Sistemas e Assistente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, Suporte e Rede. A criação desses cargos implicou a supressão contratual dos postos de 3 (três) desenvolvedores e 2 (dois) técnicos de redes, transferindo tais atribuições para o corpo técnico interno da CTI, o qual passou a assumir, de forma prioritária, funções de maior complexidade técnica, caráter estratégico e natureza administrativa, voltadas à governança, ao planejamento e ao controle da área de TI.

2.4. O problema central, sob a ótica do interesse público, reside justamente nesse redirecionamento estratégico dos servidores da CTI, hoje majoritariamente envolvidos em atividades essenciais de fiscalização de contratos, elaboração de estudos técnicos preliminares, produção de relatórios técnicos, instrução de processos administrativos e planejamento estratégico de tecnologia da informação. Embora esse movimento seja necessário e alinhado às boas práticas de governança, ele resultou na formação de uma lacuna no atendimento das atividades operacionais contínuas de suporte técnico, especialmente aquelas relacionadas à manutenção cotidiana do parque tecnológico da Instituição, que exige uma presença física constante e um volume de mão de obra dedicada ao atendimento de primeiro e segundo nível.

2.5. A estrutura atual de atendimento em suporte técnico de Tecnologia da Informação da DPE/RN é composta por 2 (dois) técnicos de suporte terceirizados remanescentes do contrato anterior, com o apoio de 6 (seis) estagiários da área de TI, cujas atividades são exercidas em conformidade com as limitações legais quanto à carga horária e ao nível de complexidade permitido. Esse arranjo operacional tem assegurado o atendimento às demandas institucionais registradas, ainda que dentro de limites operacionais compatíveis com a capacidade instalada.

2.6. No período compreendido entre 01/01/2025 e 31/12/2025, foram registrados 6.604 (seis mil, seiscentos e quatro) chamados no sistema oficial de atendimento, sendo aproximadamente 90% (noventa por cento) referentes a solicitações de suporte técnico em Tecnologia da Informação. Esses dados evidenciam a centralidade do suporte técnico para a continuidade das atividades institucionais e para o adequado funcionamento da infraestrutura tecnológica da DPE/RN, bem como o elevado grau de utilização da estrutura atualmente disponível.

2.7. Os registros de chamados do exercício de 2025 serão utilizados como base para estudo de caso e para a análise do perfil das demandas atendidas pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI), subsidiando o planejamento das atividades, a organização dos fluxos de atendimento e a definição de estratégias voltadas à melhoria contínua dos serviços de suporte técnico. Nesse contexto, também são consideradas as ações de caráter preventivo e programado — tais como manutenções periódicas, atualizações de sistemas e verificações de integridade do ambiente computacional — cuja execução demanda equilíbrio entre a capacidade operacional existente e o nível de desempenho esperado dos serviços.

2.8. O dimensionamento da força de trabalho a ser contratada fundamenta-se na análise técnica do volume histórico de demandas, que, conforme mencionado, registrou 6.604 (seis mil, seiscentos e quatro) chamados no exercício de 2025. Para assegurar a regularidade, a qualidade e a celeridade no atendimento desse volume de solicitações, a solução técnica requer a alocação de 2 (dois) profissionais com perfil de Técnico em Informática – nível Pleno. Este perfil é essencial para garantir autonomia técnica e capacidade de resolução célere, permitindo que a infraestrutura tecnológica da DPE/RN opere dentro de padrões de disponibilidade e segurança compatíveis com as exigências da Instituição.

2.9. A estrutura proposta, com atuação concentrada em Natal/RN, totalizando 02 (dois) postos de trabalho dedicados, visa estabelecer uma arquitetura de atendimento equilibrada e tecnicamente sustentável. Ao manter dois profissionais e elevando o nível para Pleno, a Instituição assegura uma cobertura operacional capaz de absorver a demanda histórica de forma eficiente, permitindo a implementação efetiva do Instrumento de Medição de Resultado (IMR). Esse arranjo técnico possibilita uma distribuição de carga de trabalho que favorece a produtividade e a manutenção dos Níveis Mínimos de Serviço (SLA), garantindo que a prestação do suporte seja contínua, mensurável e alinhada às metas de desempenho institucionais.

2.10. No que se refere ao dimensionamento, explicita-se que o quantitativo de 2 (dois) postos de trabalho, adotado na contratação anterior, foi mantido por ter se mostrado suficiente ao atendimento da demanda institucional, conforme demonstram os dados históricos de execução contratual e o volume de chamados atendidos. A decisão de manter o quantitativo, contudo, vem acompanhada de uma qualificação estratégica do serviço: a elevação do perfil profissional de Técnico em Informática de nível Júnior para nível Pleno. Esta mudança representa uma medida de incremento da eficiência e da qualidade do suporte técnico, dotando a equipe de maior capacidade de resolução das demandas, maior autonomia e maior senioridade técnica, o que se traduz em um serviço mais célere e eficaz para o usuário final.

2.11. Para fins de dimensionamento do esforço necessário à regularização desse passivo técnico, estima-se a atualização de 600 equipamentos, entre desktops e notebooks, envolvendo atividades de reinstalação ou atualização de sistemas operacionais, aplicação de políticas institucionais, padronização de nomenclatura, ingresso e validação no domínio, além de testes de desempenho e segurança.

2.12. A manutenção de uma equipe composta por, no mínimo, 2 (dois) técnicos de nível Pleno é indispensável para garantir a resiliência operacional da Defensoria Pública. A presença de dois profissionais com o mesmo nível de senioridade assegura a preservação do conhecimento técnico sobre o ambiente institucional e os fluxos internos, mitigando o risco de paralisia das atividades administrativas e finalísticas por ausência de suporte especializado.

2.13. Essa estrutura mínima de 2 (dois) profissionais é igualmente necessária para compatibilizar o suporte fixo na Sede com a demanda por atendimentos que exijam deslocamentos eventuais para núcleos no interior ou suporte em eventos institucionais. A atuação concentrada em Natal/RN permite que a equipe se organize de modo que, havendo a necessidade de uma intervenção presencial específica ou remota de maior fôlego por um dos técnicos, o segundo profissional permaneça dedicado à sustentação contínua dos demais chamados. Dessa forma, assegura-se que o atendimento aos usuários não seja descontinuado e que o tempo de resposta (SLA) seja preservado, mantendo a estabilidade da infraestrutura tecnológica que subsidia a missão da DPE/RN em todo o Estado.

2.14. A contratação ora proposta revela-se, portanto, indispensável para reequilibrar a capacidade operacional da área de TI, assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços de suporte técnico, viabilizar a retomada das ações de manutenção preventiva e preservar a eficiência da infraestrutura tecnológica que sustenta a missão constitucional da DPE/RN.

3. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (LEI N.º 14.133/2021- ART. 18, §1º, II)

3.1. A contratação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação, sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra, encontra-se devidamente prevista no Plano de Contratações Anual (PAC) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte para o exercício de 2026, sob o Item nº 130, evidenciando o adequado planejamento da Administração e a aderência da demanda às diretrizes institucionais de gestão e governança das contratações públicas.

3.2. A inclusão da referida contratação no PAC 2026 decorre da necessidade objetiva e previamente identificada de assegurar a continuidade dos serviços de suporte técnico em TI, especialmente diante da iminente expiração do Contrato Administrativo nº 17/2021-DPE/RN, bem como da reestruturação interna promovida pela Lei Complementar nº 785/2025, que alterou significativamente a composição da força de trabalho da área de Tecnologia da Informação e redistribuiu atribuições estratégicas à Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI).

3.3. Nesse contexto, a previsão da contratação no PAC atende integralmente ao disposto no art. 18, §1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, ao demonstrar que a necessidade foi devidamente identificada, planejada, analisada e incorporada ao instrumento formal de planejamento das contratações, considerando seu caráter essencial, contínuo e estratégico para o funcionamento regular da Instituição.

3.4. O Estudo Técnico Preliminar (ETP) foi elaborado em estrita consonância com as diretrizes, objetivos estratégicos e iniciativas previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, instrumento que orienta a governança, a gestão e o desenvolvimento da área de TIC no âmbito institucional.

3.5. O alinhamento entre os instrumentos de planejamento e o PDTI constitui requisito essencial para assegurar a coerência das contratações públicas com as necessidades reais da Instituição, bem como para garantir a racionalidade do gasto público, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com as boas práticas de governança preconizadas pelos órgãos de controle.

3.6. O PDTI estabelece como premissas fundamentais a disponibilidade, a confiabilidade, a segurança e a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, reconhecendo a TIC como elemento transversal e indispensável ao pleno funcionamento das atividades finalísticas da Defensoria Pública. Nesse sentido, o ETP materializa, no plano tático e operacional, as diretrizes estratégicas do PDTI, ao identificar de forma estruturada os problemas existentes, analisar as alternativas disponíveis no mercado e propor solução técnica compatível com a realidade institucional, orientada à eficiência, à qualidade do serviço e à gestão por resultados.

3.7. A contratação de serviços continuados de suporte técnico em TI, com dedicação exclusiva de mão de obra e mensuração de desempenho por meio de Instrumento de Medição de Resultados (IMR), encontra respaldo direto nas iniciativas do PDTI voltadas ao fortalecimento da sustentação do ambiente tecnológico, à melhoria do atendimento aos usuários internos, à redução de indisponibilidades operacionais e ao aumento da maturidade dos processos de gestão de TIC.

3.8. O modelo proposto no instrumento de planejamento contribui para a execução dos objetivos estratégicos do PDTI ao permitir que os servidores da área de tecnologia se concentrem em atividades de maior valor agregado, tais como planejamento, governança, segurança da informação, fiscalização contratual e evolução tecnológica, enquanto o suporte técnico operacional é assegurado de forma contínua, estruturada e mensurável.

3.9. Adicionalmente, os instrumentos de planejamento que embasam a presente contratação observam as diretrizes do PDTI relativas à padronização de processos, à formalização de serviços e à utilização de ferramentas institucionais de gestão, como o sistema GLPI e o Catálogo de Serviços de TIC oficialmente instituído. A integração entre o objeto da contratação, o Catálogo de Serviços e os níveis de serviço (SLA) definidos no PDTI reforça a previsibilidade, a transparência e a rastreabilidade da prestação dos serviços, viabilizando o controle efetivo do desempenho da Contratada e a adequada atuação da fiscalização.

3.10. Ressalta-se, ainda, que o alinhamento ao PDTI garante que a solução proposta não se limita ao atendimento de necessidades imediatas, mas se insere em uma visão estratégica de médio e longo prazo para a área de TIC, promovendo a sustentabilidade operacional e a evolução contínua do ambiente tecnológico institucional. A observância do planejamento estratégico evita contratações fragmentadas ou desconectadas da realidade institucional, reduz riscos de sobreposição de soluções e assegura a aplicação eficiente dos recursos públicos.

3.11. Dessa forma, resta evidenciado que o presente instrumento atende às exigências formais da Lei nº 14.133/2021 e encontra-se plenamente alinhado ao Plano de Contratações Anual e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, constituindo instrumento legítimo, necessário e adequado para subsidiar a contratação pretendida.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (LEI FEDERAL N. 14.133/2021, ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "C"):

4.1. A solução que melhor se adequa e atende às necessidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, sob a ótica do interesse público, é a prestação de serviços de apoio, mediante postos de trabalho, na função de técnico em informática pleno, em regime de execução indireta, na modalidade mão de obra exclusiva.

4.2. Dessa forma, por meio da solução escolhida, os empregados da empresa contratada permanecerão à disposição nas dependências da DPE/RN, para a prestação de serviços contínuos e essenciais que compõem o objeto da contratação, em postos de trabalho, sob o regime de execução indireta, com a finalidade de executar, com a qualidade e a eficiência esperadas, as atividades-meio para as quais serão contratados, prevendo-se as seguintes vantagens:

a) maior facilidade de interação com as equipes, uma vez que os prestadores de serviços ficam alocados dentro do órgão;

b) maior retenção de conhecimentos;

c) menor rotatividade de profissionais;

d) profissionais que, com a experiência, tornam-se confiáveis e são capazes de lidar com as demandas administrativas com domínio da cultura organizacional;

e) sigilo sobre as questões internas da DPE/RM, além do decoro, ética e responsabilidade;

f) facilidade de comunicação e esclarecimentos com e entre equipes; e

g) menor variação no valor dos pagamentos das faturas.

4.3. Com a licitação em referência, pretende-se a eficiência e a eficácia na prestação de serviços do órgão como um todo, além da racionalização dos gastos e impedimento do crescimento desmensurado da máquina pública, ao otimizar a mão de obra disponível, desincumbindo os membros, servidores e demais colaboradores de atribuições e tarefas específicas de apoio de serviços diversos que, apesar de serem importantes para a consecução das atividades finalísticas do órgão, podem ser desenvolvidas perfeitamente por meio da prestação de serviços terceirizados.

4.4. Ressalvadas as peculiaridades do objeto, pretende-se com a solução:

a) melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis;

b) melhoria dos serviços contratados;

c) redistribuição da equipe com acréscimo de recursos humanos;

d) suporte de informática; e

e) economicidade, com base no estudo realizado.

4.5. Os serviços abrangem a cobertura efetiva de postos de trabalho, na função de técnico em informática pleno. A carga-horária deverá observar o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, totalizando 44 (quarenta e quatro) horas semanais, cabendo à contratante definir a forma de cumprimento integral de tal horário de trabalho.

4.6. Considerando a natureza da solução escolhida, não se aplicam as disposições acerca das exigências relacionadas à manutenção ou assistência técnica.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO, QUE CONSISTE NA DEFINIÇÃO DE COMO O CONTRATO DEVERÁ PRODUZIR OS RESULTADOS PRETENDIDOS DESDE O SEU INÍCIO ATÉ O SEU ENCERRAMENTO (LEI FEDERAL N. 14.133/2021, ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "E"):

5.1. O modelo de execução do objeto encontra-se consignado na cláusula quarta da minuta do contrato, anexa a este Termo de Referência.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (LEI FEDERAL N. 14.133/2021, ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "D"):

Dos requisitos legais

6.1. A presente contratação alinha-se às diretrizes emanadas pela Constituição Federal, além de atender rigorosamente às disposições contidas nas Leis Federais n. 14.133/2021, n. 13.709/2018, n. 12.527/2011 e Decreto-lei n. 5.452/1943, bem como em outras legislações aplicáveis à contratação.

6.2. Considerando o disposto na Resolução n. 310/2023-CSDP, esta Defensoria Pública adota a regulamentação da Lei Federal n. 14.133/2021, exarada pelo Governo Federal, no que couber e nas hipóteses legalmente exigidas, enquanto não editada regulamentação sobre a matéria pela Defensoria Pública deste Estado. Por esta razão, a presente contratação observará, no que couber e for exigido em lei, as disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, da Instrução Normativa SEGES/ME n. 5/2017, da Instrução Normativa SEGES/ME n. 98/2022, bem como da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 176/2024 e do Decreto Federal n. 12.174/2024, sem prejuízo de outras normativas pertinentes à contratação e sem excluir as demais Resoluções expedidas no âmbito desta Defensoria Pública do Estado.

6.3. A contratação, ainda, naquilo que não contrariar as normativas federais, deve observar à Lei Estadual n. 10.841/2021, que institui mecanismo de controle do patrimônio público do Estado do Rio Grande do Norte, dispondo sobre provisões de encargos trabalhistas a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços de forma contínua, no âmbito dos Poderes Públicos.

6.4. Em observância ao disposto na Instrução Normativa SEGES/MGI nº 176/2024, a contratação obedecerá aos Acordos, Dissídios Coletivos ou Convenções Coletivas de Trabalho da categoria profissional aplicáveis e vigentes, bem como àqueles que venham a ser registrados no Ministério do Trabalho e Emprego durante a execução contratual e que produzam efeitos em relação à avença, respeitados o respectivo período de vigência e a data-base estabelecida na eventual nova CCT, observando-se, ainda, o princípio da territorialidade, segundo o qual tais instrumentos normativos trabalhistas possuem eficácia restrita aos limites territoriais expressamente previstos em sua abrangência.

6.5. Nos termos do art. 6º inciso XVI, da Lei Federal n. 14.133/2021, exige-se para a contratação que:

a) os empregados da contratada fiquem à disposição nas dependências da contratante para a prestação dos serviços.

b) a contratada não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis desta contratação para execução simultânea de outros contratos.

c) a contratada possibilite a fiscalização pelo contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos.

6.6. Conforme prescreve o art. 50 da Lei Federal n. 14.133/2021, o contratado deverá apresentar, quando solicitado pela Administração, sob pena de multa, comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas e com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução do contrato, em especial quanto ao:

I - registro de ponto para atestar a frequência dos empregados, devendo tal registro ocorrer, preferencialmente, na forma eletrônica, em conformidade com o disposto no art. 21 do Decreto Federal n. 10.854/2021;

II - recibo de pagamento de salários, adicionais, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário;

III - comprovante de depósito do FGTS;

IV - recibo de concessão e pagamento de férias e do respectivo adicional;

V - recibo de quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato;

VI - recibo de pagamento de vale-transporte e vale-alimentação, na forma prevista em norma coletiva;

6.7. Nos ditames do art. 121, §3º, incisos II, III, IV e V, da Lei Federal n. 14.133/2021, e em consonância com o Tema 1.118 (l*eading case:* RE 1298647), julgado sob a sistemática de repercussão geral pelo Supremo Tribunal Federal, para assegurar o cumprimento de obrigações trabalhistas pelo contratado, a Administração poderá, entre outras medidas:

I - condicionar o pagamento à comprovação de quitação das obrigações trabalhistas vencidas relativas ao contrato, inclusive do mês anterior;

II - efetuar o depósito de valores em conta vinculada;

III - em caso de inadimplemento, efetuar diretamente o pagamento das verbas trabalhistas, que serão deduzidas do pagamento devido ao contratado;

IV - estabelecer que os valores destinados a férias, a décimo terceiro salário, a ausências legais e a verbas rescisórias dos empregados do contratado que participarem da execução dos serviços contratados serão pagos pelo contratante ao contratado somente na ocorrência do fato gerador.

6.8. Os valores depositados na conta vinculada a que se refere o inciso III do item 6.7 são absolutamente impenhoráveis.

6.9. Ainda em atenção ao Tema 1.118 julgado pelo Supremo Tribunal Federal, será exigido da contratada, como obrigação para a fase de execução contratual, a comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974.

6.10. Em conformidade com o art. 92, §4º, inciso II, da Lei Federal n. 14.133/2021, o critério de reajustamento de preços será por repactuação, considerando o regime de dedicação exclusiva de mão de obra, mediante demonstração analítica da variação dos custos. Os detalhes acerca da repactuação constarão em cláusula própria no Termo de Referência e na minuta do contrato administrativo a ser firmado.

6.11. Estabelece-se, desde já, nos ditames do art. 9º da IN SEGES/MGI n. 176/2024, que a DPE/RN preservará os direitos mais benéficos ao trabalhador durante a execução contratual caso o Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada seja diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma para definição dos custos unitários mínimos relevantes, para fins de repactuação.

Do planejamento das férias dos colaboradores terceirizados

6.12. Na forma da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 213/2025, a contratada deverá realizar o planejamento das férias dos colaboradores terceirizados desde o início do contrato administrativo.

6.13. O planejamento deverá viabilizar a previsibilidade das férias, estabelecida no inciso I do art. 3º do Decreto n.º 12.174, de 11 de setembro de 2024, e permitir o acompanhamento pela fiscalização do contrato.

6.14. O planejamento das férias será elaborado considerando a vigência contratual, as especificidades e rotinas do serviço contratado, a legislação aplicável e a utilização e manutenção dos valores alocados na planilha de custos, privilegiando a possibilidade de os colaboradores terceirizados se organizarem para o período de fruição.

6.15. Respeitado o poder diretivo e gerencial da contratada e as necessidades do serviço, o planejamento e a programação da fruição das férias levarão em consideração

I - o apoio à parentalidade, conforme disposto no art. 8º da Lei n.º 14.457, de 21 de setembro de 2022;

II - o público prioritário da Política Nacional de Cuidados, conforme disposto nos incisos I, II e III do art. 8º da Lei 15.069, de 23 de dezembro de 2024; e

III - o entendimento mútuo entre a contratada e o colaborador terceirizado, sempre que possível.

6.16. A contratada poderá solicitar reunião com a fiscalização do contrato, antes da definição da programação da fruição das férias, para dirimir eventuais dúvidas sobre as rotinas da prestação de serviço estabelecidas no Termo de Referência.

6.17. O planejamento será formalizado por meio do relatório de programação de férias, no qual será informada a época de fruição de férias de cada colaborador terceirizado.

6.18. A programação da fruição das férias de cada colaborador terceirizado deverá ser realizada com, no mínimo, sessenta dias de antecedência ao término do período aquisitivo.

6.19. O disposto no item 6.18 não se aplica ao período aquisitivo encerrado nos primeiros noventa dias do contrato.

6.20. A contratada deverá enviar à fiscalização do contrato, até o quinto dia útil de cada mês, o relatório de programação das férias dos colaboradores terceirizados alocados no contrato administrativo, observados os prazos do art. 5º, a partir do segundo mês da execução contratual.

6.21. O relatório de programação das férias conterá a relação dos colaboradores terceirizados alocados no contrato, cargo ou função, data de admissão e alocação no posto, e informações sobre as férias, conforme alínea a, item 10.1, do Anexo VIII-B da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017.

6.22. As informações sobre as férias deverão incluir:

I - as datas de início e fim: do período aquisitivo, do período concessivo e da fruição das férias, caso já esteja programada; e

II - o parcelamento dos períodos de férias, se houver.

6.23. O planejamento e a programação deverão garantir que as férias sejam fruídas sempre que a vigência contratual permitir, dentro de doze meses, contados a partir da data do direito adquirido, conforme o art. 134 do Decreto-Lei nº 5.452, de 01º de maio de 1943, de modo a mitigar as ocorrências de pagamento indenizado.

6.24. Nos doze meses finais do contrato administrativo, a contratada deverá apresentar relatório de programação das férias que atenda o disposto no item 6.23.

6.25. A contratada enviará à fiscalização do contrato o recibo de concessão de férias em até 5 dias úteis após a ciência do colaborador terceirizado, conforme o art. 135 do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e o inciso IV do art. 50 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

6.26. Após a programação das férias, as alterações deverão ser comunicadas à fiscalização do contrato com, no mínimo, noventa dias de antecedência do início da fruição das férias, mediante justificativa.

6.27. Consideram-se motivos justificáveis para a alteração das férias:

I - ajustes para atendimento dos incisos I e II do art. 3º da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 213/2025 (item 5.8, incisos I e II);
II - caso fortuito e força maior; ou
III - necessidade do serviço, com anuência da fiscalização do contrato.

6.28. As rotinas de fiscalização contratual deverão incluir o acompanhamento da programação e da fruição das férias, a fim de mitigar a ocorrência de irregularidades.

6.29. A fiscalização do cumprimento do disposto na Instrução Normativa SEGES/MGI n. 213/2025 será realizada, prioritariamente, pelo fiscal do contrato.

6.30. O descumprimento da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 213/2025 se enquadrará na infração prevista no inciso I do art. 155 da Lei Federal n. 14.133/2021, reproduzida no quadro colacionado na cláusula décima terceira da minuta do contrato, conforme estabelece o art. 13 da referida regulamentação.

6.31. O descumprimento reiterado da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 213/2025, ou o seu descumprimento combinado com o de uma ou mais disposições do Capítulo IV do Título II do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, se enquadrará na infração prevista no inciso II do art. 155 da Lei Federal n. 14.133/2021, reproduzida no quadro colacionado na cláusula décima terceira da minuta do contrato, conforme estabelece o art. 13, parágrafo único da mencionada regulamentação.

6.32. O profissional em gozo de férias deverá ser substituído no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, por outro que possua a mesma qualificação profissional exigida, nos termos dos requisitos previstos nos itens 6.47 a 6.49 deste Termo de Referência.

6.32.1. O descumprimento do prazo estabelecido no subitem 6.32 poderá caracterizar a inexecução parcial do contrato,

sujeitando a Contratada à aplicação das sanções previstas neste instrumento e na legislação vigente.

Da exigência de cota de aprendizagem e reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência e reabilitados da Previdência Social

6.33. Considerando o disposto no art. 116 da Lei Federal n. 14.133/2021, bem como o que prevê o art. 429 da CLT, será obrigatório que a empresa a ser contratada cumpra a cota de aprendizes, devendo ser priorizados adolescentes entre 14 e 18 anos que estejam em situação de vulnerabilidade ou de risco social, nos termos do art. 53, *caput,* incisos I a III, §§ 1º e 2º, do Decreto Presidencial n. 9.579/2018, com redação conferida pelo Decreto nº 11.479/2023.

6.34. Sem prejuízo do previsto no item 6.190, "f.1", durante a execução do contrato, quanto à obrigação de cumprimento da cota de aprendizes, não será suficiente a apresentação de autodeclaração pela empresa contratada, devendo ser apresentada certidão emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, ou outros meios de prova, que comprovem o cumprimento da cota de aprendizes. A referida certidão pode ser emitida por intermédio do seguinte *link* disponibilizado pelo Ministério do Trabalho e Emprego: <https://certidoes.sit.trabalho.gov.br/aprendiz>.

6.35. Durante toda a execução contratual, a contratante deverá fiscalizar o cumprimento de cota de aprendizes pela empresa contratada, consistente na obrigação de empregar e matricular nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem ou, supletivamente, em escolas técnicas ou entidades sem fins lucrativos, números de aprendizes equivalente a cinco por cento, no mínimo, e quinze por cento, no máximo, dos(as) trabalhadores(as) existentes em cada estabelecimento, cujas funções demandem formação profissional, conforme a Classificação Brasileira de Ocupações - CBO.

6.36. Conforme os arts. 92, XVII, 116 e 137, IX, da Lei Federal nº 14.133/2021, a empresa contratada deverá, ao longo de toda a execução do contrato, cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência e para reabilitados da Previdência Social. Nesse contexto, sempre que solicitado pela Administração, o contratado deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas.

Da identificação da Classificação Brasileira de Ocupação (CBO), da Convenção Coletiva de Trabalho paradigma e da fixação de custos mínimos relevantes

6.37. Em consonância com o art. 2º, inciso I, da IN SEGES/MGI n. 176/2024, a categoria que executará o serviço a ser contratado é a de "técnico em informática pleno", descrita sob o código 3172-10 na Classificação Brasileira de Ocupações, assim instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego. **Por sua vez, conforme prescreve o art. 2º, inciso II, da IN SEGES/MGI n. 176/2024, identifica-se a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) n. RN000129/2025 como a CCT que servirá de paradigma para estabelecer os custos relativos à categoria profissional que executará o serviço contratado nas localidades identificadas neste documento preparatório.**

6.38. Com efeito, a referida convenção prevê uma remuneração de R$ 3.464,39 (três mil quatrocentos e sessenta e quatro reais e trinta e nove centavos) para a categoria de técnico em informática pleno.

6.39. Nos termos do art. 4º da IN SEGES/MGI n. 176/2024, a elaboração da planilha de custos e formação de preços para elaboração do orçamento estimado da contratação do serviço deverá estar fundamentada na Convenção Coletiva de Trabalho considerada paradigma.

6.40. A teor da CCT, indica-se os seguintes custos unitários mínimos relevantes, que deverão ser observados nas propostas de preços:

Custos unitários mínimos relevantes para proposta de preços (CCT RN000129/2025)	
I - valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais (art. 4º, §2º, I, IN 176/2024);	Piso salarial: R$ 3.464,39 (três mil quatrocentos e sessenta e quatro reais e trinta e nove centavos)
II - valores de auxílio-alimentação (art. 4º, §2º, II, IN 176/2024);	R$ 25,00 (vinte e cinco reais) por dia
III - benefícios previstos no Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo paradigma que contemplem todos os trabalhadores representados pelo sindicato laboral (art. 4º, §2º, III, IN 176/2024);	. Auxílio creche: R$ 142,62 (cento e quarenta e dois reais e sessenta e dois centavos) . Auxílio saúde: R$ 73,85 (setenta e três reais e oitenta e cinco centavos)

6.41. O auxílio-alimentação será devido exclusivamente pelos dias de efetivo exercício das atividades.

6.42. Não serão considerados custos unitários mínimos relevantes quaisquer valores previstos em Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo que não contemplem todos os trabalhadores representados pelo sindicato laboral.

6.43. **Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador, quando o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicado pelo licitante, diferente da CCT paradigma, estabelecerem valores de remuneração incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos da CCT utilizada como paradigma.**

6.44. As despesas relacionadas ao vale-transporte ou auxílio-transporte, assistência à saúde, seguro de vida, auxílio por acidente de trabalho, equipamentos de proteção individual, uniformes, assim como benefícios, adicionais ou prêmios, devem obrigatoriamente atender às disposições estabelecidas no acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, bem como as regulamentações específicas incidentes em relação à matéria, a exemplo do vale-transporte nos municípios que assim possuam legislação/regulamentação em vigor.

6.45. A licitante, ao apresentar a planilha de composição de custos, deverá indicar qual a norma vigente para fixação do vale-transporte, caso este seja indicado na composição de custos dos postos de trabalho.

6.46. Na fase de julgamento da proposta de preços do licitante, deverão ser apresentados os documentos listados no art. 5º da IN SEGES/MGI n. 176/2024, cabendo à Coordenadoria de Licitações desta Defensoria Pública observar rigorosamente o procedimento previsto para análise de propostas estabelecidos pelo art. 7º da já mencionada Instrução Normativa de n. 176/2024. Os documentos ora mencionados estão listados a seguir:

I - declaração informando o enquadramento sindical do licitante, relacionando qual a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta;

II - cópia da carta ou do registro sindical do sindicato ao qual o licitante declara ser enquadrado;

III - cópia do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante para a elaboração da planilha de custos e formação de preços que embasam o valor global ofertado; e

IV - declaração de que é responsabilidade do licitante a veracidade das informações prestadas, assumindo a responsabilidade integral por eventuais erros no enquadramento sindical ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado, e por qualquer ônus decorrente de reenquadramentos que ocorram durante a vigência contratual, sujeitando-se às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

6.47. É vedado à contratante exercer ingerências na formação de preços privados por meio da proibição de inserção de custos ou exigência de custos mínimos que não estejam diretamente relacionados à exequibilidade dos serviços e materiais, que decorram de encargos legais ou da aplicação do disposto no Decreto nº 12.174, de 11 de setembro de 2024.

Requisitos da formação profissional e das atividades técnicas

Perfil: Técnico em informática pleno

6.48. O Técnico em Informática Pleno constitui o núcleo operacional do serviço de suporte técnico na execução de manutenções preventivas e no atendimento aos usuários em todas as unidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte (DPE/RN), assegurando a continuidade, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

Requisitos mínimos

6.49. Para garantir a execução qualificada dos serviços e o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), os profissionais alocados deverão atender aos seguintes requisitos:

Formação mínima

a) Nível médio completo, com curso Técnico em Informática ou em Tecnologia da Informação, emitido por instituição de ensino devidamente regular perante o sistema oficial de ensino competente; ou

b) Nível superior incompleto na área de Informática ou Tecnologia da Informação, com, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da carga horária concluída, em curso regularmente reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).

Experiência profissional

6.50. Mínimo de 2 (dois) anos de experiência comprovada em atividades de suporte técnico ou em funções correlatas na área de Tecnologia da Informação.

Requisitos pessoais e legais

a) Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos;

b) Cópia de documento oficial de identificação com foto;

c) Cópia de comprovante de residência;

d) Currículo Vitae;

e) Estar quite com as obrigações eleitorais;

f) Estar quite com as obrigações do Serviço Militar, quando aplicável;

g) Apresentar certidão dos setores de distribuição dos foros criminais da Justiça Federal e Estadual dos locais de residência dos últimos 5 (cinco) anos;

h) Possuir aptidão física e mental para o exercício das atribuições.

Justificativa técnica dos requisitos

6.51. A exigência de experiência mínima de 2 (dois) anos para o perfil Pleno justifica-se pela necessidade de mitigação dos riscos operacionais inerentes à execução descentralizada dos serviços, notadamente nas unidades regionais, em que o profissional atuará como ponto focal do suporte técnico local, com maior grau de autonomia e responsabilidade na resolução de demandas.

6.52. O Técnico Pleno deverá possuir capacidade para realizar diagnóstico inicial, resolver incidentes de baixa e média complexidade e adotar procedimentos padronizados, contando com canais formais de escalonamento junto à Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI) para situações de maior complexidade. A ausência de experiência mínima adequada comprometeria a agilidade, a resolutividade e o cumprimento dos níveis de serviço (SLA) pactuados, ocasionando escalonamentos excessivos, aumento do tempo de resposta e prejuízo à finalidade da contratação.

6.53. A exigência de formação técnica emitida por instituição de ensino devidamente regular perante o sistema oficial de ensino competente ou formação de nível superior em curso regularmente reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC), tem por finalidade assegurar a qualificação mínima necessária à adequada execução das atividades contratadas.

6.53.1. Tal exigência constitui parâmetro oficial de verificação da regularidade institucional da entidade formadora, da conformidade da carga horária e da matriz curricular do curso, da qualificação do corpo docente e das condições pedagógicas necessárias à formação profissional, em observância aos padrões estabelecidos pelo sistema educacional brasileiro.

6.53.2. A medida busca garantir que os profissionais alocados na execução contratual possuam formação compatível com a complexidade técnica dos serviços de suporte em Tecnologia da Informação, contribuindo para a adequada prestação dos serviços, para a segurança operacional do ambiente tecnológico institucional e para o cumprimento dos níveis mínimos de desempenho estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

6.54. Tais exigências revelam-se proporcionais, razoáveis e compatíveis com a complexidade das atividades desempenhadas, não configurando restrição indevida à competitividade, por não imporem instituição específica, em observância aos princípios da isonomia, da eficiência e da seleção da proposta mais vantajosa, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

6.55. Ressalta-se, ainda, que a ausência de requisitos mínimos de qualificação e experiência expõe a Administração ao risco de contratação de empresa sem capacidade técnica adequada, comprometendo a execução do objeto, conforme entendimento consolidado do Tribunal de Contas da União, a exemplo do Acórdão nº 2.305/2021 – Plenário.

Da comprovação dos requisitos

6.56. A comprovação da formação, da experiência profissional e dos demais requisitos exigidos deverá ser apresentada pela Contratada no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas antes do início da execução contratual, mediante apresentação de documentação idônea, válida e atualizada, sem prejuízo de posterior verificação pela fiscalização do contrato.

6.57. A comprovação da escolaridade mínima dar-se-á mediante apresentação de:

I - certificado de conclusão do ensino médio, emitido por instituição devidamente reconhecida e registrada junto ao órgão competente, nos termos da legislação educacional vigente; e

II - certificado ou diploma de conclusão de curso técnico em Informática ou em Tecnologia da Informação reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC), emitido por instituição regularmente credenciada e reconhecida pelo órgão competente, devidamente registrado, quando aplicável; ou

III - documento comprobatório de matrícula e histórico escolar atualizado de curso superior na área de Informática ou Tecnologia da Informação, que demonstre a integralização de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da carga horária total do curso, emitido por instituição de ensino superior regularmente credenciada.

6.58. A inobservância dos requisitos estabelecidos nesta cláusula, bem como a apresentação de documentação irregular, incompleta, inidônea ou em desconformidade com as exigências editalícias e legais, poderá ensejar a recusa do profissional indicado, a exigência de sua substituição imediata e a aplicação das penalidades previstas no contrato e na legislação vigente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

Dos requisitos para continuidade das atividades do Técnico em Informática Pleno

6.59. A continuidade do atendimento presencial constitui condição essencial para a adequada execução do objeto contratual, sendo indispensável à manutenção da regularidade, eficiência e qualidade dos serviços de suporte técnico prestados.

6.60. Nesse sentido, a Contratada deverá:

I - Promover a substituição de qualquer profissional alocado que se ausente, de forma programada ou imprevista, por motivo de férias, licenças, afastamentos, desligamentos ou quaisquer outras ocorrências, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da ciência do fato;

II - Assegurar que o profissional substituto possua, no mínimo, a mesma formação acadêmica, experiência profissional, em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e no instrumento contratual;

III - Garantir a manutenção do atendimento presencial de forma contínua e ininterrupta durante todo o horário de expediente da Defensoria Pública, nos postos de trabalho definidos neste Termo de Referência, independentemente de ocorrências relacionadas à gestão interna de pessoal.

6.61. O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula caracterizará falha na execução contratual, sujeitando a Contratada às penalidades previstas no contrato.

Dos critérios de desempenho

6.62. A classificação de prioridade dos chamados (Muito Alta, Alta, Média, Baixa ou Muito Baixa) possuirá caráter exclusivamente operacional e gerencial, não sendo utilizada para fins de contabilidade, ponderação, cálculo financeiro ou apuração do Índice de Atendimento no Prazo (IAP).

6.63. Referida classificação destina-se à organização, ao planejamento e à gestão dos atendimentos, especialmente para subsidiar a definição do Acordo de Nível de Serviço (SLA) aplicável, a alocação de recursos técnicos e a avaliação da necessidade de escalonamento, inclusive para eventual atuação presencial.

6.64. Para fins de mensuração de desempenho contratual, será considerado, exclusivamente, o cumprimento ou o descumprimento dos prazos estabelecidos nos respectivos SLAs, independentemente da classe de prioridade atribuída ao chamado.

6.65. A atribuição da prioridade deverá observar critérios objetivos, previamente definidos, registrados no sistema de gestão de chamados e passíveis de verificação pela fiscalização contratual.

6.66. Da classificação de prioridade:

#	Pergunta	Resposta	Prioridade
1	O problema/solicitação/dúvida impede que a DPE/RN cumpra seus processos de trabalho?	Sim	Muito Alta
2	O problema/solicitação/dúvida impede que a DPE/ execute algum serviço ao usuário externo?	Sim	Muito Alta
3	O problema/solicitação/dúvida impede que a DPE/RN execute algum serviço ao usuário interno?	Sim	Muito Alta
4	O problema/solicitação/dúvida impede que o usuário interno do DPE/RN realize sua função?	Sim	Muito Alta
5	O problema/solicitação/dúvida trata-se de demanda deliberada no Planejamento Estratégico da DPE/RN?	Sim	Alta
6	O problema/solicitação/dúvida impede que o usuário interno do DPE/RN realize suas funções secundárias?	Sim	Média
7	O problema/solicitação/dúvida não impede que o usuário interno do DPE/RN realize sua função mas causa retardo em sua execução?	Sim	Média

8	O problema/solicitação/dúvida não impede que o usuário externo da DPE/RN a utilização de algum serviço prestado mas causa retardo na execução das mesmas?	Sim	Média
9	O problema/solicitação/dúvida do usuário interno da DPE/RN trata-se de demanda nova visando melhorias para execução de suas funções?	Sim	Baixa
10	O problema/solicitação/dúvida do usuário externo do DPE/RN trata-se de demanda nova visando melhorias para utilização de algum serviço oferecido pelo DPE/RN?	Sim	Baixa
11	O problema/solicitação/dúvida não se encaixou em nenhuma das alternativas anteriores?	Sim	Muito Baixa

Do catálogo de serviços

6.67. O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) constitui o instrumento institucional de referência para a definição, organização e padronização dos serviços de suporte técnico objeto desta contratação, orientando o atendimento das demandas, a fiscalização contratual e a mensuração dos prazos de cumprimento dos serviços.

6.68. Instituído pela Portaria nº 263/2024-GDPGE, o Catálogo consolida, de forma estruturada, os serviços de TIC disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, em conformidade com as diretrizes de governança e com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI), conferindo segurança jurídica, padronização procedimental e transparência à execução contratual.

6.69. O instrumento contempla a descrição dos serviços por categorias e subcategorias, com definição de níveis de prioridade, prazos máximos de atendimento e solução, critérios de encerramento e indicadores de desempenho compatíveis com a criticidade das demandas institucionais.

6.70. Sua operacionalização ocorre por meio do sistema institucional de gestão de chamados GLPI, utilizado para o registro, acompanhamento e controle das solicitações, constituindo a base oficial para a apuração dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e dos Indicadores de Medição de Resultados (IMR), especialmente do Índice de Atendimento no Prazo (IAP), assegurando rastreabilidade e confiabilidade à fiscalização.

6.71. Nos termos da Portaria nº 263/2024-GDPGE, o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação poderá ser atualizado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação, mediante validação administrativa, desde que tais atualizações não impliquem alteração substancial do objeto contratado nem aumento de despesas, preservados os mecanismos de controle e gestão por resultados, e observadas, em todos os casos, as regras de alteração contratual previstas na Lei nº 14.133/2021.

6.72. A adoção desse instrumento, associada a SLAs definidos e à utilização do GLPI, assegura previsibilidade, padronização e eficiência na prestação dos serviços, além de fornecer parâmetros objetivos e auditáveis para a avaliação do desempenho da Contratada e a aplicação das sanções e ajustes previstos no IMR.

6.73. O Catálogo de Serviços de TIC da DPE/RN, incluindo a matriz de criticidade e os respectivos prazos de solução em horas úteis, integra obrigatoriamente o presente instrumento, vinculando o desempenho da Contratada aos parâmetros institucionais estabelecidos.

Do fluxo de atendimento, níveis de serviços e prazos (SLA)

6.74. O fluxo de atendimento, as atividades a serem executadas pela equipe de suporte da DPE/RN e os respectivos prazos de atendimento, conforme estabelecido no Catálogo de Serviços mencionado no item anterior desta seção, encontram-se detalhados no Anexo V deste Termo de Referência.

Do instrumento de Medição de Resultados (IMR)

6.75. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) constitui o principal mecanismo de gestão e fiscalização contratual, destinado à mensuração objetiva, transparente e verificável do desempenho da Contratada na prestação dos serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação (TI), sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

6.76. O IMR tem por finalidade assegurar que a execução contratual esteja orientada à entrega efetiva de resultados e ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos no Catálogo de Serviços, afastando a caracterização da contratação

como mero fornecimento de postos de trabalho, em conformidade com os princípios da eficiência, da economicidade e da gestão por resultados, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

6.77. A metodologia de apuração do IMR será integrada aos Acordos de Nível de Serviço (SLA), adotando critérios objetivos e proporcionais, aptos a subsidiar a aplicação de glosas, ajustes e sanções contratuais, conforme o desempenho efetivamente aferido.

6.78. A mensuração dos resultados será realizada com base em registros, relatórios e evidências técnicas, assegurando a rastreabilidade das informações, a transparência dos procedimentos e o adequado acompanhamento da execução contratual pela Administração.

6.79. O principal indicador adotado será o Indicador de Atendimento no Prazo (IAP), destinado a mensurar a capacidade da Contratada em cumprir os prazos máximos estabelecidos para a solução dos chamados registrados pelos usuários, medidos em horas úteis, conforme os níveis de serviço definidos no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Anexo IV deste Termo de Referência).

6.80. Dessa forma, o desempenho da Contratada permanecerá diretamente vinculado aos parâmetros e prazos previstos no referido Catálogo, constituindo referência objetiva para fins de avaliação, apuração do IMR, aplicação de glosas e demais efeitos contratuais.

Metodologia de Aferição do IAP e Harmonização com SLAs

6.80.1. A aferição do IAP será realizada mensalmente pela fiscalização, utilizando os dados extraídos do sistema GLPI da DPE/RN, observando-se a aferição em horas úteis para o cômputo dos prazos.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Medir o percentual de chamados, em relação ao total encerrado no mês, que tiveram seu Atendimento e/ou Solução realizados dentro do prazo (SLA) previsto no Catálogo de Serviços de TIC.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 95%.
Instrumento de medição	Sistema oficial de chamados (GLPI) da DPE/RN.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade de chamados encerrados dentro do prazo (SLA) em relação à quantidade total de chamados encerrados no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	**IAP = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)** Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQtap = Somatório do quantitativo de chamados encerrados no mês de referência que cumpriram o SLA (em Horas Úteis) estabelecido no Catálogo de Serviços; ΣQtr = Somatório do quantitativo total de chamados encerrados no período de referência..
Observações	Obs1: Serão utilizadas Horas Úteis para o cômputo do prazo total de SLA, sendo o prazo de cada chamado determinado pelo seu Nível de Serviço (SLA) instituído no âmbito da DPE/RN por meio da Portaria nº 263/2024 GDPGE, vinculando integralmente o desempenho da Contratada a este instrumento normativo institucional. Obs2: A contagem do prazo de SLA terá início após a finalização da Triagem e atribuição ao técnico de informática (Pleno). Obs3: O período de referência da apuração é o quantitativo total de chamados efetivamente encerrados no mês, garantindo a rastreabilidade e a vinculação direta da remuneração ao resultado final.

6.81. Os Níveis Mínimos de Serviço (SLAs) e os prazos de atendimento se encontram formalmente definidos no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação , o qual foi formalmente instituído no âmbito da DPE/RN por meio da Portaria nº 263/2024 GDPGE, vinculando integralmente o desempenho da Contratada a este instrumento normativo institucional, um documento institucional oficial da DPE/RN. Este catálogo estabelece a matriz de criticidade dos chamados (baixa, média, alta) e os respectivos tempos máximos de resposta e solução, servindo como referência para a aferição do IAP e vinculando o desempenho da Contratada aos padrões de qualidade já estabelecidos pela Instituição.

Revisão e Proporcionalidade das Faixas de Ajuste no Pagamento (Glosa)

6.81.1. As faixas de ajuste no pagamento foram estruturadas para garantir maior proporcionalidade entre o nível de desempenho e a penalidade aplicada. A gradação visa incentivar a busca contínua pela excelência e refletir de forma justa a perda de valor do serviço em função do não atingimento dos objetivos de desempenho.

IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	Faixa de Ajuste no Pagamento (Glosa)	Justificativa
≥ 95%	0% de desconto	Desempenho dentro do padrão institucional esperado.
90% a 94,99%	2% de desconto sobre o valor mensal	Variação moderada do desempenho, com ajuste financeiro mínimo.
85% a 89,99%	5% de desconto sobre o valor mensal	Desvio moderado de performance, exigindo recomposição financeira proporcional.
80% a 84,99%	10% de desconto sobre o valor mensal	Queda relevante na eficiência do suporte, impactando a celeridade operacional.
< 80%	15% sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo da incidência das sanções administrativas cabíveis.	Desempenho crítico, sujeito à aplicação de sanções administrativas.
Observação: Nos casos em que o IAP seja inferior a 80% (oitenta por cento), além da aplicação do desconto fixo de 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal, a Contratada ficará sujeita à instauração de procedimento para apuração de inexecução contratual, com possibilidade de aplicação das sanções administrativas, conforme a gravidade da conduta.		

6.82. A adoção do IMR revisado, com faixas de ajuste claramente definidas e vinculadas a um indicador objetivo (IAP) e a SLAs preexistentes medidos em horas úteis, é a medida técnica mais eficaz para afastar a caracterização de simples fornecimento de postos de trabalho, garantindo que a DPE/RN remunere a empresa pela qualidade e tempestividade do serviço de suporte entregue, e não pela mera disponibilização de profissionais.

Regras Operacionais e de Fiscalização do IMR

6.83. Para a correta aplicação e fiscalização do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), as seguintes regras operacionais e de fiscalização serão observadas rigorosamente:

6.83.1. Ferramenta Oficial e Obrigatória: O sistema GLPI será a ferramenta oficial e obrigatória para o registro, acompanhamento e encerramento de todo o ciclo de atendimento, desde a abertura inicial até a solução final, constituindo a única fonte de dados para a apuração do IAP.

6.83.2. Acesso e Transparência: A Contratada terá acesso aos relatórios gerenciais e aos dados de desempenho extraídos do sistema GLPI, exclusivamente para fins de acompanhamento da execução contratual, monitoramento dos indicadores de desempenho, identificação de eventuais não conformidades operacionais e adoção de medidas corretivas e preventivas, visando à melhoria contínua dos serviços prestados, à observância dos níveis de serviço (SLA) pactuados e à transparência na gestão do contrato.

6.83.3. Medição Mensal: A medição do IAP será realizada mensalmente, com base nos dados consolidados dos chamados encerrados no mês de referência, conforme o mecanismo de cálculo estabelecido no Item 6.80.1.

6.83.4. Aplicação de Glosas: O descumprimento das metas de IAP implicará a aplicação automática de glosas financeiras sobre o valor mensal da fatura, conforme item 6.81.1, independentemente da aplicação de outras sanções administrativas previstas no Termo de Referência e no Contrato.

6.83.5. Resolução de Divergências: Eventuais divergências na apuração do IAP, na contagem de horas úteis ou no enquadramento dos chamados serão dirimidas pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato, em

conjunto com o Gestor do Contrato.

Análise Técnica de Excepcionalidade de Prazo

6.84. Nos casos em que houver extrapolação do prazo previsto no SLA aplicável, a Contratada, por intermédio do profissional responsável pelo atendimento, poderá solicitar formalmente ao Fiscal Técnico do contrato, no prazo máximo de 01 (um) dia útil contado do encerramento do chamado, a realização de análise técnica específica, devidamente fundamentada, com a finalidade de verificar se a natureza, a complexidade ou as condições operacionais da demanda justificaram o descumprimento do prazo originalmente estabelecido.

6.85. A solicitação deverá ser instruída com relatório técnico circunstanciado, contendo, no mínimo: descrição detalhada da ocorrência, histórico das tentativas de solução, registros no sistema de chamados, evidências documentais e indicação objetiva dos fatores que impactaram o prazo de atendimento.

6.86. A análise técnica terá caráter excepcional, será formalizada por despacho motivado do Fiscal Técnico e registrada nos autos do contrato, e poderá considerar, entre outros, os seguintes fatores:

I - identificação de complexidade técnica superveniente, não detectável na fase inicial do atendimento, devidamente demonstrada por registros técnicos;

II - comprovação de dependência de terceiros, fornecedores, ou setores internos da DPE/RN;

III - demonstração de indisponibilidade temporária de sistemas, plataformas, redes, equipamentos ou ambientes externos à governança direta da Contratada, devidamente registrada;

IV - comprovação da necessidade de realização de testes, validações, homologações ou intervenções adicionais indispensáveis à preservação da continuidade, segurança ou integridade dos serviços.

6.87. Concluindo o Fiscal Técnico, de forma expressamente fundamentada, que a extrapolação do prazo decorreu exclusivamente de fatores alheios à atuação regular da Contratada, o respectivo chamado poderá ser desconsiderado para fins de apuração do Índice de Atendimento no Prazo – IAP, sem prejuízo de seu registro histórico para fins de controle, auditoria e gestão.

6.88. A eventual desconsideração terá caráter excepcional, não constituirá precedente vinculante nem alterará os SLAs contratuais pactuados, permanecendo o cumprimento dos prazos estabelecidos como obrigação permanente da Contratada.

Das diárias para deslocamento

6.89. Conforme item 1 deste Termo de Referência, os postos de trabalho serão alocados, de forma fixa, na Sede Administrativa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, em Natal/RN.A eventual alteração de endereço não afasta a obrigatoriedade de manutenção dos postos em regime presencial no Município de Natal/RN, cabendo à CONTRATADA assegurar a continuidade da prestação dos serviços.

6.90. Sem prejuízo da alocação fixa estabelecida, a execução dos serviços poderá ocorrer, sempre que tecnicamente necessário, em quaisquer Núcleos da Defensoria Pública existentes no Estado do Rio Grande do Norte, mediante solicitação formal da Contratante, quando houver demanda por atendimento presencial, hipótese em que a Contratada poderá fazer jus ao ressarcimento das despesas de deslocamento.

6.91. O pagamento das diárias observará o disposto na convenção coletiva de trabalho da categoria profissional, bem como as demais normas legais e contratuais aplicáveis.

6.92. Para o período de vigência contratual de 36 (trinta e seis) meses, será previsto o quantitativo máximo de 150 (cento e cinquenta) diárias integrais, destinadas ao atendimento presencial fora dos postos de trabalho fixos.

6.93. A solicitação de pagamento das diárias será formalizada pela Contratante, por meio de ofício, no qual deverá constar a quantidade de diárias devidas, conforme controle interno e registros de execução dos serviços.

6.94. A nota fiscal referente às diárias deverá ser emitida separadamente da nota fiscal mensal dos serviços continuados, devendo conter, no mínimo:

a) o número do contrato correspondente;

b) a quantidade de diárias a serem pagas;

c) a metodologia de cálculo adotada para apuração do valor unitário e total;

d) o número do ofício de solicitação de pagamento expedido pela Contratante.

6.95. Registra-se que, após consulta ao sítio eletrônico do Ministério do Trabalho e Emprego, verificou-se a vigência da Convenção Coletiva de Trabalho nº RN000129/2025, a qual estabelece o valor da diária no montante de R$ 127,01 (cento e vinte e sete reais e um centavo), nos seguintes termos:

> As empresas, quando da viagem a serviço dos seus empregados, distâncias superiores a 80km da capital ou da sua cidade de origem, adiantarão com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas, numerário destinado a deslocamento,

hospedagem e alimentação.

Parágrafo Primeiro - Com o intuito de custear despesas decorrentes da viagem para a realização de trabalho fora do local de serviço habitualmente prestado pelo trabalhador, em deslocamentos superiores a 80 Km de distância do local de prestação de serviço, quando houver a necessidade de pernoitar, será pago a título de diária a importância de R$ 127,01 (cento e vinte e sete reais e um centavo).

Parágrafo Segundo: Se o deslocamento for superior a 45 km e não houver necessidade de pernoite do empregado é devida 35% (trinta e cinco por cento) da diária em referência.

Parágrafo Terceiro: Se o deslocamento for menor que o estabelecido no "caput" desta cláusula e houver necessidade de pernoite do empregado é devida a diária em referência.

Parágrafo Quarto: Se já existe o pagamento de diária mais favorável do que o valor estabelecido nesta cláusula, deve ser mantida a condição mais vantajosa para o empregado.

6.96. As diárias serão pagas exclusivamente mediante a comprovação do deslocamento efetivo, vedado o pagamento de valores fixos mensais a título de disponibilidade, em observância ao princípio da economicidade (Art. 5º, Lei 14.133/2021).

Dos requisitos gerais de conduta e de execução dos serviços

6.97. A carga-horária deverá observar o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, totalizando 44 (quarenta e quatro) horas semanais, cabendo à contratante definir a forma do cumprimento integral de tal horário de trabalho.

6.98. Eventual compensação de jornada, inclusive quanto ao procedimento para manifestação de interesse, parâmetros de avaliação, controle das horas compensadas e descontos, deverão observar o disposto na IN SEGES/MGI n. 81/2024, respeitadas as peculiaridades dos serviços prestados na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

6.99. Considerando a peculiaridade dos serviços prestados pela DPE/RN, as disposições da referida Instrução Normativa SEGES/MGI n. 81/2024 não se aplicam aos casos de diminuição da demanda durante o período do recesso das atividades institucionais, que ocorre entre os dias 20 de dezembro e 06 de janeiro, conforme art. 59-A, inciso I, da Lei Complementar Estadual n. 785/2025.

6.100. Nesse período de recesso a que alude o subitem anterior, os postos de trabalho especificados neste instrumento poderão, a critério da contratante, ter uma redução de até 50% (cinquenta por cento) de sua disponibilidade, com a consequente redução proporcional do valor devido à empresa contratada, somente havendo pagamento pelos postos de trabalho efetivamente executados durante tal interregno.

6.101. As quantidades de postos de trabalho a serem reduzidos durante o período de recesso das atividades institucionais deverão ser informadas pela contratante à contratada no mês de novembro de cada ano.

6.102. Os postos de trabalho serão alocados presencialmente na Sede Administrativa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, situada na Rua Sérgio Severo, nº 2037, Natal/RN, CEP 59063-380.

6.103. Sem prejuízo da alocação fixa acima estabelecida, a execução dos serviços poderá ocorrer em todos os Núcleos da Defensoria Pública existentes no Estado do Rio Grande do Norte, sempre que constatada a necessidade de atendimento presencial.

6.104. O atendimento aos chamados provenientes de todos os Núcleos da DPE/RN deverá ocorrer, preferencialmente, de forma remota, sempre que a natureza da demanda permitir, observados os prazos, os níveis de serviço (SLA) e as diretrizes institucionais estabelecidos.

6.105. É expressamente permitido o remanejamento dos postos de trabalho pela contratante entre as suas unidades institucionais, mediante comunicação formal à contratada, sempre que houver necessidade institucional devidamente motivada, sem que tal medida implique em alteração do objeto contratado, desde que não acarrete majoração de custos e respeitadas as disposições das convenções coletivas de trabalho.

6.106. Os serviços correspondentes aos postos de trabalho deverão ter início em até 03 (três) dias úteis, contados a partir da data do recebimento da Ordem de Serviço e Nota de Empenho ou documento equivalente, observados eventual cronograma de execução a ser elaborado e as necessidades da DPE/RN.

6.107. A Contratada deverá apresentar à Contratante, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas antes do início da prestação dos serviços, a relação nominal, por escrito, dos empregados que serão disponibilizados para atuação nas dependências da DPE/RN, acompanhada dos documentos comprobatórios de experiência e formação profissional, nos termos dos itens 6.48 a 6.58 deste Termo de Referência.

6.108. Os profissionais indicados pela empresa a ser contratada deverão cumprir todas as normas gerais não exaustivamente a seguir relacionadas, sem prejuízo das atribuições específicas de cada serviço contratado:

I - Ser pontual e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando substituído(a) por outro(a) profissional ou quando autorizado;

II - Cumprir as normas de segurança para acesso às dependências da contratante;

III - Comunicar à autoridade competente qualquer irregularidade verificada;

IV - Observar normas de comportamento profissional e técnicas de atendimento ao público;

V - Cumprir as normas internas do órgão;

VI - Entrar em áreas reservadas somente em caso de emergência ou quando devidamente autorizado;

VII - Zelar pela preservação do patrimônio da contratante sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e a aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário;

VIII - Operar, sempre que necessário e de forma adequada, equipamentos e sistemas informatizados disponíveis para a execução dos serviços;

IX - Solicitar apoio técnico junto às unidades competentes da DPE/RN para solucionar falhas em máquinas e equipamentos;

X - Conhecer a missão do posto que ocupa, assim como a forma de utilização dos equipamentos colocados à sua disposição;

XI - Assumir o posto com todos os acessórios necessários para o bom desempenho do trabalho;

XII - Receber/passar o serviço ao assumir/deixar o posto, relatando todas as situações encontradas, bem como as ordens e orientações recebidas;

XIII - Guardar sigilo de assuntos dos quais venha a ter conhecimento em virtude do serviço;

XIV - Manter atualizada a documentação utilizada no posto;

XV - Buscar orientação com seu preposto, em caso de dificuldades no desempenho das atividades, repassando-lhe o problema;

XVI - Adotar todas as providências ao seu alcance para sanar irregularidades ou agir em casos emergenciais;

XVII - Levar ao conhecimento do preposto, imediatamente, qualquer informação considerada importante;

XVIII - Ocorrendo desaparecimento de material, comunicar o fato imediatamente à chefia e/ou ao preposto, lavrando posteriormente a ocorrência por escrito;

XIX - Promover o recolhimento de objetos e/ou valores encontrados nas dependências da DPE/RN, providenciando para que sejam encaminhados à Segurança ou ao seu preposto;

XX - Evitar tratar de assuntos particulares ou que não tenham afinidade com o serviço desempenhado, durante o horário de trabalho, a fim de evitar o comprometimento e interrupções desnecessárias no atendimento;

XXI - Evitar confrontos com servidores, outros prestadores de serviço e visitantes da DPE/RN;

XXII - Tratar a todos com urbanidade e sem discriminação;

XXIII - Não abordar autoridades ou servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se for membro da FISCALIZAÇÃO;

XXIV - Não participar, no âmbito da DPE/RN, de grupos de manifestações ou reivindicações, evitando espalhar boatos ou tecer comentários desairosos ou desrespeitosos relativos a outras pessoas.

6.109. Os profissionais à disposição da contratante, caso não apresentem os requisitos adequados à prestação dos serviços ou venham a praticar atos inadequados durante esta, deverão ser imediatamente substituídos pela empresa contratada, após a devida notificação pela contratante.

6.110. As condições específicas de execução dos serviços deverão constar na minuta do contrato, tendo em vista que são correspondentes à fase contratual.

Dos crachás

6.111. A Contratada deverá fornecer, gratuitamente, a todos os seus empregados, crachás de identificação contendo, no mínimo, nome completo, fotografia no formato 3x4 e indicação da função exercida.

Dos requisitos de segurança de dados e privavidade

6.112. As responsabilidades relativas à privacidade e à segurança da informação devem estar em total conformidade com o que é estabelecido na Lei Federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, comumente referida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), cujos detalhes serão mais minuciosamente abordados em uma seção subsequente.

6.113. A empresa contratada, assim como todos os colaboradores a ela vinculados, se necessário, serão solicitados a firmar um acordo de confidencialidade que abranja os dados, informações e processos aos quais possam ter acesso no contexto

da contratação, conforme art. 46 da Lei 13.709/2018.

Dos requisitos de sustentabilidade

6.114. A empresa contratada deverá ser devidamente regulamentada e autorizada pelos órgãos competentes, em conformidade com a legislação vigente e padrões de sustentabilidade exigidos nesse instrumento e legislação aplicável.

6.115. Consideradas as dimensões econômica, social e ambiental da sustentabilidade, a empresa deverá adotar, no mínimo, as seguintes práticas sustentáveis:

a) Uso racional de recursos naturais: A Contratada deverá adotar práticas que promovam a redução do consumo de energia elétrica, água, papel e demais insumos, priorizando, sempre que possível, a utilização de meios digitais para registros, comunicações, relatórios e controles operacionais.

b) Gestão ambientalmente adequada de resíduos: A Contratada deverá realizar a correta segregação, acondicionamento e destinação ambientalmente adequada dos resíduos gerados em decorrência da execução contratual, especialmente resíduos eletroeletrônicos, componentes de informática, cabos, baterias, cartuchos, toners e materiais correlatos, observando a legislação ambiental vigente e as diretrizes de logística reversa.

c) Preferência por materiais e insumos sustentáveis: Sempre que houver necessidade de fornecimento de materiais de apoio à execução dos serviços, deverão ser priorizados produtos recicláveis, biodegradáveis, reutilizáveis ou provenientes de fontes certificadas, desde que tecnicamente viáveis e economicamente compatíveis.

d) Promoção de boas práticas ambientais: A Contratada deverá orientar seus empregados quanto à adoção de condutas sustentáveis no ambiente de trabalho, incluindo economia de recursos, descarte correto de resíduos, redução de desperdícios e preservação das instalações e equipamentos da Contratante.

e) Responsabilidade social e condições de trabalho: A Contratada deverá assegurar condições adequadas de saúde, segurança e bem-estar aos seus empregados, em conformidade com a legislação trabalhista, previdenciária e de segurança do trabalho, promovendo ambiente laboral digno, inclusivo e livre de qualquer forma de discriminação.

f) Capacitação e conscientização: Sempre que pertinente, a Contratada deverá promover ações de conscientização e capacitação básica de seus colaboradores quanto às práticas de sustentabilidade, responsabilidade socioambiental e uso racional dos recursos institucionais.

g) Monitoramento e comprovação: A Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar comprovação das medidas adotadas pela Contratada relacionadas aos requisitos de sustentabilidade, mediante apresentação de relatórios, registros, certificados, comprovantes de destinação de resíduos ou outros documentos pertinentes.

6.116. Para além dos eventuais critérios de sustentabilidade incorporados à descrição do objeto, é imperativo que todos os requisitos do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis sejam integralmente observados, na medida do aplicável. O referido documento foi elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria Geral da União/Advocacia Geral da União, e embora não vincule esta Defensoria Pública, serve como referência primordial para garantir que contratações de bens e serviços sejam realizadas de maneira sustentável, promovendo a adoção de práticas e produtos que contribuam para a preservação ambiental, o uso eficiente de recursos naturais e a promoção do desenvolvimento sustentável.

6.117. Deve a contratada certificar que mantém um programa interno de treinamento de seus trabalhadores para redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos.

6.118. A solução a ser contratada deve estar em conformidade com os costumes, idioma local e às melhores práticas de proteção ao meio ambiente. Adicionalmente, não havendo outros elementos de sustentabilidade inerentes ao objeto demandado, cabe às partes envolvidas observarem estritamente a legislação ambiental e as melhores práticas de sustentabilidade em todas as fases e ao longo do ciclo de vida do serviço ou produto. O objetivo é reduzir os impactos negativos sobre o meio ambiente e, consequentemente, sobre os direitos humanos.

Da subcontratação, antecipação de pagamento e cessão de crédito

6.119. Com permissibilidade conferida pelo art. 122, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, veda-se a subcontratação para a execução do objeto em referência.

6.120. A vedação da subcontratação do objeto contratual justifica-se pela necessidade de preservação da integridade da execução contratual, da responsabilização direta da contratada e do adequado controle administrativo sobre os serviços prestados, considerando a natureza continuada, estratégica e sensível das atividades envolvidas.

6.121. A medida visa assegurar controle efetivo sobre a execução dos serviços, a rastreabilidade das atividades desempenhadas, a padronização dos procedimentos operacionais e a observância dos níveis mínimos de desempenho estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), promovendo maior eficiência, segurança e confiabilidade na execução contratual.

6.122. Ademais, os serviços objeto da contratação envolvem acesso contínuo a sistemas institucionais, ativos

tecnológicos, infraestrutura de rede, estações de trabalho, chamados técnicos, credenciais de acesso e informações internas da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, circunstância que demanda controle direto e permanente da Administração sobre os profissionais efetivamente alocados na execução contratual.

6.123. A eventual subcontratação poderia comprometer a rastreabilidade das atividades executadas, dificultar a fiscalização contratual e ampliar riscos relacionados à segurança da informação, à proteção de dados pessoais e à confidencialidade das informações institucionais, especialmente diante da possibilidade de circulação indevida de credenciais, acessos e informações sensíveis entre terceiros não diretamente vinculados à relação contratual originária.

6.124. Considerando que os profissionais atuarão em ambiente corporativo institucional, com potencial acesso a sistemas administrativos, documentos internos, dados funcionais, informações processuais, dados pessoais e demais informações protegidas por dever de sigilo, a vedação à subcontratação constitui medida necessária e proporcional para mitigação de riscos operacionais, fortalecimento da governança contratual e preservação da segurança da informação no âmbito da DPE/RN.

6.125. Eventual vazamento, compartilhamento indevido, perda, alteração não autorizada ou acesso irregular a dados e informações institucionais poderá ocasionar graves prejuízos à Administração, aos membros, servidores, colaboradores e assistidos da Defensoria Pública, incluindo comprometimento da confidencialidade de informações processuais e estratégicas, violação de dados pessoais protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018), riscos à continuidade das atividades institucionais, responsabilização administrativa, civil e judicial da instituição, além de danos à imagem, à credibilidade institucional e à confiança pública depositada na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

6.126. A restrição mostra-se compatível com as peculiaridades do objeto e não implica prejuízo à competitividade do certame, uma vez que não impede a participação de empresas aptas à execução direta dos serviços, limitando-se a exigir que a futura contratada assuma integralmente a responsabilidade técnica, operacional, trabalhista e administrativa pela execução do objeto contratual.

6.127. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento, uma vez não se observar os requisitos previstos no art. 145, §1º, da Lei Federal n. 14.133/2021, tampouco do art. 17, §1º, da Resolução n. 338/2024-CSDPE/RN.

6.128. A realização de operação de crédito decorrente da presente contratação será admitida exclusivamente por meio do Portal AntecipaGov, instituído e regulamentado pela Instrução Normativa SEGES/MGI n. 82, de 21 de fevereiro de 2025, que dispõe sobre as regras e procedimentos aplicáveis à antecipação de créditos contratuais junto a instituições financeiras credenciadas.

6.129. As operações de crédito deverão observar integralmente as diretrizes estabelecidas no anexo da referida Instrução Normativa, especialmente quanto à solicitação pelo fornecedor mediante acesso Gov.br; à formalização do termo de vinculação de domicílio bancário, documento essencial para a vinculação dos pagamentos do contrato à operação de crédito; e ao limite máximo de até 70% (setenta por cento) do saldo a receber atualizado do contrato, conforme parâmetros definidos pela norma de regência.

6.130. O crédito a ser pago à instituição financeira cessionária ou beneficiária da operação corresponderá exclusivamente ao valor líquido e certo devido à contratada (cedente) pela execução do objeto contratual, mantendo-se incólumes todas as prerrogativas da Administração Pública, incluindo a possibilidade de realizar retenções, glosas, compensações, descontos de multas, indenizações ou ressarcimentos; efetuar pagamentos condicionados à comprovação do fato gerador; e adotar o regime de pagamento em conta vinculada, quando aplicável.

6.131. A cessão ou antecipação de crédito não altera nem transfere a responsabilidade da contratada pela plena execução do objeto, a qual permanecerá integral e exclusivamente responsável pelas obrigações técnicas, contratuais, fiscais e trabalhistas assumidas.

6.132. A efetivação da operação de crédito não exime a contratada (cedente) do cumprimento das condições de habilitação nem da manutenção da regularidade fiscal e trabalhista, tampouco desobriga a Administração da observância das disposições legais e regulamentares que regem os contratos administrativos e o regime jurídico de direito público.

6.133. Para fins de segurança, rastreabilidade e transparência, a Administração efetuará os depósitos dos valores devidos, durante a vigência da operação de crédito, diretamente na conta domicílio vinculada à operação registrada no Portal AntecipaGov, conforme o Termo de Vinculação de Domicílio Bancário emitido pelo sistema.

6.134. Qualquer cessão ou operação de crédito não abrangida pela Instrução Normativa SEGES/MGI n. 82/2025 dependerá de anuência prévia e expressa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, mediante análise técnica e jurídica específica, sendo vedado o uso de plataformas, instituições ou meios diversos daqueles oficialmente reconhecidos e integrados ao Portal AntecipaGov.

6.135. A cessão ou antecipação de crédito não poderá, em nenhuma hipótese, afetar a execução contratual ou exonerar a contratada das sanções, responsabilidades e obrigações previstas neste instrumento, permanecendo hígida a responsabilidade integral pela execução do objeto e pela observância de todas as condições pactuadas.

Da alteração subjetiva

6.136. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais

cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do fornecimento da aquisição.

Da garantia da contratação

6.137. Nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, para assegurar a fiel execução das obrigações assumidas, a Contratada deverá prestar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a ser apresentada no prazo e nas condições estabelecidas no instrumento contratual. A garantia deverá permanecer válida durante toda a execução do contrato e por, no mínimo, 90 (noventa) dias após o término de sua vigência, em consonância com as boas práticas adotadas na Administração Pública, a exemplo do procedimento adotado pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte no Pregão Eletrônico nº 01/2026.

6.138. A contratada poderá optar por uma das seguintes modalidades previstas na mencionada legislação:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

IV - título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

6.139. Nos termos do art. 96, §3º, da Lei Federal n. 14.133/2021, o prazo para o contratado prestar a garantia será de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, na hipótese de optar pela modalidade prevista no inciso II do item 6.138 (seguro-garantia).

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

6.141. 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.

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

6.143. 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.

6.144. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da 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.

6.145. Se a opção de garantia recair em caução em dinheiro, seu valor será depositado em conta corrente específica a ser indicada pela Contratante para tal fim.

6.146. 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.

6.147. A fiança bancária deverá ser emitida por estabelecimento sediado ou legalmente representado no Brasil, para ser cumprida e exequível na cidade do Natal - RN.

6.148. 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.

6.149. 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 regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

6.150. 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).

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

6.152. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA; e

c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

6.153. 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

6.154. 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

6.155. 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.

6.156. 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.

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

6.158. 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.

6.159. 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 n° 662, de 11 de abril de 2022.

6.160. 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.

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

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

6.163. 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.

6.164. Em se tratando de serviços executados com dedicação exclusiva de mão de obra, a garantia somente será liberada ante a comprovação de que o Contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

6.165. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

6.166. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços Contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

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

6.168. 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.

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

Da não obrigatoriedade de cota exclusiva para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedores Individuais

6.170. Para a presente contratação não será necessário estabelecer cota exclusiva para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, uma vez que a Lei Complementar Estadual n. 675/2020, em seu art. 44, obriga a reserva de cota de até 25% (vinte e cinco por cento) do objeto para a contratação de microempresas, empresas de pequeno porte, microempreendedores individuais e equiparadas nas licitações para a aquisição de bens de natureza divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo do objeto.

6.171. Com efeito, o objeto da contratação possui a natureza de serviço comum e não de aquisição de bens, nos moldes do art. 6º, XIII, da Lei Federal n. 14.133/2021, de modo a ser possível concluir que o referido dispositivo da legislação complementar estadual não deve incidir no Certame em tela.

Da licitação não exclusiva para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte, Microempreendedores Individuias e equiparados

6.172. Nos termos do art. 42 da Lei Complementar Estadual n. 675/2020, a licitação NÃO será destinada exclusivamente à participação de microempresas, empresas de pequeno porte, microempreendedores individuais e equiparados, considerando que o valor estimado da contratação ultrapassa o montante de R$ 200.000,00 (duzentos mil reais) estabelecido pela referida legislação estadual.

6.173. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar n. 123/2006.

6.174. A vedação supramencionada não se aplica às pessoas jurídicas que se dedicam exclusivamente às atividades de vigilância, limpeza ou conservação, ou que exerçam tais atividades em conjunto com outras não vedadas pelo artigo 17 da Lei Complementar n. 123/2006. Contudo, estas atividades de prestação de serviços serão tributadas conforme o disposto no Anexo IV da Lei Complementar n. 123/2006. Nesta hipótese, a contribuição prevista no inciso VI do caput do artigo 13 da mesma Lei Complementar não estará incluída no Simples Nacional, devendo ser recolhida conforme a legislação aplicável aos demais contribuintes ou responsáveis (art. 17, XII, §1°, art. 18, §5°-C do, da Lei Complementar n. 123/2006).

6.175. Não se aplica o tratamento diferenciado às microempresas e às empresas de pequeno porte quando não houver um mínimo de 3 (três) fornecedores competitivos enquadrados como microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo sediados local ou regionalmente no Estado e capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório.

Da vedação à participação de empresas reunidas em consórcio

6.176. Na forma do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021, veda-se a participação de empresas reunidas em consórcio na presente licitação, uma vez que, em razão da natureza do objeto, não se identificam elementos técnicos, operacionais ou econômicos que justifiquem a atuação conjunta de múltiplas empresas para a sua execução. Trata-se de contratação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação, sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra, com atuação permanente nas dependências da Contratante e mensuração objetiva de resultados por meio de Instrumento de Medição de Resultados (IMR), caracterizando-se como serviço padronizado, amplamente ofertado no mercado e plenamente executável por empresas especializadas de forma individual.

6.177. Ressalte-se que a execução do objeto demanda elevado grau de integração operacional, coordenação centralizada das equipes, padronização de procedimentos, uniformidade no atendimento aos usuários e alinhamento contínuo aos níveis de serviço e indicadores de desempenho estabelecidos. A formação de consórcios implicaria fragmentação da gestão técnica e administrativa, diluição de responsabilidades, dificuldades na definição de competências e potenciais conflitos operacionais, comprometendo a governança do contrato, a efetividade da fiscalização e a confiabilidade dos mecanismos de mensuração de resultados.

6.178. Ademais, considerando que o contrato será executado sob regime de dedicação exclusiva de mão de obra, impõe-se à Administração o dever de fiscalizar rigorosamente o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e sociais pela Contratada, a fim de mitigar o risco de responsabilização subsidiária. A estrutura consorcial, caracterizada pela ausência de personalidade jurídica única e pela repartição de responsabilidades entre empresas distintas, dificulta sobremaneira os procedimentos de acompanhamento, controle e responsabilização, ampliando o risco de falhas na fiscalização e de ocorrência de culpa in vigilando, em prejuízo ao interesse público.

6.179. Do ponto de vista concorrencial, verifica-se que o mercado de prestação de serviços de suporte técnico em TI é maduro, competitivo e composto por número expressivo de empresas aptas a atender, individualmente, às exigências técnicas, operacionais e econômico-financeiras do certame. Nesse contexto, a permissão para formação de consórcios não se mostra necessária para ampliar a competitividade, podendo, ao contrário, ensejar efeitos anticompetitivos, ao permitir a associação de empresas plenamente capazes de disputar o certame de forma isolada, com potencial redução artificial do número de concorrentes.

6.180. Some-se a isso que a contratação unificada favorece a adoção de metodologia única de trabalho, a padronização dos fluxos de atendimento, a uniformidade dos registros no sistema de chamados, a estabilidade das equipes técnicas e o cumprimento consistente dos indicadores previstos no IMR, assegurando maior previsibilidade, controle e qualidade na prestação dos serviços. A atuação por meio de consórcio, por sua natureza descentralizada, tende a fragilizar esses mecanismos, dificultando a gestão integrada da força de trabalho e o alcance dos resultados institucionais pretendidos.

6.181. Corroborando esse entendimento, a doutrina especializada reconhece que a participação de consórcios deve ser admitida, em regra, apenas quando as dimensões ou a complexidade do objeto inviabilizarem sua execução por empresas isoladamente, o que não se verifica no presente caso. Ao contrário, o objeto licitado apresenta características de execução unitária, rotineira e operacionalmente estruturada, compatíveis com a atuação individual de prestadores especializados.

6.182. Dessa forma, considerando a natureza contínua dos serviços, a necessidade de gestão centralizada, a exigência de padronização técnica, a relevância do controle trabalhista, a ampla oferta de prestadores no mercado e a inexistência de vantagens econômicas ou operacionais na contratação consorciada, conclui-se que a vedação à participação de empresas

reunidas em consórcio não compromete a competitividade do certame, ao contrário, contribui para a eficiência da fiscalização, a clareza das responsabilidades contratuais, a mitigação de riscos e a garantia da adequada prestação dos serviços.

6.183. Assim, a vedação ora estabelecida revela-se medida legítima, proporcional e alinhada aos princípios da legalidade, da eficiência, da competitividade, da economicidade e do interesse público, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Da vedação à participação de cooperativas

6.184. Não será permitida a participação de cooperativas na contratação, em razão do caráter necessário de subordinação entre os empregados e a empresa contratada, característica essa que veda a participação de cooperativas, nos termos da Lei 12.690/2012 e Acórdãos 2.720/2008 e 2.221/2013, ambos do Plenário do Tribunal de Contas da União.

Da vistoria

6.185. A vistoria não é condição obrigatória para participação no certame, considerando se tratar de um direito subjetivo da empresa licitante, e não uma obrigação imposta pela Administração, motivo pelo qual deve ser uma faculdade dada pela Administração aos participantes do certame, conforme já entendeu o Tribunal de Contas da União no Acórdão 234/2015-TCU-Plenário.

6.186. É, então, **facultada** à Licitante realizar vistoria nos locais onde serão prestados os serviços a fim de realizar visitas nas edificações, para conhecer todos os dados e identificar claramente as características, condições especiais e dificuldades técnicas que porventura possam existir na execução do objeto.

6.186.1. Caso haja interesse, as datas e horários deverão ser previamente agendados junto à Coordenadoria de Administração Geral, por intermédio do telefone: (84) 99931-0560, ou do e-mail: administracaogeral@dpe.rn.def.br, com antecedência mínima de 02 (dois) dias corridos em relação à data pretendida para a vistoria.

6.186.2. As vistorias deverão ser realizadas até o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis antes da abertura das propostas e os representantes dos licitantes serão acompanhados por um servidor previamente designado pelo Setor.

6.186.3. As visitas técnicas somente poderão ser realizadas em dias úteis e durante o horário de expediente da contratante.

6.186.4. As empresas licitantes têm o direito à vistoria prévia, porém, a interessada deverá decidir se arcará com o ônus de tal operação ou assumirá o risco de uma avaliação menos acurada.

6.186.5. É vedada à empresa vencedora fazer quaisquer reclamações posteriores ou requerer aditivos, alegando desconhecimento de detalhes específicos dos ambientes de cada imóvel pertencente à Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

6.186.6. A empresa que optar pela vistoria a que alude os itens acima, aceitará tacitamente todas as condições e adversidades que possam existir para a instalação dos equipamentos e prestação dos serviços licitados nos locais descritos nos respectivos itens, sem nenhum ônus à Administração.

6.186.7. A empresa licitante que decidir não realizar a vistoria e, eventualmente, subestimar sua proposta, estará incorrendo em risco típico do seu negócio, não podendo, futuramente, opô-lo contra a Administração para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do contrato que vier a firmar.

Dos requisitos de habilitação

6.187. Em conformidade com os arts. 62 a 70 da Lei Federal n. 14.133/2021, bem como com a IN SEGES/MP n. 05/2017, as propostas para fins de habilitação no certame licitatório, e consequente contratação, deverão ser acompanhadas obrigatoriamente dos documentos listados a seguir.

Da habilitação jurídica

6.188. Para fins de habilitação jurídica, na forma disciplinada pelo art. 66 da Lei Federal n. 14.133/2021, o licitante deverá apresentar, conforme a natureza da pessoa jurídica:

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

b) Sociedade empresária e 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;

c) 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.

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

e) 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

f) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

6.189. Os documentos apresentados, para fins de habilitação jurídica, deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Da habilitação fiscal, social e trabalhista

6.190. Para fins de habilitação fiscal, social e trabalhista, na forma disciplinada pelo art. 68 da Lei Federal n. 14.133/2021, o licitante deverá apresentar:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, Fazenda Estadual e Fazenda Municipal do domicílio ou sede da pessoa jurídica;

b.1) Caso o proponente seja considerado isento dos tributos estaduais ou municipais 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;

c) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

d) Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

e) 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;

f) Declaração de que cumpre, e de que cumprirá ao longo de toda a execução contratual, nos termos do art. 63, inciso IV, e art. 116, *caput*, da Lei Federal n. 14.133/2021, as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social, para aprendiz e para mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar, previstas em lei e em outras normas específicas;

f.1) Para fins de habilitação no processo licitatório e para verificação na vigência do contrato, a veracidade da declaração de licitante quanto ao cumprimento das exigências de reserva de cargos de que trata o art. 63, inciso IV, da Lei Federal 14.133/2021 poderá, quando necessário, de ofício ou por provocação, ser comprovada por meio de certidão expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) ou ainda por outros meios de prova, tais como extratos dos dados registrados no e-Social (TCU - Acórdão n. 523/2025 - Plenário);

g) Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

6.191. Ressalva-se que serão exigidos os documentos relativos à regularidade fiscal, em qualquer caso, somente em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado, conforme disciplinado pelo art. 63, inciso III, da Lei Federal nº 14.133/2021.

Da habilitação econômico-financeira

6.192. Para fins de habilitação econômico-financeira, na forma disciplinada pelo art. 69 da Lei Federal n. 14.133/2021 e pelo item 11.1 do anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 05/2017, o licitante deverá apresentar:

a) certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da empresa – Lei Federal n. 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II;

b) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

6.193. 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.

6.194. As empresas criadas no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei Federal n. 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

6.195. Em consonância com o disposto no item 11.1 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, e considerando a necessidade de assegurar que a empresa a ser contratada detenha capacidade econômico-financeira suficiente para suportar os custos iniciais da contratação e garantir a continuidade da prestação dos serviços, de modo a mitigar riscos de paralisação, atrasos no pagamento de obrigações trabalhistas, descumprimento de encargos legais e eventual responsabilização subsidiária da Administração Pública, bem como em razão do elevado valor estimado da contratação e das circunstâncias que motivaram a deflagração do presente certame licitatório, serão exigidos ainda os seguintes requisitos:

a) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social, em conformidade com o Acórdão 1087/2025 - Plenário do TCU;

b) Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

c) Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VII-E da IN SEGES/MP n. 05/2017 de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea “c” acima, observados os seguintes requisitos:
c.1. a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e
c.2. caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

6.196. Válido mencionar, quanto ao subitem 6.195, que a Advocacia Geral da União possui entendimento de que a exigência de capital circulante líquido e de patrimônio líquido são exigências cumulativas para contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, com base no item 11, alíneas "b" e "c", do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 05/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME n. 98/2022.

Da habilitação técnica

6.197. Para fins de habilitação técnico-operacional, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, a licitante deverá comprovar aptidão para a execução de serviços compatíveis com o objeto da presente contratação, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

6.198. Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação da experiência mínima exigida, desde que demonstrem que a licitante executa ou executou serviços terceirizados compatíveis com o objeto da presente contratação por período não inferior a 2 (dois) anos.

6.199. Para fins da comprovação prevista no subitem anterior, será admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos ou não contínuos, não sendo exigido que o período mínimo de experiência tenha sido executado de forma ininterrupta.

6.200. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

6.201. A exigência de comprovação de experiência mínima prevista nos subitens anteriores justifica-se em razão da natureza continuada, essencial e especializada dos serviços objeto da contratação, os quais envolvem a prestação de suporte técnico em Tecnologia da Informação mediante dedicação exclusiva de mão de obra, com execução orientada por desempenho e aferição objetiva de resultados por meio do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

6.202. Os serviços demandam capacidade técnico-operacional da futura contratada para gerenciamento contínuo de equipe técnica, atendimento simultâneo a usuários, observância de Acordos de Nível de Serviço (ANS), controle de qualidade da execução contratual, substituição de profissionais e acompanhamento permanente dos indicadores de desempenho estabelecidos pela Administração.

6.203. Nesse contexto, a exigência de experiência mínima de 2 (dois) anos busca assegurar que a licitante detenha experiência prática e operacional compatível com a complexidade, continuidade e criticidade dos serviços pretendidos, reduzindo riscos de descontinuidade, falhas operacionais, baixa capacidade de gestão da mão de obra terceirizada e descumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos pela Administração.

6.204. O período exigido revela-se proporcional, razoável e compatível com o objeto contratado, especialmente por se tratar de serviços contínuos de suporte técnico em ambiente corporativo institucional, cuja execução inadequada pode comprometer diretamente o funcionamento das atividades administrativas e finalísticas da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN.

6.205. A exigência observa os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e competitividade, previstos na Lei nº 14.133/2021, não impondo restrição indevida à participação de licitantes, uma vez que:

a) admite-se expressamente o somatório de atestados;

b) não se exige comprovação vinculada a fabricante, marca, plataforma ou tecnologia específica;

c) não há exigência de quantitativos idênticos aos do objeto contratado; e

d) o período mínimo requerido encontra-se dentro do limite autorizado pelo art. 67, § 5º, da Lei nº 14.133/2021.

6.206. O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

6.207. As exigências acima mencionadas têm como único propósito a seleção de licitantes com competência técnica suficiente para garantir a completa realização do contrato. O intuito, portanto, é salvaguardar a Administração Pública - e o interesse público - contra a possibilidade de empresas aventureiras, desprovidas de responsabilidade ou respaldo técnico, participarem e vencerem o certame, sem terem a capacidade de concluir as obrigações contratadas durante a sua execução. Nesse contexto, foram estabelecidas exigências conforme o regulamento legal previamente mencionado, guardando pertinência com o Anexo VII-A, itens 10.6 a 10.10 da multicitada IN. n. 05/2017, que estabelecem critérios adequados para a execução dos serviços, especialmente aqueles relacionados à prestação de serviços com mão de obra exclusiva.

6.208. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor (Parecer n. 00005/2021/CNMLC/CGU/AGU).

Da consulta ao cadastro nacional de condenações cíveis por atos de improbidade administrativa, ao cadastro nacional das empresas inidôneas e suspensas e ao cadastro nacional de empresas punidas

6.209. Na fase de julgamento das propostas, o agente de contratação/pregoeiro deverá verificar se a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros: a) O CADASTRO NACIONAL DE CONDENAÇÕES CÍVEIS POR ATOS DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA, conforme Resolução nº 44/2007-CNJ e suas alterações, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico: www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php; b) O CADASTRO NACIONAL DAS EMPRESAS INIDÔNEAS E SUSPENSAS – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União – CGU, no endereço eletrônico: www.portaltransparencia.gov.br/sancoes, conforme Lei Federal nº 12.846/2013; c) O CADASTRO NACIONAL DE EMPRESAS PUNIDAS – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaltransparencia.gov.br/sancoes).

6.210. A consulta aos cadastros será realizada pelo pregoeiro/agente de contratação em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei Federal n. 8.429, de 1992.

Da publicação do edital de licitação

6.211. O Edital de licitação será divulgado e mantido no Portal Nacional de Contratações Pública (PNCP), bem como também divulgado em jornal diário de grande circulação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO, QUE DESCREVE COMO A EXECUÇÃO DO OBJETO SERÁ ACOMPANHADA E FISCALIZADA PELO ÓRGÃO OU ENTIDADE (LEI FEDERAL N. 14.133/2021, ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "F"):

7.1. O modelo de gestão do contrato encontra-se consignado na cláusula nona da minuta do contrato, anexa a este Termo de Referência.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO (LEI FEDERAL N. 14.133/2021, ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "G"):

8.1. Os critérios de medição e de pagamento encontram-se consignados na cláusula sétima da minuta do contrato, anexa a este Termo de Referência.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (LEI FEDERAL N.

14.133/2021, ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "H"):

DA FORMA DE SELEÇÃO

9.1. Sugere-se a adoção do procedimento licitatório na modalidade pregão, na forma eletrônica, utilizando-se o **MENOR PREÇO PARA O LOTE ÚNICO** , e a seleção da proposta mais vantajosa à Administração seja o de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

9.1.1. Esclarece-se que a sugestão de a licitação tramitar sob a modalidade de Pregão ampara-se no art. 28, inciso I, e no art. 29, parágrafo único, da Lei Federal n. 14.133/2021, considerando que o objeto da contratação possui padrões de qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, consoante se denota da leitura do próprio item 1 deste Termo de Referência.

9.1.2. Some-se a isso que, desde antes da promulgação da Lei Federal n. 14.133/2021, o Tribunal de Contas da União, no Acórdão n. 5.593/2012-TCU, já havia decidido que: "*Na contratação de bens e serviços comuns deve ser utilizado o pregão, preferencialmente na forma eletrônica*."

9.1.3. No que diz respeito às justificativas acerca da opção por LOTE ÚNICO, relevante consignar que o parcelamento do objeto mostra-se inaplicável e tecnicamente desaconselhável, uma vez que poderia comprometer a adequada execução contratual e a eficiência dos serviços prestados, em razão dos seguintes fundamentos:

9.2. Primeiramente, trata-se de solução integrada de Tecnologia da Informação, com alto grau de interdependência entre as atividades de sustentação da infraestrutura, suporte técnico, atendimentos aos usuários e gestão operacional dos serviços, exigindo atuação coordenada, contínua e padronizada. A fragmentação da contratação em múltiplos itens ou fornecedores poderia gerar sobreposição de responsabilidades, dificuldades de integração, conflitos operacionais e prejuízos à continuidade dos serviços.

9.3. Além disso, o parcelamento aumentaria significativamente os riscos à execução, especialmente no que se refere à gestão de contratos simultâneos, à definição de responsabilidades, à resolução de incidentes e gesrão de contratos simultânceos, à definição de responsabilidades, à resolução de incidentes e à apuração de falhas, dificultando a fiscalização e a mensuração objetiva dos resultados por meio do IMR. Tal cenário comprometeria a governança, a rastreabilidade das demandas e a efetividade dos mecanismos de controle.

9.4. Ressalte-se, ainda, que os serviços demandam dedicação técnica exclusiva, elevado nível de especialização, conhecimento do ambiente institucional e atuação permanente nas dependências da Contratante, características que reforçam a necessidade de uma única estrutura organizacional responsável pela execução integral do objeto.

9.5. Do ponto de vista econômico, a contratação unificada possibilita ganhos de escala , racionalização de recursos, padronização de processos, otimização da gestão da mão de obra e redução de custos indiretos, não sendo identificadas vantagens econômicas relevantes na fragmentação do objeto. Ao contrário, o parcelamento tenderia a elevar os custos administrativos e operacionais, sem ganhos proporcionais de competitividade.

9.6. Ademais, a adoção de um processo metodológico único para a execução dos serviços favorece a uniformidade dos procedimentos, a padronização dos níveis de qualidade, a melhoria contínua dos atendimentos e o alcance dos indicadores de desempenho estabelecidos, potencializando os resultados institucionais.

9.7. Dessa forma, considerando a natureza contínua dos serviços, sua complexidade técnica, o elevado grau de integração entre as atividades, a criticidade do ambiente operacional, a exigência de elevados padrões de qualidade e a necessidade de governanção centralizada, conclui-se que o parcelamento do objeto poderia comprometer a sua satisfatória execução.

9.8. Por fim, a presente decisão encontra respaldo no § 3º, incisos II e III, do art. 40 da Lei nº 14.133/2021, que admite o não parcelamento quando demonstrada a inviabilidade técnica, a perda de eficiência operacional ou a ausência de vantagem econômica, circunstâncias devidamente caracterizadas no presente caso.

9.9. Assim, resta justificada a adoção da contratação de forma unificada, como medida necessária para assegurar a eficiência, a economicidade, a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à DPE/RN.

9.10. Forçoso colacionar, naquilo que é pertinente à presente contratação, embora o objeto da licitação seja diferente, trecho de voto proferido no Acórdão 2796/2023-TCU-Plenário acerca de exceção prevista na citada Súmula n. 247:

> "(...) Urge frisar, preliminarmente, que a adjudicação por grupo ou lote não pode ser tida, em princípio, como irregular. É cediço que a Súmula nº 247 do TCU estabelece que as compras devam ser realizadas por item e não por preço global, sempre que não haja prejuízo para o conjunto ou perda da economia de escala. **Mas a perspectiva de administrar inúmeros contratos por um corpo de servidores reduzido pode se enquadrar, em nossa visão, na exceção prevista na Súmula nº 247, de que haveria prejuízo para o conjunto dos bens a serem adquiridos. [grifo acrescido]**

9.11. Por todo o exposto, resta devidamente justificada a opção pelo agrupamento em lote único para melhor viabilizar, observado o princípio constitucional da eficiência administrativa, a contratação ora pretendida.

DA PROPOSTA E DA PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

9.12. Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, as licitantes deverão encaminhar a proposta de preços com a descrição do objeto, conforme modelos em anexo a este instrumento, com a cotação dos preços em real, com aproximação de duas casas decimais, expressando o valor por posto de trabalho, bem como com o valor total referente à contratação para 12 (doze) meses e para o período global de 36 (trinta e seis) meses.

9.13. O preço proposto será considerado completo, abrangendo todos os custos com materiais, insumos e serviços necessários à realização do objeto desta licitação, bem como todos os tributos, contribuições, encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, securitários e deslocamento de pessoal, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

9.13.1. Além do disposto no item acima, o preço proposto deve abranger o valor para diárias/deslocamentos, cujo importe deve estar em conformidade com a Convenção Coletiva de Trabalho vigente para a categoria.

9.14. As despesas relacionadas ao vale-transporte ou auxílio-transporte, assistência à saúde, seguro de vida, auxílio por acidente de trabalho, equipamentos de proteção individual, uniformes, assim como benefícios, adicionais ou prêmios, devem obrigatoriamente atender às disposições estabelecidas no acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, bem como as regulamentações específicas incidentes em relação à matéria, a exemplo do vale-transporte nos municípios que assim possuam legislação/regulamentação em vigor.

9.15. A licitante, ao apresentar a planilha de composição de custos, deverá indicar qual a norma vigente para fixação do vale-transporte, caso este seja indicado na composição de custos dos postos de trabalho.

9.16. Os encargos sociais e trabalhistas deverão ser contingenciados mediante a aplicação dos percentuais incidentes sobre a remuneração, em conformidade com as disposições da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017, e demais normativos aplicáveis.

9.16.1. Ademais, os respectivos percentuais e critérios de contingenciamento deverão constar expressamente da proposta de preços apresentada pela licitante vencedora, como condição para homologação do certame e formalização da contratação.

9.17. Junto à proposta, o proponente deverá enviar os documentos de habilitação listados nos itens/subitens 6.182 a 6.199, observando integralmente as disposições da IN SEGES/MGI nº 176/2024.

9.18. A não apresentação dos documentos exigidos ou a não comprovação dos requisitos estabelecidos para a qualificação/contratação poderão importar na desqualificação do proponente.

9.19. Conforme dispõe o art. 4º da IN SEGES/MGI nº 176/2024, a elaboração da planilha de custos e formação de preços para elaboração do orçamento estimado da contratação do serviço deverá estar fundamentada na CCT paradigma, que, *in casu*, foi identificada como sendo a RN000129/2025, pactuada pelos SIND.TRAB.EMPR.ORGAOS PUBPROC.DADOS SERV.INF.SIMIL. RN e SINDICATO PATRONAL DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO, conforme razões expostas anteriormente neste Termo de Referência.

9.20. O licitante deverá observar as previsões estabelecidas no item 6.40 e seguintes quanto aos custos unitário mínimos relevantes, cujo quadro-resumo está novamente colacionado a seguir:

Custos unitários mínimos relevantes para proposta de preços (CCT RN000129/2025)	
I - valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais (art. 4º, §2º, I, IN 176/2024);	Piso salarial: R$ 3.464,39 (três mil quatrocentos e sessenta e quatro reais e trinta e nove centavos)
II - valores de auxílio-alimentação (art. 4º, §2º, II, IN 176/2024);	R$ 25,00 (vinte e cinco reais) por dia. Observação: o auxílio- alimentação será devido exclusivamente pelos dias de efetivo exercício das atividades.
III - benefícios previstos no Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo paradigma que contemplem todos os trabalhadores representados pelo sindicato laboral(art. 4º, §2º, III, IN 176/2024);	. Auxílio creche: R$ 142,62 (cento e quarenta e dois reais e sessenta e dois centavos) . Auxílio saúde: R$ 73,85 (setenta e três reais e oitenta e cinco centavos)

9.21. Nos termos do art. 5º da IN SEGES/MGI nº 176/2024, para o julgamento de sua proposta, deve o licitante apresentar:

I - declaração informando o enquadramento sindical do licitante, relacionando qual a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta;

II - cópia da carta ou do registro sindical do sindicato ao qual o licitante declara ser enquadrado;

III - cópia do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante para a elaboração da planilha de custos e formação de preços que embasam o valor global ofertado; e

IV - declaração de que é responsabilidade do licitante a veracidade das informações prestadas, assumindo a responsabilidade integral por eventuais erros no enquadramento sindical ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado, e por qualquer ônus decorrente de reenquadramentos que ocorram durante a vigência contratual, sujeitando-se às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.22. A Coordenadoria de Licitações realizará a verificação da observância da proposta classificada provisoriamente em primeiro lugar quanto aos custos unitários mínimos relevantes estabelecidos pela Administração, além dos demais aspectos ligados à conformidade da proposta ao objeto licitado e à compatibilidade do preço.

9.23. A Coordenadoria de Licitações concederá o prazo de no mínimo duas horas para readequação da proposta quando esta não observar os custos unitários mínimos relevantes, sob pena de desclassificação, na forma da Instrução Normativa nº 73, de 30 de setembro de 2022.

9.24. A Coordenadoria de Licitações deve verificar se as previsões do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicado estão sendo contempladas na Planilha de Custos e Formação de Preços quando as informações previstas no art. 5º indicarem Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo diferente do utilizado como paradigma.

9.25. Conforme estabelecido no art. 7º, §3º, da IN SEGES/MGI n. 176/2024 deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador, quando o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicado pelo licitante estabelecerem valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio alimentação e de benefícios superiores aos do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma.

9.26. Constitui motivo para extinção do contrato, nos termos do art. 137, inc. I, da Lei 14.133/2021, com a consequente realização de novo processo licitatório, a situação que se impõe à contratada a alteração da convenção coletiva de trabalho em que se baseia a planilha de custos e formação de preços, em razão de erro ou fraude no enquadramento sindical de que resulta a necessidade de repactuação ou imposição de ônus financeiro para a Administração Pública, em cumprimento de decisão judicial (Acórdão 1207/2024 - TCU - Plenário).

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (LEI FEDERAL N. 14.133/2021, ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "I"):

10.1. Nesses termos, considerando a manutenção de **02 (dois) postos de trabalho** pelo período de 36 (trinta e seis) meses, o valor mensal estimado **para esses postos** é de R$ 19.890,42, totalizando um montante anual de R$ 238.685,04 (duzentos e trinta e oito mil, seiscentos e oitenta e cinco reais e quatro centavos). Ao final da vigência contratual, o valor global estimado **exclusivamente para os postos de trabalho** perfaz R$ 716.055,12.

10.2. Adicionalmente, está prevista a utilização de 150 (cento e cinquenta) diárias para o período total do contrato, com valor unitário de R$ 264,76 (duzentos e sessenta e quatro reais e setenta e seis centavos). Ressalta-se que o montante destinado às diárias será executado sob demanda ao longo dos 36 meses, sem obrigatoriedade de divisão ou cronograma anual.

Item	Objeto	Unidade	Quantidade	Localidade/ Núcleo	Valor estimado unitário	Valor estimado mensal	Valor estimado anual (12 meses)	Valor estimado global (36 meses)

1	Contratação de empresa para a prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação, na função de Técnico em Informática Pleno, em regime de execução indireta, na modalidade de dedicação exclusiva de mão de obra, mediante a alocação de 02 (dois) postos de trabalho, destinados ao atendimento das necessidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, orientada por objetivos de desempenho e pela mensuração objetiva de resultados, por meio da implementação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR)	Posto de Trabalho	2	Natal/RN	R$ 9.945,21	R$ 19.890,42	R$ 238.685,04	R$ 716.055,12
Valor mensal para custeio dos postos de trabalho								R$ 19.890,42
Valor anual para custeio dos postos de trabalho (12 meses)								R$ 238.685,04
Valor global para custeio dos postos de trabalho (36 meses)								R$ 716.055,12
Valor total das diárias para despesas em viagens								R$ 39.714,00
Valor total da contratação: valor global do contrato + valor estimado das diárias para despesas com viagens.								R$ 755.769,12

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (LEI FEDERAL N. 14.133/2021, ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA "J"):

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta dos seguintes recursos específicos consignados no Orçamento da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte:

UO/programa de trabalho: 05101 - 03 122 0100 2088

12. DO CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LEI FEDERAL N. 13.709/2018:

12.1. Obrigações Gerais e Princípios da LGPD: A Contratada declara ter pleno conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e da legislação correlata aplicável, comprometendo-se a observar rigorosamente todos os princípios e fundamentos nela estabelecidos, especialmente os da finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança e prevenção, em todas as operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito deste contrato. É vedada a utilização de quaisquer dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual para finalidade diversa daquela que fundamenta o objeto deste instrumento, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

12.2. Sigilo e Confidencialidade: As partes comprometem-se a manter sigilo e confidencialidade absolutos sobre todas as informações tratadas em razão da execução contratual, em especial os dados pessoais e dados pessoais sensíveis, observando o disposto na Lei nº 13.709/2018. É vedado o repasse dessas informações a terceiros, salvo quando decorrer de obrigação legal, judicial ou para o estrito cumprimento do objeto contratual, mediante autorização expressa da Defensoria Pública.

12.3. Segurança da Informação: A Contratada deverá implementar e manter medidas técnicas e administrativas de segurança adequadas à natureza dos dados pessoais tratados e aos riscos inerentes às atividades executadas, com o objetivo de proteger tais dados contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, em conformidade com o art. 46 da LGPD e as boas práticas de segurança da informação.

12.4. Responsabilidade por Danos: A Contratada responderá administrativa, civil e criminalmente por eventuais danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos causados aos titulares de dados pessoais em decorrência do descumprimento da LGPD, deste contrato ou de qualquer outra norma aplicável à matéria.

12.5. Tratamento de Dados Pessoais no Âmbito Contratual: Para a execução dos serviços objeto deste contrato, a Contratante poderá ter acesso aos dados pessoais dos representantes legais da Contratada, tais como nome completo, número de CPF e RG, endereço eletrônico e residencial, bem como cópia do documento de identificação, os quais serão utilizados exclusivamente para fins de gestão e execução contratual.

12.6. Comunicação de Incidentes de Segurança: A Contratada deverá comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais, incluindo acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, adotando, de imediato, as providências previstas no art. 48 da Lei nº 13.709/2018.

12.7. Adequação e Conformidade: A Contratada se compromete a adotar e manter procedimentos internos compatíveis com a LGPD e com as boas práticas de governança em privacidade e segurança da informação, assegurando a proteção dos dados pessoais tratados e a prevenção de incidentes.

12.8. Cooperação e Fiscalização: A Contratada deverá cooperar integralmente com a Contratante no atendimento às requisições de titulares de dados pessoais e submeter-se às diligências e auditorias que venham a ser realizadas pela Defensoria Pública, a fim de verificar o cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula e na legislação vigente.

12.8.1. A CONTRATADA deverá exigir de todos os empregados, prepostos, colaboradores ou terceiros eventualmente vinculados à execução contratual e que tenham acesso, ainda que parcial, eventual ou indireto, a sistemas institucionais, informações internas, dados pessoais, dados pessoais sensíveis, documentos, credenciais ou quaisquer informações custodiadas pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, a assinatura prévia de Termo de Compromisso, Confidencialidade e Responsabilidade (Anexo XIV do Termo de Referência), como condição indispensável para o início da execução dos serviços.

12.8.2. A CONTRATADA deverá manter os respectivos termos devidamente assinados e atualizados durante toda a vigência contratual, disponibilizando-os à fiscalização contratual sempre que solicitado pela Administração.

12.8.3. A formalização dos Termos de Compromisso, Confidencialidade e Responsabilidade constitui condição indispensável para o início da execução contratual, podendo a Administração impedir a atuação de profissionais que não tenham formalizado o respectivo compromisso.

12.8.4. A presente cláusula deverá ser interpretada em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), com as normas internas de segurança da informação da DPE/RN e com as diretrizes institucionais de governança, privacidade e proteção de dados aplicáveis à Administração Pública.

13. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

13.1. As disposições acerca das infrações e sanções administrativas constam na cláusula décima quarta da minuta do contrato, que integra os anexos deste instrumento.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

14.1. As obrigações da contratada estão expressas na cláusula nona da minuta do contrato administrativo, que integra os anexos deste instrumento.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

15.1. As obrigações da contratante estão expressas na cláusula oitava da minuta do contrato administrativo, que integra os anexos deste instrumento.

16. DA CONTA VINCULADA PARA A QUITAÇÃO DE OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS:

16.1. As previsões acerca da conta vinculada para a quitação de obrigações trabalhistas estão expressas na cláusula décima segunda da minuta do contrato administrativo, que integra os anexos deste instrumento.

17. DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS:

17.1. Observado o previsto na Instrução Normativa SEGES/MGI n. 176/2024, e nos termos do art. 135 da Lei Federal n. 14.133/2021, considerando que a presente contratação se trata de serviço continuado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, os preços do presente contrato serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, mediante demonstração analítica da variação dos custos contratuais, com data vinculada:

I - à da apresentação da proposta, para custos decorrentes do mercado;

II - ao acordo, à convenção coletiva ou ao dissídio coletivo ao qual a proposta esteja vinculada, para os custos de mão de obra.

17.2. A Administração não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

17.3. É vedado a órgão ou entidade contratante vincular-se às disposições previstas nos acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública.

17.4. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.

17.5. A repactuação será precedida de solicitação do contratado, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

17.6. A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, não poderá alterar o equilíbrio econômico e financeiro do instrumento contratual, conforme estabelece o inciso XXI do art. 37 da Constituição Federal, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.

17.7. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

17.8. A variação de custos decorrente do mercado somente será concedida mediante a comprovação pela contratada do aumento dos custos, considerando-se:

a) Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;

b) As particularidades do contrato em vigência;

c) a nova planilha com variação dos custos apresentada;

d) Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

e) A disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

17.9. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

17.10. A contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela empresa contratada.

17.11. As repactuações a que a contratada fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

17.12. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas da seguinte forma:

a) A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação, como regra geral;

b) Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade e para concessão das próximas repactuações futuras;

17.13. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram e apenas em relação à diferença porventura existente.

17.14. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível à Defensoria Pública do Rio Grande do Norte ou à empresa contratada proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

17.15. Quando a repactuação solicitada pela empresa contratada se referir aos custos sujeitos à variação dos preços de mercado (insumos não decorrentes da mão de obra), o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da Contratada, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto Federal n. 1.054, de 1994):

$R = V (I – I^o) / I^o$, onde:
R = valor do reajuste.
V = valor contratual correspondente à parcela dos insumos a ser reajustada.

I^o = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta da licitação.

I = índice relativo ao mês do reajustamento.

17.16. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte pagará à empresa contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica a empresa contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

17.17. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos insumos será, obrigatoriamente, o definitivo.

17.18. Caso o índice estabelecido para a repactuação de insumos venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

17.20. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos com insumos, a Contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

17.21. Conforme estabelece o art. 92, *caput,* inciso X, e § 6º, da Lei n. 14.133/2021, o prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços será preferencialmente de 1 (um) mês, contado da data do fornecimento da documentação prevista neste instrumento e no §6º do art. 135 da Lei Federal n. 14.133/2021.

17.22. Na forma do art. 9º da IN SEGES/MGI n. 176/2024, a contratante deverá preservar os direitos mais benéficos ao trabalhador durante a execução contratual caso o Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada seja diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma para definição dos custos unitários mínimos relevantes, para fins de repactuação.

17.23. A correção dos valores mínimos de remuneração, incluindo salário base e adicionais, e dos benefícios estabelecidos, será realizada com base nas cláusulas de reajuste percentual do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada, quando este for diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo paradigma.

17.24. A repactuação será realizada com base na apuração da diferença percentual entre os valores previstos no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo anterior e o que entrou em vigor quando inexistir cláusula de previsão de reajuste percentual no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada.

17.25. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador caso o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada venha a estabelecer valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos valores estabelecidos na contratação ou superiores à aplicação dos percentuais previstos nos subitens 17.23 e 17.24.

18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

18.1. A empresa contratada ficará obrigada a executar fielmente os serviços programados neste Termo de Referência e no contrato administrativo a ser firmado, cuja minuta segue em Anexo, não se admitindo modificações sem a prévia consulta e concordância da fiscalização, à qual se compromete, desde já, submeter-se.

18.2. A apresentação de proposta de preços indica que a licitante concorda com todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e com as cláusulas e condições do contrato a ser firmado, possuindo natureza vinculativa.

18.3. Constituem anexos do Termo de Referência:

Anexo I- Relação dos Endereços das Unidades da DPE/RN para Execução dos Serviços e quantitativo de usuários

Anexo II- Dimensionamento da Infraestrutura Tecnológica e do Público Usuário por Região de Atendimento

Anexo III – Relatório de Chamados Registrados no Ano de 2025 por Núcleo da DPE/RN

Anexo IV- Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação

Anexo V- Fluxograma de Atendimento e Controle de SLA

Anexo VI- Planilha de Custos e Formação de Preços

Anexo VII- Modelo de Proposta de Preços

Anexo VIII- Declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública;

Anexo IX- Declaração de enquadramento sindical e justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho;

Anexo X- Declaração sobre as exigências de reserva de cargos previstas em lei e em outras normas específicas;

Anexo XI- Minuta de contrato;

Anexo XII- Planilha de Custos- Diárias;

Anexo XIII- CCT- RN 000129;

Anexo XIV- Termo de Compromisso e Responsabilidade.

Natal/RN, *data da assinatura eletrônica*

Liza Priscilla de Melo Machado
Assistente Defensorial
Matrícula nº 216.108-7

Rony Salles Gomes de Lima
Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios
Matrícula nº 215.115-4

Adriano Henrique de Medeiros
Coordenador de Tecnologia da Informação
Matrícula nº 214.947-8

Andry Freire da Silva
Subcoordenador de redes e suporte técnico.
Matrícula nº 216.082-0

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 08/05/2026, às 12:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 08/05/2026, às 12:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 08/05/2026, às 13:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 08/05/2026, às 14:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0099090** e o código CRC **0099E31C**.

ANEXO

Anexo I- Relação dos Endereços das Unidades da DPE/RN para Execução dos Serviços e quantitativo de usuários

Observação: As localidades dos Núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, bem como o quantitativo de usuários existentes em cada unidade, refletem a realidade institucional vigente à época da elaboração deste Termo de Referência, podendo ser modificados e sofrer acréscimos ou supressões em decorrência de necessidades supervenientes da Administração, desde que devidamente justificadas, nos termos da legislação aplicável. em decorrência de necessidades institucionais supervenientes, desde que devidamente justificadas.

	CIDADE	NÚCLEO	ENDEREÇO	USUÁRIO POR NÚ
1	Alexandria	NÚCLEO DE ALEXANDRIA	Rua Dom José Tomaz, 347 - Centro, 59965000	7
2	Angicos	NÚCLEO DE ANGICOS	SEM ATENDIMENTO PRESENCIAL	3
3	Apodi	NÚCLEO DE APODI	Rua Deputado Dalton Cunha, S/N - Centro, 59700000	8
4	Areia Branca	NÚCLEO DE AREIA BRANCA	Rua Coronel Liberalino, 33A - Centro, 59655000	10
5	Assu	NÚCLEO DE ASSU	Rua Travessa Dr. Pedro Amorim, 60 - Centro, 59650000	16
6	Baraúna	NÚCLEO DE BARAÚNA	Rua Hermenegildo Montenegro, 119 - Centro, 59695000	5
7	Caicó	NÚCLEO DE CAICÓ	Rua José Evaristo de Medeiros, 800 - Centro, 59300000	21
8	Campo Grande	NÚCLEO DE CAMPO GRANDE	Rua Julião Fernandes, 218 - ALTO DA CAPELA, 59680000	7
9	Canguaretama	NÚCLEO DE CANGUARETAMA	Rua André de Albuquerque, 15 - Centro, 59190000	7
10	Caraúbas	NÚCLEO DE CARAÚBAS	Rua Agacio Laurentino de Medeiros, S/N - Centro, 59780000	6
11	Ceará-Mirim	NÚCLEO DE CEARÁ-MIRIM	Rua Heraclito Vilar, 793 - Centro, 59570000	13
12	Currais Novos	NÚCLEO DE CURRAIS NOVOS	Rua Manoel Lopes Filho, 1210 - Centro, 59380000	13
13	Extremoz	NÚCLEO DE EXTREMOZ	Avenida Pedro Vasconcelos, 48 - Centro, 59575000	9
14	Florânia	NÚCLEO DE FLORÂNIA	Praça Tenente Coronel Fernando Campos, 103 - Centro, 59335000	7
15	Goianinha	NÚCLEO DE GOIANINHA	Avenida Monsenhor Armando de Paiva, 200 - Centro, 59173000	8
16	Ipanguaçu	NÚCLEO DE IPANGUAÇU	Av. Luiz Gonzaga, 669 - Centro, 59508000	5
17	João Câmara	NÚCLEO DE JOÃO CÂMARA	Rua Pedro Torquato, S/N - COHAB, 59550000	10
18	Lajes	NÚCLEO DE LAJES	Praça Manoel Januário Cabral, S/N - Centro, 59535000	5
19	Luís Gomes	NÚCLEO DE LUÍS GOMES	Av. Julieta Fernandes, 61 - Centro, 59940000	6
20	Macaíba	NÚCLEO DE MACAÍBA	Rua Helena Ferreira de Lima, S/N - Fabrício Pedroza, 59280000	12
21	Macau	NÚCLEO DE MACAU	Rua Padre João Clemente, 213-119 - Centro, 59500000	6
22	Martins	NÚCLEO DE MARTINS	Rua Doutor Joaquim Inácio, 130 - Centro, 59800000	5
23	Monte Alegre	NÚCLEO DE MONTE ALEGRE	Rua Juca Padre, 313 - Centro, 59182000	5
24	Mossoró	NÚCLEO DE MOSSORÓ	Rua Doutor Mário Negócio, 429 - Centro, 59600080	48
25	Natal	SEDE ADMINISTRATIVA	Rua Sérgio Severo 2037, Natal. CEP: 59.063-380	113
26	Natal	NÚCLEO ANEXO I	Rua Fosforita, 2327 - Lagoa Nova, 59076120	88
27	Natal	NÚCLEO ANEXO II	Rua Dr. Lauro Pinto, 371 - Lagoa Nova, 59064140	98
28	Natal	NÚCLEO ANEXO III	Av. Norton Chaves, 2254 - Lagoa Nova, 59075200	67
29	Natal	NÚCLEO SEABRA FAGUNDES	Rua Dr. Lauro Pinto, 315 - Lagoa Nova, 59064972	4
30	Natal	NUAP - NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA AOS PRESOS E SEUS FAMILIARES	Av. Duque de Caxias, 151 - Ribeira, Natal - RN, 59012-200	1
31	Nísia Floresta	NÚCLEO DE NÍSIA FLORESTA	Rua do Comércio, 04 - Centro, 59164000	7
32	Nova Cruz	NÚCLEO DE NOVA CRUZ	Praça Barão do Rio Branco, 08 - Centro, 59215000	11
33	Parelhas	NÚCLEO DE PARELHAS	Rua Isidoro Gomes Meira, 16 - Centro, 59360000	6
34	Parnamirim	NÚCLEO DE PARNAMIRIM	Rua Pedro Bezerra Filho, 31 - SANTOS REIS, 59141175	40
35	Pau dos Ferros	NÚCLEO DE PAU DOS FERROS	Rua Carlota Távora, 877 - Centro, 59900000	11
36	Pendências	NÚCLEO DE PENDÊNCIAS	Avenida Francisco Rodrigues, S/N - Centro, 59504000	4
37	Santa Cruz	NÚCLEO DE SANTA CRUZ	Rua Cel Ivo Furtado, 119 - Centro, 59200000	13
38	Santo Antônio	NÚCLEO DE SANTO ANTÔNIO	Rua Ana de Pontes, S/N - Centro, 59255000	8
39	São Gonçalo do Amarante	NÚCLEO DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE	Rua Maria do Carmo Brito, 1848 - Santa Terezinha, 59291153	13
40	São José de Mipibu	NÚCLEO DE SÃO JOSÉ DE MIPIBU	Av. Moizaniel de Carvalho, 366 - Centro, 59162000	10
41	São José do Campestre	NÚCLEO DE SÃO JOSÉ DO CAMPESTRE	Avenida Getúlio Vargas, 740 - Centro, 59275000	5
42	São Miguel	NÚCLEO DE SÃO MIGUEL	Rua José Augusto Pessoa, S/N - Centro, 59920000	6
43	São Paulo do Potengi	NÚCLEO DE SÃO PAULO DO POTENGI	Rua Bernardo Pimentel, S/N - Centro, 59460000	6
44	Tangará	NÚCLEO DE TANGARÁ	Av. Miguel Barbosa, 124-A - Centro, 59240000	11
45	Touros	NÚCLEO DE TOUROS	Av. José Mario de Farias, S/N - Centro, 59584000	5

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 17/04/2026, às 18:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 17/04/2026, às 18:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 18/04/2026, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 18/04/2026, às 13:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0093217** e o código CRC **EBC23079**.

ANEXO

Anexo II- Dimensionamento da Infraestrutura Tecnológica e do Público Usuário por Região de Atendimento

Observação: O quantitativo existente em cada unidade, refletem a realidade institucional vigente à época da elaboração deste Termo de Referência, podendo sofrer acréscimos ou supressões em decorrência de necessidades supervenientes da Administração, desde que devidamente justificadas, nos termos da legislação aplicável.

NÚCLEO	DESKTOP	NOTEBOOK	MONITOR	IMPRESSORA	SCANNER
NÚCLEO DE ALEXANDRIA	6	2	8	1	1
NÚCLEO DE ANGICOS	0	2	0	0	0
NÚCLEO DE APODI	8	2	10	2	1
NÚCLEO DE AREIA BRANCA	6	3	9	2	3
NÚCLEO DE ASSU	9	3	13	6	1
NÚCLEO DE BARAÚNA	6	2	7	2	1
NÚCLEO DE CAICÓ	17	6	22	8	6
NÚCLEO DE CAMPO GRANDE	4	1	8	2	2
NÚCLEO DE CANGUARETAMA	5	2	8	2	1
NÚCLEO DE CARAÚBAS	4	2	7	2	1
NÚCLEO DE CEARÁ-MIRIM	13	2	15	3	6
NÚCLEO DE CURRAIS NOVOS	9	3	14	3	3
NÚCLEO DE EXTREMOZ	6	3	8	3	1
NÚCLEO DE FLORÂNIA	4	2	5	1	1
NÚCLEO DE GOIANINHA	8	1	9	2	3
NÚCLEO DE IPANGUAÇU	4	3	9	3	2
NÚCLEO DE JOÃO CÂMARA	5	3	6	2	0
NÚCLEO DE LAJES	4	1	7	2	2
NÚCLEO DE LUÍS GOMES	3	2	4	1	2
NÚCLEO DE MACAÍBA	13	5	18	5	5
NÚCLEO DE MACAU	5	1	8	3	1
NÚCLEO DE MARTINS	2	2	4	1	1
NÚCLEO DE MONTE ALEGRE	6	0	10	2	1
NÚCLEO DE MOSSORÓ	52	13	65	21	19

SEDE ADMINISTRATIVA	76	22	72	16	24
NÚCLEO ANEXO I	66	38	72	25	35
NÚCLEO ANEXO II	55	22	80	16	16
NÚCLEO ANEXO III	59	28	90	18	10
NÚCLEO SEABRA FAGUNDES	15	10	27	6	2
NUAP - NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA AOS PRESOS E SEUS FAMILIARES	1	2	2	1	0
NÚCLEO DE NÍSIA FLORESTA	6	1	8	2	2
NÚCLEO DE NOVA CRUZ	8	3	11	4	3
NÚCLEO DE PARELHAS	4	3	8	1	1
NÚCLEO DE PARNAMIRIM	48	20	50	21	21
NÚCLEO DE PAU DOS FERROS	8	3	11	2	3
NÚCLEO DE PENDÊNCIAS	2	1	4	1	1
NÚCLEO DE SANTA CRUZ	10	1	15	4	2
NÚCLEO DE SANTO ANTÔNIO	5	3	10	2	2
NÚCLEO DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE	18	3	18	3	4
NÚCLEO DE SÃO JOSÉ DE MIPIBU	7	2	11	2	3
NÚCLEO DE SÃO JOSÉ DO CAMPESTRE	4	2	5	1	1
NÚCLEO DE SÃO MIGUEL	4	2	7	2	1
NÚCLEO DE SÃO PAULO DO POTENGI	9	2	8	2	1
NÚCLEO DE TANGARÁ	9	3	10	3	1
NÚCLEO DE TOUROS	6	2	10	4	1
TOTAL	**619**	**239**	**803**	**215**	**198**

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 17/04/2026, às 18:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 17/04/2026, às 18:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

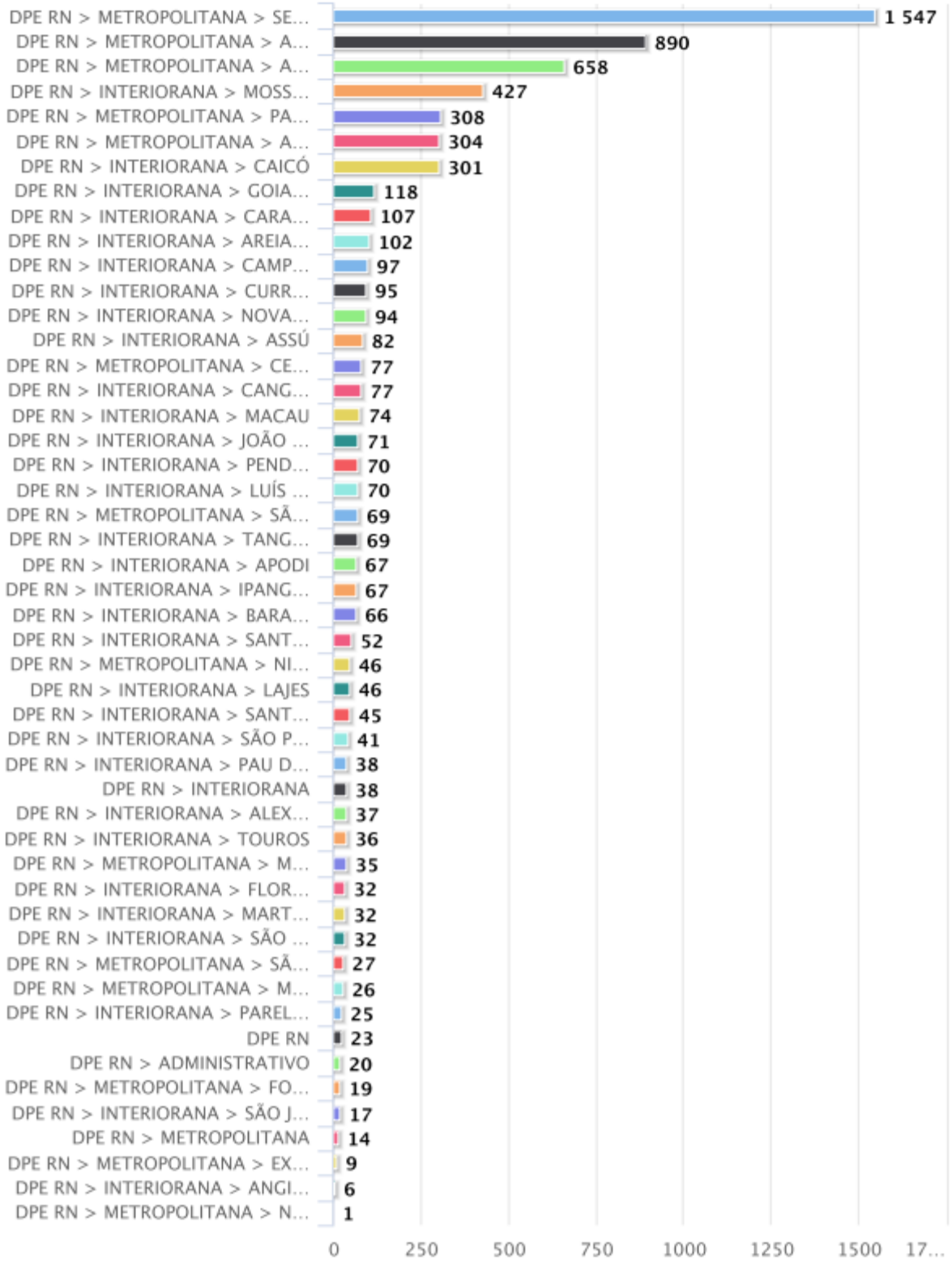
Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 18/04/2026, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 18/04/2026, às 13:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0093218** e o código CRC **4A9D4B75**.

ANEXO

Anexo III – Relatório de Chamados Registrados no Ano de 2025 por Núcleo da DPE/RN



Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 17/04/2026, às 18:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 17/04/2026, às 18:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 18/04/2026, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 18/04/2026, às 13:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0093219** e o código CRC **D09095BC**.

Diário Oficial
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Ano XCI • Nº 15726 DEFENSORIA PÚBLICA Natal, 08 de agosto de 2024

Portaria nº 263/2024-GDPGE

O DEFENSOR PÚBLICO GERAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das suas atribuições legais, que lhe confere o artigo art. 97-A, incisos II, III e VI, todos da Lei Complementar Federal de nº 80/1994;

CONSIDERANDO que à Defensoria Pública é atribuída autonomia administrativa, a teor do que dispõe o art. 134, § 2º, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a necessidade de compreensão clara e abrangente dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) disponibilizados pela Defensoria Pública do Rio Grande do Norte;

CONSIDERANDO a imprescindibilidade de implementação de práticas que favoreçam a governança e a gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação;

CONSIDERANDO o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2023-2024 da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte;

RESOLVE:

Art. 1º. Instituir o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, conforme constante no anexo desta Portaria.

Art. 2º. O Catálogo de Serviços é a fonte única e organizada que agrega os serviços que a área de Tecnologia de Informação e Comunicação pode oferecer e as informações quanto a esses.

Art. 3º. O Catálogo de Serviços poderá ser revisado e alterado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação sem a necessidade de elaboração de novo ato normativo, quando a alteração incidir exclusivamente nas competências internas do referido setor técnico e não implicar o aumento de despesas de qualquer natureza.

Art. 4º O documento de que trata esta Portaria será amplamente divulgado entre os(as) Defensores(as) Públicos, servidores(as) e colaboradores(as), bem como divulgado no sítio desta Instituição.

Art. 5º. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

Publique-se. Cumpra-se.

Gabinete do Defensor Público Geral do Estado do Rio Grande do Norte, em Natal/RN, aos sete dias do mês de agosto do ano de dois mil e vinte e quatro.

Clístenes Mikael de Lima Gadelha
Defensor Público Geral do Estado do Rio Grande do Norte

ANEXO
Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação (TI) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte

1. INTRODUÇÃO

O propósito fundamental do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação (TI) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte (DPERN) é proporcionar uma compreensão clara e abrangente dos serviços disponíveis. Este catálogo não apenas enumera os serviços oferecidos pela CTI, mas também estabelece um método eficaz para a requisição desses serviços, promovendo, assim, a governança sólida necessária para uma gestão eficiente.

Ao fornecer um mecanismo estruturado para solicitar os serviços publicados, o catálogo se torna um instrumento facilitador, integrando os principais termos, condições e controles aos processos fundamentais de prestação de serviços da organização. Essa integração é essencial para assegurar que as práticas de governança estejam alinhadas de maneira consistente, promovendo a transparência e o cumprimento das normas estabelecidas.

Além disso, ao permitir que a organização aprimore seu planejamento, entrega e suporte aos serviços de TI, o catálogo desempenha um papel crucial na otimização contínua das operações. Estabelecendo uma ponte entre a oferta de serviços tecnológicos e as necessidades da Defensoria Pública, o catálogo visa promover uma sinergia efetiva, garantindo que a tecnologia seja um facilitador estratégico para a missão da organização.

Em resumo, o Catálogo de Serviços de TI não é apenas um inventário, mas uma ferramenta dinâmica que impulsiona a governança, a eficiência operacional e a satisfação do usuário. Ao adotar as práticas e serviços descritos neste catálogo, a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte está posicionada para aprimorar continuamente sua infraestrutura tecnológica e, por conseguinte, sua capacidade de servir à sociedade de maneira eficaz e inovadora.

2. CAMPOS DOS SERVIÇOS

A tabela abaixo detalha os campos dos serviços de TI, incluindo o nome da solicitação, quem está autorizado a solicitá-lo, como fazer a solicitação e o prazo de atendimento previsto.

Solicitações	**Quem pode solicitar**	**Forma de Solicitação**	**Prazo de Atendimento**
Nome do serviço	Gestores, RH, TI, Defensores(as), Todos.	Abertura via sistema de chamados (GLPI) ou E-mail.	Conforme Acordo de Nível de Serviço (ANS)

3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS).

O Acordo de Nível de Serviço (ANS), em inglês Service Level Agreement (SLA), é um contrato formal entre um provedor de serviços de TI e seu cliente. Ele estabelece os parâmetros de qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços prestados, definindo as responsabilidades de cada parte envolvida. O ANS garante que as expectativas do cliente sejam atendidas e que o provedor seja responsabilizado pela entrega dos serviços conforme acordado

Os atendimentos seguirão um ciclo de vida de acordo com cada item do Catálogo de Serviços:
· Tempo de Triagem: Triagem da solicitação do serviço e redirecionamento dentro do Departamento de Informática (DIF) (4 horas úteis).
· Tempo de solução: Término do atendimento (tempo distinto para cada serviço).

Diário Oficial
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Ano XCI • Nº 15726 DEFENSORIA PÚBLICA Natal, 08 de agosto de 2024

4. SERVIÇOS

· COMPUTADORES IMPRESSORAS E OUTROS PERIFÉRICOS.
· CADASTROS, ACESSOS E E-MAIL INSTITUCIONAL.
· SERVIÇOS DE VÍDEO CONFERÊNCIA
· SERVIÇOS EM SOFTWARES.
· SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA E REDES.
· SOLICITAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO.

5. ABERTURA DE CHAMADOS

Para solicitar suporte técnico e reportar eventuais problemas e requisição relacionados à tecnologia da informação, utilize um dos seguintes canais de atendimento
1. Sistema de Chamados: Acesse o sistema de chamados da DPERN através do link: https://suporte.defensoria.def.br.
2. E-mail: Encaminhe sua solicitação para o endereço de e-mail: suporte@dpe.rn.def.br, incluindo informações detalhadas sobre a demanda.

6. COMPUTADORES, IMPRESSORAS E OUTROS PERIFÉRICOS

Neste serviço, encontram-se as demandas que serão atendidas pela equipe de suporte da DPE/RN, de acordo com os ANS estabelecidos.

Solicitações	**Quem pode solicitar**	**Forma de solicitação**	**Prazo para atendimento região metropolitana**	**Prazo para atendimento fora da região metropolitana**
Instalação / Desinstalação / física de computador.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*8 horas	*24 horas
Mudança de local do computador ou periféricos.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	*8 horas	*24 horas
Manutenção preventiva ou corretiva.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*16 horas	*40 horas
Teste de componentes e equipamentos.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*24 horas	*40 horas
Acionamento de garantia (para equipamentos elegíveis).	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	*8 horas	*8 horas
Configuração ou Atualização.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*8 horas	*24 horas
Empréstimo de equipamento.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	*8 horas	*8 horas
Substituição de cabos (VGA, HDMI, Ethernet).	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*8 horas	*24 horas
Formatação de computador.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*24 horas	*36 horas
Instalação e configuração de certificado digital.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*8 horas	*8 horas
Instalação / Desinstalação de scanner.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**24 horas

Diário Oficial
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Ano XCI • Nº 15726 DEFENSORIA PÚBLICA Natal, 08 de agosto de 2024

Configuração de scanner.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**12 horas
Instalação / Desinstalação de impressora.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**12 horas
Atualização e configuração de impressora.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**12 horas

*Obs: Se houver necessidade de deslocamento para atender ao chamado, os prazos mencionados na tabela acima começarão a contar a partir da data em que um veículo oficial estiver disponível.

**Obs: Os prazos mencionados na tabela acima começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI).

7. CADASTROS E ACESSOS

O objetivo deste serviço é realizar os cadastros, alterações, e desativação de usuários e permissões na rede corporativa e sistemas.

Solicitações	**Quem pode solicitar**	**Forma de solicitação**	**Prazo para atendimento região metropolitana**	**Prazo para atendimento fora da região metropolitana**
Criar / Alterar usuário no domínio.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	*8 horas	*8 horas
Desativar conta de usuário no domínio.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Desbloquear usuário no domínio.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Alterar permissões do usuário do domínio.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Redefinir senha do usuário no domínio.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Criar / Modificar / Adicionar grupo no domínio.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Excluir grupo no domínio.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Remover grupo no domínio.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Cadastro nos sistemas utilizados pela Defensoria (Solar, PJE, SEI, Infoseg, Sistemas da Topdown ... etc.)	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora

Diário Oficial
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Ano XCI • Nº 15726 DEFENSORIA PÚBLICA Natal, 08 de agosto de 2024

*Obs: Os prazos mencionados na tabela acima começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI).

8. CADASTROS DE E-MAIL

Este serviço tem como escopo atender às demandas dos usuários no que tange à criação, alteração e exclusão de contas de e-mail institucional.

Solicitações	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo para atendimento região metropolitana	Prazo para atendimento fora da região metropolitana
Criar / Alterar conta de e-mail.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Bloquear ou desbloquear conta de e-mail.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Desativar conta de e-mail.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Redefinir senha de e-mail.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Criar lista de distribuição de e-mail.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora

*Obs: Os prazos mencionados na tabela acima começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI).

9. SERVIÇOS DE VÍDEOCONFERÊNCIA

Este catálogo de serviços tem como objetivo apresentar as soluções de videoconferência e software disponíveis para atender às suas necessidades de comunicação e colaboração.

Solicitações	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo para atendimento região metropolitana	Prazo para atendimento fora da região metropolitana
Criar sala virtual.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Alterar sala virtual.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora
Efetuar testes sala virtual.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora

*Obs: Os prazos mencionados na tabela acima começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI).

10. SERVIÇOS EM SOFTWARES

Este catálogo apresenta soluções de software homologadas para otimizar as atividades da Defensoria Pública.

Solicitações	Quem pode solicitar	Forma de solicitação	Prazo para atendimento região metropolitana	Prazo para atendimento fora da região metropolitana
Instalação / Desinstalação de Software homologados pela CTI.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora

Diário Oficial
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Ano XCI • Nº 15726 DEFENSORIA PÚBLICA Natal, 08 de agosto de 2024

Atualização de Software homologados pela CTI.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*1 hora	*1 hora

*Obs: Os prazos mencionados na tabela acima começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI).

11. SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E REDES

Essas atividades técnicas são normalmente solicitadas ou direcionadas por analistas da área de infraestrutura e redes, assegurando que os sistemas estejam sempre atualizados e operando de forma otimizada.

Solicitações	**Quem pode solicitar**	**Forma de solicitação**	**Prazo para atendimento região metropolitana**	**Prazo para atendimento fora da região metropolitana**
Instalação / Atualização / Realocação de equipamento de rede.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	*40 horas	*80 horas
Remoção / Substituição de equipamento de rede.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	*40 horas	*80 horas
Alocação de endereços IP fixo para ativos de rede.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas
Criar / Configurar VLAN.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**24 horas	**48 horas
Criar / Configurar DHCP.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**24 horas	**48 horas
Indisponibilidade de acesso ao site (interno/externo).	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**24 horas	**48 horas
Criação / edição de registro (A, AAAA ou CNAME) para acesso externo ou interno.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas
Erro de resolução DNS (interno ou externo)	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**72 horas	**80 horas
Configuração de Diretiva de Grupo (GPO).	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**36 horas	**72 horas
Configuração de integração LDAPS para autenticação.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**36 horas	**72 horas
Erro de autenticação no domínio.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**10 horas
Criar / Alterar / Remover compartilhamento de rede.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**10 horas
Adicionar/alterar/remover permissões de usuário em um compartilhamento de rede.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**10 horas
Mapeamento de rede para acesso ao servidor de arquivos.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**12 horas	**16 horas
Erro no acesso/indisponibilidade do servidor de arquivos	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**12 horas

Diário Oficial
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Ano XCI • Nº 15726 DEFENSORIA PÚBLICA Natal, 08 de agosto de 2024

Solicitar espaço adicional no servidor de arquivos.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**24 horas	**48 horas
Criação de máquina virtual (VM).	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**4 horas	**4 horas
Alterar recurso de máquina virtual (VM).	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas
Excluir máquina virtual.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**4 horas	**4 horas
Criação de snapshot de máquina virtual.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**4 horas	**4 horas
Criação / Alteração de job de backup.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas
Exclusão de job de backup.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas
Verificar log de backup.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**4 horas	**4 horas
Restauração de backup.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	***16 horas	***16 horas
Bloquear e liberar site.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas
Liberar ou Bloquear IP/Porta.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**16 horas	**16 horas
Criar / Alterar / Remover NAT.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas
Manutenção ou atualização dos servidores, políticas, tarefas dos servidores de antivírus.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**48 horas	**48 horas
Atualizar sistema operacional dos servidores.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**48 horas	**48 horas
Atualizar sistema firmware dos servidores.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**48 horas	**48 horas
Atualizar softwares aplicativos dos servidores.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**48 horas	**48 horas
Adicionar / Remover regras de filtragem de pacotes no firewall.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**16 horas	**16 horas
Criar usuário na VPN.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas
Falha de acesso à rede/internet cabeada.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*4 horas	*12 horas

Diário Oficial
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Ano XCI • Nº 15726 DEFENSORIA PÚBLICA Natal, 08 de agosto de 2024

Falha de acesso à rede/wifi.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*4 horas	*12 horas
Lentidão na rede.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	*4 horas	*4 horas
Criar compartilhamento de arquivos.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas
Desativar compartilhamento de arquivos.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas
Compartilhamento de arquivos inoperante.	Todos	Sistema de chamados ou E-mail.	**8 horas	**8 horas

*Obs: Se houver necessidade de deslocamento para atender ao chamado, os prazos mencionados na tabela acima começarão a contar a partir da data em que um veículo oficial estiver disponível.

**Obs: Os prazos mencionados na tabela acima começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI).

***Obs: O tempo de restauração do backup é diretamente proporcional ao tamanho do disco virtual e à quantidade de dados armazenados.

12. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO

Este serviço é o responsável pelo desenvolvimento de sistemas, portais, relatórios ou formulários para atender as demandas das áreas de negócio. Esta solicitação será submetida a análise de aprovação.

Solicitações	**Quem pode solicitar**	**Forma de solicitação**	**Prazo para Análise**	**Prazo para Entrega do Cronograma**
Análise e execução de requisição de novo sistema.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	5 dias úteis	10 dias úteis
Solicitação de uma nova versão do sistema ou adição de uma nova funcionalidade.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	3 dias úteis	5 dias úteis
Solicitação de um novo relatório ou formulário a ser desenvolvido.	Gestor/ Defensor	Sistema de chamados ou E-mail.	2 dias úteis	3 dias úteis
Backup ou restauração de dados de uma base.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	2 dias úteis	3 dias úteis
Manutenção ou atualização do banco de dados.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	2 dias úteis	3 dias úteis
Criar banco de dados.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	2 dias úteis	3 dias úteis
Indisponibilidade ou erro banco de dados.	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	1 dia útil	2 dias úteis
Criação de Script para automação	TI	Sistema de chamados ou E-mail.	4 dias úteis	7 dias úteis

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação (CTI) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte (DPERN) representa um avanço significativo na excelência operacional e no alinhamento estratégico dos recursos tecnológicos da instituição. Este catálogo é uma ferramenta dinâmica que promove transparência, padronização de processos e otimização da entrega de serviços de TI. Além de beneficiar toda a Defensoria Pública e seus usuários, ele facilita a requisição eficiente e melhora a compreensão dos serviços oferecidos.
A metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library) foi seguida na criação deste catálogo. A ITIL é um conjunto de práticas detalhadas para a gestão de serviços de TI, focada no alinhamento dos serviços de TI com as necessidades dos negócios. Ao adotar os princípios da ITIL, asseguramos que nossos serviços de

Diário Oficial
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Ano XCI • Nº 15726 DEFENSORIA PÚBLICA Natal, 08 de agosto de 2024

TI não apenas suportem os objetivos estratégicos da Defensoria, mas também entreguem valor significativo para todos os usuários da Defensoria Pública.

A ITIL cobre todo o ciclo de vida dos serviços, desde a estratégia e desenho até a transição, operação e melhoria contínua. Isso promove uma gestão eficiente e adaptável, essencial para enfrentar os desafios tecnológicos futuros. A adoção da ITIL promove uma governança sólida, garantindo que os processos e práticas de TI estejam alinhados com os objetivos organizacionais.

A eficácia do Catálogo de Serviços reflete-se na capacidade da organização de melhorar continuamente seu planejamento, entrega e suporte aos serviços de TI. Estabelecendo uma base sólida para a gestão eficiente, o catálogo não apenas atende às demandas atuais, mas também cria uma estrutura adaptável para desafios futuros. Ao adotar e incorporar os serviços e práticas delineados neste catálogo, a DPE/RN reafirma seu compromisso com a excelência na prestação de serviços, beneficiando toda a instituição e a sociedade que serve.

Diário Oficial

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Ano XCI • Nº 15726 DEFENSORIA PÚBLICA Natal, 08 de agosto de 2024

PROTOCOLO DE ASSINATURAS

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma SDOE. Para visualizar o documento original clique no link:
https://deirn.sdoe.com.br/diariooficialweb/#/checar-autenticidade?codigo=DN1Z96A5I6-1YBAIB9940-P2TH9ZW2VI.

Código de verificação:
DN1Z96A5I6-1YBAIB9940-P2TH9ZW2VI

ANEXO

Anexo V- Fluxograma de Atendimento e Controle de SLA

A Dinâmica e a Atualização do Catálogo de Serviços como Referência Inicial

0.1. O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação foi formalmente instituído no âmbito da DPE/RN por meio da Portaria nº 263/2024-GDPGE, vinculando integralmente o desempenho da Contratada a esse instrumento normativo institucional. Para fins de referência inicial e balizamento da contratação, constitui o conjunto de serviços a serem providos pela Contratada, detalhando a natureza das solicitações, os legitimados a formulá-las, as respectivas formas de solicitação e, especialmente, os prazos máximos de solução estabelecidos, segregados por região.

0.2. É imperativo estabelecer, de forma clara, objetiva e inequívoca, que o Catálogo de Serviços da DPE/RN, utilizado como referencial primário e matriz de requisitos para a deflagração do processo licitatório destinado à contratação da equipe terceirizada de Suporte Técnico, possui natureza dinâmica, e não estática. Consequentemente, o conteúdo desse Catálogo está sujeito a futuras e necessárias atualizações e revisões pela DPE/RN, em decorrência da evolução tecnológica, da adaptação a novas necessidades operacionais ou da incorporação de novos sistemas e equipamentos ao parque tecnológico institucional.

0.3. Nesse contexto, as informações e os parâmetros de tempo de solução (SLA) atualmente previstos neste instrumento e nas tabelas subsequentes, extraídos do Catálogo de Serviços vigente à época de sua elaboração, poderão ser alterados ou ajustados por meio de futuras atualizações, desde que formalmente comunicadas e compatíveis com a legislação aplicável, em especial com as regras de alteração previstas na Lei nº 14.133/2021.

0.4. Tal ressalva expressa visa assegurar a flexibilidade e a capacidade de adaptação do contrato às constantes transformações do ambiente tecnológico e regulatório da Defensoria Pública, conferindo maior segurança jurídica, previsibilidade e transparência à execução contratual.

A Estrutura Normativa do Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA)

1. O Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou Service Level Agreement (SLA), que constituirá a matriz formal de mensuração de desempenho da Contratada, foi estruturado para garantir a objetividade na aferição da qualidade do serviço prestado. Este acordo define dois marcos temporais distintos para o ciclo de vida do atendimento: o Tempo de Triagem e o Tempo de Solução. O Tempo de Triagem, fixado em 4 (quatro) horas úteis, destina-se exclusivamente à análise inicial da solicitação, à classificação da demanda e ao encaminhamento interno na Coordenadoria de TI (CTI), sendo um tempo inerente aos processos internos da Contratante, e, portanto, não será computado para fins de cálculo do Indicador de Atendimento no Prazo (IAP) da Contratada.

2. O prazo de 4 (quatro horas) úteis a que que se refere o item 4, para fins de contagem, está vinculado ao horário de expediente da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

3. O Tempo de Solução, por outro lado, representa o prazo máximo para a conclusão efetiva do atendimento e o encerramento da intervenção técnica, e este é o indicador primário da performance da Contratada. Este tempo varia conforme o serviço específico, estando detalhado nas tabelas contidas no Catálogo de Serviços, e será apurado apenas sobre os períodos em que o serviço esteve sob a responsabilidade e o controle temporal da Contratada, excluindo-se o Tempo de Triagem e os períodos de interrupção justificada da contagem do prazo. A sistemática de aferição do desempenho se dará pelo Indicador de Atendimento no Prazo (IAP), que mede a porcentagem de chamados resolvidos dentro dos limites de SLA estabelecidos para o Tempo de Solução, e pelo Indicador de Resposta Mínima (IMR), que aferirá a diligência na tentativa de solução remota antes de se justificar um deslocamento presencial.

Fluxo Operacional Detalhado e a Gestão da Contagem do SLA

4. A rastreabilidade e a segurança jurídica na fiscalização do contrato serão garantidas pela utilização exclusiva do sistema institucional de gestão de chamados, o GLPI, que deve registrar integralmente todo o atendimento, desde a sua abertura até o seu encerramento.

Canais e Fase I: Abertura, Registro e Triagem Inicial da Solicitação

5. O processo de suporte é formalmente iniciado pelo registro do chamado no Sistema de Chamados da DPERN (GLPI) ou por meio de encaminhamento para o endereço eletrônico institucional. A partir do registro formal, inicia-se a contagem do prazo de SLA, inicialmente restrita à etapa de triagem, que possui o limite de 4 (quatro) horas úteis e destina-se à classificação, validação e encaminhamento da solicitação ao nível de suporte apropriado. Somente após a conclusão da triagem e o devido enquadramento do chamado, a contagem do prazo de SLA de atendimento ou de solução será iniciada para a Contratada, marcando o início de sua responsabilidade temporal pela resolução da demanda.

Fase II: Atendimento Remoto, Diagnóstico Técnico e Classificação da Necessidade Presencial

6. Concluída a triagem e iniciado o cômputo do SLA de atendimento para o técnico designado pela Contratada, o atendimento inicial deverá ser realizado de forma preferencialmente remota, buscando-se o diagnóstico técnico da falha ou da solicitação de serviço por meios de acesso e suporte à distância. Caso o diagnóstico técnico revele a impossibilidade de solução remota, tornando indispensável o deslocamento físico do técnico à unidade demandante, o profissional deverá registrar uma justificativa técnica clara e fundamentada no campo "Responder" do GLPI, demonstrando cabalmente a inviabilidade da resolução à distância. Este registro formal é o marco para o encerramento do SLA de resposta remota e é o elemento de apuração do Indicador de Resposta Mínima (IMR), devendo o status do chamado ser imediatamente alterado para "Pendente" no sistema, sinalizando a dependência de deslocamento.

Fase III: Interrupção Justificada da Contagem e Deslocamento Técnico

7. A alteração formal do status do chamado para "Pendente", mediante a prévia e devidamente justificada inclusão do diagnóstico técnico no sistema GLPI, caracteriza o evento formal de interrupção justificada da contagem do SLA, congelando o prazo que seria imputado à Contratada. Este mecanismo contratual é essencial para mitigar a penalização da prestadora de serviços por fatores logísticos que não estão sob seu controle direto, reconhecendo as distâncias geográficas e a logística de deslocamento no Estado. Para que o período correspondente ao deslocamento do técnico até a unidade demandante não seja computado no SLA, a necessidade de atendimento presencial deve estar formalmente registrada e justificada tecnicamente no GLPI, e o deslocamento deve ser previamente validado pelos gestores técnicos da DPE/RN, conferindo o controle e o respaldo institucional à decisão de interrupção do SLA e à necessidade do deslocamento.

Fase IV: Execução Presencial, Retomada do Cômputo e Encerramento da Demanda

8. O início efetivo do atendimento presencial nas dependências da unidade demandante deve ser formalmente registrado pelo técnico no GLPI, com a alteração do status do chamado de "Pendente" para "Em Atendimento", marcando o momento exato em que o prazo de SLA volta a ser contabilizado, reiniciando o cômputo para a conclusão do atendimento. A intervenção presencial deve ser executada com registro detalhado, no sistema, de todas as atividades realizadas, das soluções aplicadas e, finalmente, da solução do problema, sendo o chamado formalmente encerrado no GLPI após a solução integral da demanda. O tempo total de solução, computando-se apenas os períodos em que a Contratada esteve em contagem de SLA, servirá de base para a apuração do Indicador de Atendimento no Prazo (IAP), garantindo uma mensuração objetiva e justa da performance.

Detalhamento dos Parâmetros Temporais Específicos do Catálogo (Conforme Anexo)

9. O Catálogo de Serviços abaixo estabelece prazos máximos de solução diferenciados em função da complexidade logística do atendimento nas diferentes regiões do Estado, segregando-os em prazos para a Região Metropolitana e para as unidades localizadas Fora da Região Metropolitana, conforme o detalhamento a seguir.

Serviços em Computadores, Impressoras e Outros Periféricos

Solicitações	Prazo para atendimento (Região Metropolitana)	Prazo para atendimento (Fora da Região Metropolitana)
Instalação / Desinstalação / física de computador.	*8 horas	*24 horas
Mudança de local do computador ou periféricos.	*8 horas	*24 horas
Manutenção preventiva ou corretiva.	*16 horas	*40 horas
Teste de componentes e equipamentos.	*24 horas	*40 horas
Acionamento de garantia (para equipamentos elegíveis).	*8 horas	*8 horas
Configuração ou Atualização.	*8 horas	*24 horas
Empréstimo de equipamento.	*8 horas	*8 horas
Substituição de cabos (VGA, HDMI, Ethernet).	*8 horas	*24 horas

Formatação de computador.	*24 horas	*36 horas
Instalação e configuração de certificado digital.	*8 horas	*8 horas
Instalação / Desinstalação de scanner.	**8 horas	**24 horas
Configuração de scanner.	**8 horas	**12 horas
Instalação / Desinstalação de impressora.	**8 horas	**12 horas
Atualização e configuração de impressora.	**8 horas	**12 horas

Obs. 1: Se houver necessidade de deslocamento para atender ao chamado, os prazos mencionados nos itens assinalados com asterisco simples (*), começarão a contar a partir da data e horario em que o profissional da contratada estiver no local do atendimento, após a interrupção justificada do SLA, em função da dependência logística de transporte institucional.

Obs. 2: Os prazos mencionados nos itens assinalados com asterisco duplo (**), começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI) via atendimento remoto, não dependendo da logística de veículo oficial para início da contagem do SLA de solução.

Serviços em Cadastros, Acessos e E-mail Institucional

10. A criticidade e a urgência associadas à gestão de identidade digital e acessibilidade aos sistemas exigem prazos de resposta mais céleres, dada a natureza predominantemente remota do suporte.

Solicitações	Prazo para atendimento (Região Metropolitana)	Prazo para atendimento (Fora da Região Metropolitana)
Criar / Alterar usuário no domínio.	*8 horas	*8 horas
Desativar conta de usuário no domínio.	*1 hora	*1 hora
Desbloquear usuário no domínio.	*1 hora	*1 hora
Alterar permissões do usuário do domínio.	*1 hora	*1 hora
Redefinir senha do usuário no domínio.	*1 hora	*1 hora
Criar / Modificar / Adicionar grupo no domínio.	*1 hora	*1 hora
Excluir grupo no domínio.	*1 hora	*1 hora
Remover grupo no domínio.	*1 hora	*1 hora
Cadastro nos sistemas utilizados pela Defensoria (Solar, PJE, SEI, Infoseg, Sistemas da Topdown ... etc.)	*1 hora	*1 hora

Obs. 3: Os prazos mencionados nesta tabela, assinalados com asterisco simples (*), começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI) via atendimento remoto, não dependendo da logística de veículo oficial para início da contagem do SLA de solução.

Para o serviço de Cadastros de E-mail, que é vital para a comunicação formal e a segurança da informação, a celeridade é igualmente essencial:

Solicitações	Prazo para atendimento (Região Metropolitana)	Prazo para atendimento (Fora da Região Metropolitana)
Criar / Alterar conta de e- mail.	*1 hora	*1 hora
Bloquear ou desbloquear conta de e-mail.	*1 hora	*1 hora
Desativar conta de e-mail.	*1 hora	*1 hora
Redefinir senha de e-mail.	*1 hora	*1 hora
Criar lista de distribuição de e- mail.	*1 hora	*1 hora

Obs. 4: Os prazos mencionados nesta tabela, assinalados com asterisco simples (*), começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI) *via atendimento remoto, não dependendo da logística de veículo oficial para início da contagem do SLA de solução.*

Serviços de Videoconferência e Softwares Homologados

11. Estes serviços, com alto potencial de solução remota, possuem prazos uniformes em ambas as regiões:

Solicitações (Videoconferência)	Prazo para atendimento (Região Metropolitana)	Prazo para atendimento (Fora da Região Metropolitana)
Criar sala virtual.	*1 hora	*1 hora
Alterar sala virtual.	*1 hora	*1 hora
Efetuar testes sala virtual.	*1 hora	*1 hora
Solicitações (Softwares Homologados)	**Prazo para atendimento (Região Metropolitana)**	**Prazo para atendimento (Fora da Região Metropolitana)**
Instalação / Desinstalação de Software homologados pela CTI.	*1 hora	*1 hora
Atualização de Software homologados pela CTI.	*1 hora	*1 hora

Obs. 5: Os prazos mencionados em ambas as tabelas desta subseção, assinalados com asterisco simples (*), começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI), via atendimento remoto, não dependendo da logística de veículo oficial para início da contagem do SLA de solução.

0.4.1. Reforça-se que todos os atendimentos deverão ser devidamente registrados no sistema GLPI. Destaca-se, ainda, que as informações de SLA acima mencionadas, extraídas do Catálogo de Serviços, estão sujeitas a futuras e necessárias atualizações e revisões pela DPE/RN. Tais alterações poderão ocorrer ao longo do planejamento, durante o processo licitatório ou no curso da execução contratual, em razão da evolução tecnológica, da adequação a novas necessidades operacionais ou da incorporação de novos sistemas e equipamentos (hardwares) ao parque tecnológico institucional.

Análise Técnica de Excepcionalidade de Prazo

12. Nos casos em que houver extrapolação do prazo previsto no SLA aplicável, a Contratada, por meio do profissional responsável pelo atendimento, poderá solicitar formalmente ao Fiscal Técnico do contrato a realização de análise técnica, com a devida justificativa, a fim de avaliar se a natureza, a complexidade ou as condições específicas da demanda exigiram prazo superior ao inicialmente estabelecido.

13. A análise técnica terá caráter **excepcional**, devidamente motivado e registrado, e poderá considerar, entre outros fatores:

a) complexidade técnica não previsível no momento da abertura do chamado;

b) dependência de terceiros ou de áreas internas da DPE/RN;

c) indisponibilidade de recursos, sistemas ou ambientes externos à atuação direta da Contratada;

d) necessidade de testes, validações ou intervenções adicionais para preservação da integridade dos serviços.

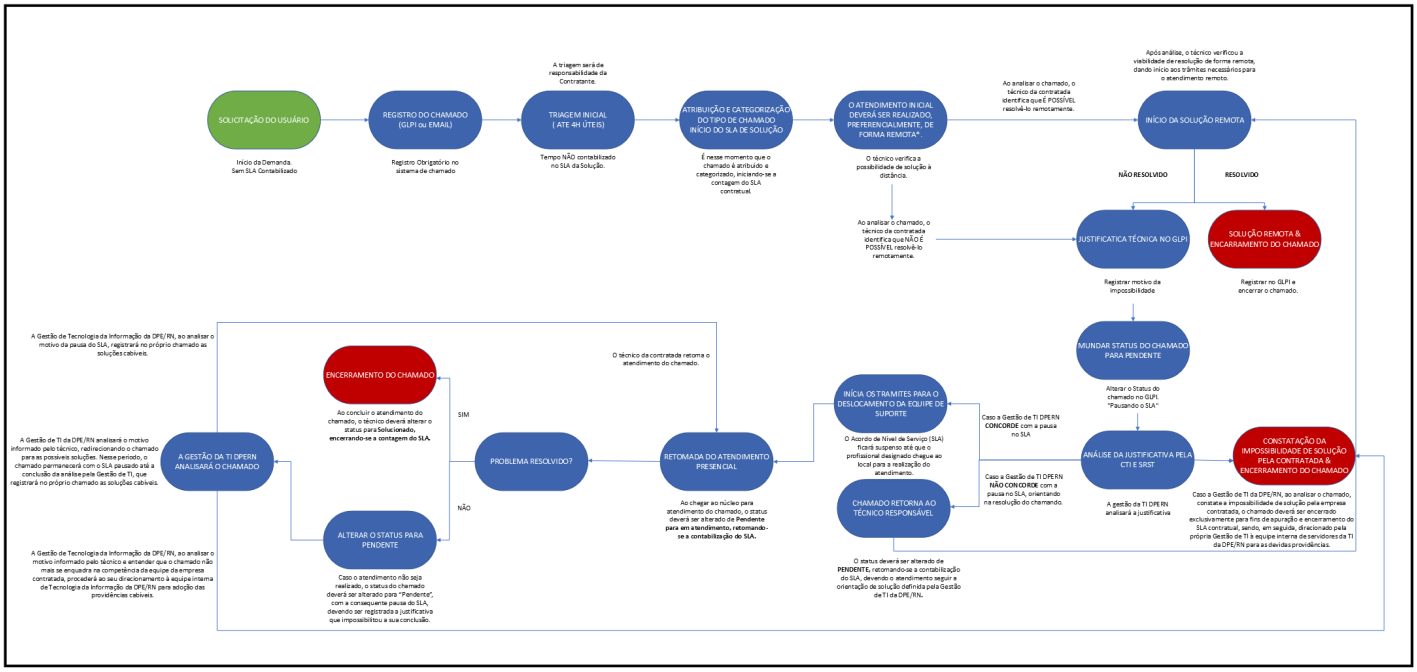
14. Caso o Fiscal Técnico conclua, de forma fundamentada, que a extrapolação do prazo decorreu de fatores justificáveis e alheios à atuação regular da Contratada, o referido chamado poderá ser desconsiderado para fins de apuração do Índice de Atendimento no Prazo – IAP, sem prejuízo do registro histórico do atendimento.

15. A eventual desconsideração não implica alteração dos SLAs contratuais, tampouco constitui regra automática, permanecendo o cumprimento dos prazos como obrigação regular da Contratada.

Organograma com fluxo do atendimento.

16. A seguir, apresenta-se o organograma do fluxo de atendimento, com a finalidade de proporcionar melhor compreensão dos trâmites do fluxo dos chamados e de suas respectivas variáveis.

FLUXO DE ATENDIMENTO - FISCALIZAÇÃO DE SLA



*OBSERVAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO REMOTO: A ALTERAÇÃO DO ATENDIMENTO REMOTO PARA O PRESENCIAL DAR-SE-Á APENAS NOS CASOS EM QUE O PROFISSIONAL NECESSITAR SE DESLOCAR PARA OUTRO NÚCLEO. NOS ATENDIMENTOS PRESENCIAIS REALIZADOS NO MESMO NÚCLEO EM QUE O TÉCNICO DA CONTRATADA ESTIVER ALOCADO, NÃO HAVERÁ NECESSIDADE DE ATENDIMENTO REMOTO PRÉVIO, NEM DE APRECIAÇÃO PRÉVIA DA GESTÃO DE TI DA DPE/RN.

Observação sobre atendimento remoto: a alteração do atendimento remoto para o presencial dar-se-á apenas nos casos em que o profissional necessitar se deslocar para outro núcleo. Nos atendimentos presenciais realizados no mesmo núcleo em que o técnico da contratada estiver alocado, não haverá necessidade de atendimento remoto prévio, nem de apreciação prévia da gestão de TI da DPE/RN.

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 17/04/2026, às 18:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 17/04/2026, às 18:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 18/04/2026, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 18/04/2026, às 13:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0093221** e o código CRC **7D65A5F5**.

ANEXO

ANEXO VI
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
(De acordo com a Instrução Normativa n. 5, de 26 de maio de 2017 e Lei n. 13.467, de 13 de julho de 2017)

N. Processo Administrativo:		
Licitação n.:	**Pregão Eletrônico n.:**	
Nome da Empresa		
CNPJ da Empresa		

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS		
A	Data da apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município / UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	n. de meses de execução contratual	36 (trinta e seis) meses

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO		
Tipo de Serviço*	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da Unidade de medida)
	Posto de Trabalho	2

Nota 1: A identificação do serviço deverá ser realizada conforme a função, a categoria e a unidade onde será exercido, impactando, consequentemente, no quadro-resumo do valor mensal dos serviços e no valor global da proposta.

Nota 2: Esta tabela poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive no que concerne às rubricas e suas respectivas provisões e/ou estimativas, desde que haja justificativa.

DADOS PARA COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS REFERENTES À MÃO-DE-OBRA		
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)	Técnico em Informática Pleno
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	3172-10

3	Salário Normativo da Categoria Profissional	R$ 3.464,39 (três mil quatrocentos e sessenta e quatro reias e trinta e nove centavos)
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	Informática e/ou Tecnologia da Informação
5	Instrumento coletivo de trabalho que rege a categoria profissional vigente registrado	
6	Número do registro da convenção no MTE	RN000129/2025 (paradigma)
7	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)	

Nota 1: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

Nota 2: A planilha será calculada considerando o valor mensal do empregado.

MÓDULO 1 – COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1	**COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**	**Valor (R$)**
A	Salário-Base	R$ 3.464,39 (três mil quatrocentos e sessenta e quatro reias e trinta e nove centavos)
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Outros (especificar)	
TOTAL		

Nota 1: O Módulo 1 refere-se ao valor mensal devido ao empregado pela prestação do serviço no período de 12 meses (Redação dada pela Instrução Normativa n. 7, de 2018).

Nota 2: Na forma do art. 7º, §3º, da IN SEGES/MP n. 176/2024, deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador, quando o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicado pelo licitante estabelecerem valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos da CCT RN000186/2025 utilizada como paradigma.

MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	**13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	13º (décimo terceiro) Salário		R$
B	Férias e Adicional de Férias		R$
TOTAL			R$

Nota 1: Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes a gratificação natalina e adicional de férias (Redação dada pela Instrução Normativa n. 7, de 2018).

Nota 2: O adicional de férias contido no Submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração que por sua vez é divido por 12 (doze) conforme Nota 1 acima.

Nota 3: Levando em consideração a vigência contratual, a rubrica férias tem como objetivo principal suprir a necessidade do pagamento das férias remuneradas ao final do contrato de 12 meses. Esta rubrica, quando da prorrogação contratual, torna-se custo não renovável (Redação dada pela Instrução Normativa n. 7, de 2018).

Submódulo 2.2 – Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	**GPS, FGTS e outras contribuições**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	INSS	20%	
B	Salário Educação	2,5%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,5%	
E	SENAI - SENAC	1,0%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8%	
TOTAL			

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.

Nota 3: Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1 (Redação dada pela Instrução Normativa n. 7, de 2018).

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.		
2.3	**Benefícios Mensais e Diários.**	**Valor (R$)**
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação (vales, cesta básica, PAT etc.)	R$ 25,00 (vinte e cinco reais) por dia efetivamente trabalhado
C	Assistência Médica e Familiar	
D	Seguro de Vida, Invalidez ou funeral	
E	Outros (especificar)	Auxílio saúde: R$ 73,85 (setenta e três reais e oitenta e cinco centavos)
TOTAL		

Nota 1: O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

Nota 2: Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho.

Nota 3: Observar, mais uma vez, que, conforme dispõe o art. 7º, §3º, da IN SEGES/MP n. 176/2024, deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador, quando o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicado pelo licitante estabelecerem valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação

e de benefícios superiores aos da CCT RN000186/2025 utilizada como paradigma.

Nota 4: A licitante deverá indicar qual a norma vigente para fixação do vale-transporte, caso este seja indicado na composição de custos dos postos de trabalho.

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários.		
2	**Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários.**	Valor (R$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
TOTAL		

MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	**Provisão para Rescisão**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
TOTAL			

MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais			
4.1	**Substituto nas Ausências Legais**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Substituto na cobertura de Férias		
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais		
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		
TOTAL			

Nota 1: Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor/substituto, quando o empregado alocado na prestação de serviço estiver ausente, conforme as previsões estabelecidas na legislação (Redação dada pela Instrução Normativa n. 7, de 2018).

Submódulo 4.2 – Substituto na Intrajornada			
4.2	**Substituto na Intrajornada**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação		
TOTAL			

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
2	**Custo de Reposição do Profissional Ausente**	**Valor (R$)**
2.1	Substituto nas Ausências Legais	
2.2	Substituto na Intrajornada	
TOTAL		

MÓDULO 5 – INSUMOS DIVERSOS		
5	**Insumos Diversos**	**Valor (R$)**
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Exames médicos	
E	Outros (especificar)	
TOTAL		

Nota: Valores mensais por empregado.

MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	**Custos Indiretos, Tributos e Lucro**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.2. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

Nota 1: Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
Mão de obra vinculada à execução contratual(valor por empregado)		Valor (R$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B +C+ D+E)		
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado		

QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS						
Tipo de Serviço(A)		Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto(C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço(F) = (D x E)
I	Serviço 1 (indicar)	R$		R$		R$
II	Serviço 2 (indicar)	R$		R$		R$
N	Serviço N (indicar)	R$		R$		R$
Valor Mensal dos Serviços (I + II + N)						

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		
	DESCRIÇÃO	**Valor (R$)**
A	Valor proposto por unidade de medida *	
B	Valor mensal do serviço	
C	Valor global da proposta(Valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato).	

Nota: Informar o valor da unidade de medida por tipo de serviço.

COMPLEMENTO DOS SERVIÇOS DE TÉCNICO EM INFORMÁTICA PLENO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS			
ESCALA DE TRABALHO	PREÇO MENSAL DO POSTO	NÚMERO DE POSTOS	SUBTOTAL (R$)
44 (quarenta e quatro) horas semanais			
TOTAL			

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 17/04/2026, às 18:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 17/04/2026, às 18:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 18/04/2026, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 18/04/2026, às 13:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0093222** e o código CRC **7D825059**.

ANEXO

ANEXO VII
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
(Papel timbrado da licitante, com identificação e firma do responsável)

Processo: 000110000063.000019/2025-21
Objeto: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação, na função de Técnico em Informática Pleno, em regime de execução indireta, na modalidade de dedicação exclusiva de mão de obra, mediante a alocação de 03 (três) postos de trabalho, destinados ao atendimento das necessidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, orientada por objetivos de desempenho e pela mensuração objetiva de resultados, por meio da implementação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

INFORMAÇÕES
Razão Social:
_____
Nome Fantasia:
_____
CNPJ:
_____
Endereço:
_____
Cidade: _____ CEP:
_____
Telefone: _____E-mail:
_____
Responsável legal:
_____
Dados Bancários:
_____
Banco: _____ Agência: _____ Conta Corrente:_____.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÕES				UNID	QUANT.	VALOR UNITÁRIO (MENSAL)	VALOR ANUAL (12 MESES)	VALOR GLOBAL (30 MESES)
		Objeto	Local de Execução	Regime de Execução	CBO e CCT 2025					
1	1							R$	R$	R$
	2							R$	R$	R$

VALOR GLOBAL ESTIMADO DA PROPOSTA	
VALOR TOTAL DOS POSTOS DE TRABALHO	R$
VALOR TOTAL DA PROPOSTA	R$

DECLARAMOS, PARA OS DEVIDOS FINS, EXPRESSAMENTE, QUE:

I. Temos conhecimento do Edital n xxxx e que o item ofertado atende todas as especificações técnicas e de garantia previstos no termo de referência, tendo também ciência que declarações incorretas poderão ensejar a desclassificação do certame.

II. Os preços contidos nesta proposta incluem todos os custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucros e quaisquer outros necessários ao cumprimento integral do objeto desta licitação.

III. Estamos cientes das obrigações a nós imputadas, por meio do Edital da referida licitação, bem como suas demais peças.

Esta proposta permanecerá válida por um período mínimo de _____(_____) dias, contados a partir da data de realização do certame, com vista à eventual assinatura do instrumento contratual ou outro instrumento hábil, como carta-contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço.

_____/_____de_____de 2025

_____
Nome de Declarante
n. CPF do Declarante

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 17/04/2026, às 18:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 17/04/2026, às 18:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 18/04/2026, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 18/04/2026, às 13:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0093223** e o código CRC **6F841875**.

ANEXO

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

(De acordo com a Instrução Normativa n. 5, de 26 de maio de 2017 e Lei n. 13.467, de 13 de julho de 2017)

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:

NOME DO ÓRGÃO/EMPRESA	VIGÊNCIA DO CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO*
Valor total dos Contratos		R$

Local e data

_____
Assinatura e carimbo do emissor

Observação:
Nota 1: Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.
Nota 2*:Considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado.

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 17/04/2026, às 18:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 17/04/2026, às 18:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 18/04/2026, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 18/04/2026, às 13:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0093224** e o código CRC **841ED81B**.

ANEXO

ANEXO IX

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO SINDICAL E JUSTIFICATIVA PARA ADOÇÃO DO INSTRUMENTO COLETIVO DO TRABALHO

(Razão Social da Empresa), inscrita no CNPJ sob o número (número do CNPJ), com sede à (endereço completo), neste ato representada por (nome do representante legal), portador do CPF nº (número do CPF) e RG nº (número do RG), na qualidade de licitante no processo licitatório (número do processo), declara para os devidos fins que:

O enquadramento sindical da empresa se dá junto ao sindicato (nome do sindicato), nos termos do art. 511, §§ 2º e 3º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

A atividade econômica preponderante da empresa é (descrever atividade), sendo esta a base para a definição do instrumento coletivo de trabalho aplicável.

A adoção da convenção coletiva de trabalho (nome da convenção ou acordo coletivo) se justifica pelo fato _____, considerando a base territorial de execução do contrato.

Anexa a esta declaração, para comprovação do enquadramento sindical declarado, cópia da carta sindical ou registro sindical emitido pelo sindicato (nome do sindicato).

Declara estar ciente de que:

i) a responsabilidade por eventual erro no enquadramento sindical ou fraude na utilização de instrumento coletivo inadequado é exclusiva da empresa, sujeitando-se às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei 14.133/2021, bem como às demais penalidades legais aplicáveis.

ii) reconhece que eventual ônus financeiro decorrente de erro ou fraude no enquadramento sindical será de responsabilidade exclusiva da empresa, incluindo repactuações ou pagamentos de diferenças salariais e outras vantagens determinadas judicialmente.

iii) a necessidade de alteração da convenção coletiva de trabalho, por erro ou fraude no enquadramento sindical, e que imponha ônus financeiro à Administração Pública poderá resultar na extinção do contrato, nos termos do art. 137, inc. I, da Lei 14.133/2021.

iv) as informações prestadas nesta declaração são verdadeiras, comprometendo-se a manter a Administração informada sobre qualquer alteração que impacte o enquadramento sindical ou a convenção coletiva adotada.

v) eventuais infrações ou descumprimentos das obrigações estabelecidas no edital, bem como a apresentação de informações inverídicas, poderão sujeitar a empresa às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, na Instrução Normativa SEGES/MGI nº 176/2024 e 190/2024, bem como demais normativos aplicáveis, incluindo advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública e declaração de inidoneidade, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

Local e data

(Assinatura do representante legal)(Nome do representante legal)(Cargo do representante legal)(Razão Social da Empresa)

_____
Nome de Declarante
n. CPF do Declarante

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 17/04/2026, às 18:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 17/04/2026, às 18:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 18/04/2026, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 18/04/2026, às 13:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0093225** e o código CRC **F7104E45**.

ANEXO

ANEXO X
Declaração sobre as exigências de reserva de cargos previstas em lei e em outras normas específicas

(Razão Social da Empresa), inscrita no CNPJ sob o número (número do CNPJ), com sede na (endereço completo), neste ato representada por (nome do representante legal), portador do CPF nº (número do CPF) e RG nº (número do RG), na qualidade de licitante no processo licitatório (número do processo), declara para os devidos fins, sob as penas da Lei, que cumpre, e que cumprirá durante toda a execução contratual, caso seja vencedor, as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social, para aprendiz, previstas em lei e em outras normas específicas.

Local e data

(Assinatura do representante legal)(Nome do representante legal)(Cargo do representante legal)(Razão Social da Empresa)

_____
Nome do Declarante
n. CPF do Declarante

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 17/04/2026, às 18:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 17/04/2026, às 18:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 18/04/2026, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 18/04/2026, às 13:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0093226** e o código CRC **401F40F0**.

ANEXO

Anexo XI- Minuta de Contrato

Processo nº 06410002.000592/2025-61

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XX/2026

MINUTA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO N. _____/2026-DPE/RN, QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE E A EMPRESA _____, VISANDO À PRESTAÇÃO D E SERVIÇOS CONTÍNUOS DE APOIO NA FUNÇÃO TÉCNICO EM INFORMÁTICA PLENO, EM REGIME DE EXECUÇÃO INDIRETA, NA MODALIDADE MÃO DE OBRA EXCLUSIVA, PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DA INSTITUIÇÃO CONTRATANTE, NA FORMA ABAIXO PACTUADA.

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE** , inscrita no CNPJ sob o n. 07.628.844/0001-20, com sede na Rua Sérgio Severo, n. 2037, bairro Lagoa Nova, Natal/RN, neste ato representado pelo Defensor Público-Geral do Estado do Rio Grande do Norte, Francisco Sidney de Castro Ribeiro Feijão, brasileiro, inscrito no CPF/MF sob o n. xxx.xxx.xxx-xx, com residência nesta capital, doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa _____, com representação estabelecida na _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representado pelo _____, inscrito no CPF/MF sob o n. _____, firmam o presente contrato, sujeitando-se as partes às normas da Lei Federal n. 14.133/2021, em sua atual redação, além das disposições de convenções, acordos ou dissídios coletivos da categoria no âmbito do Rio Grande do Norte e nas demais normas correlatas, bem assim ao estabelecido no termo de referência e na proposta vencedora, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação, na função de Técnico em Informática Pleno, em regime de execução indireta, na modalidade de dedicação exclusiva de mão de obra, mediante a alocação de 02 (dois) postos de trabalho, destinados ao atendimento das necessidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, com execução orientada por objetivos de desempenho e pela mensuração objetiva de resultados, por meio da implementação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

1.2. Os postos de trabalho que integram o objeto da contratação estão sintetizados no quadro colacionado a seguir:

	LOTE ÚNICO						
	ESPECIFICAÇÕES						
ITEM	**Objeto**	**Local de Execução**	**Regime de Execução**	**CBO e CCT 2025 paradigma**	**CATSER**	**Unid.**	**Quant.**	**Valor unitário mensal**	**Valor global (36 meses)**

1	Contratação de empresa para a prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação, na função de Técnico em Informática Pleno, em regime de execução indireta, na modalidade de dedicação exclusiva de mão de obra, mediante a alocação de 02 (dois) postos de trabalho, destinados ao atendimento das necessidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, orientada por objetivos de desempenho e pela mensuração objetiva de resultados, por meio da implementação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).	Natal/RN (Sede Administrativa, situada na Rua Sérgio Severo, nº 2037, Natal/RN, CEP 59063-380)	44 (quarenta e quatro) horas semanais	Classificação Brasileira de Ocupações n. 3172-10 (Técnico em informática pleno); Convenção Coletiva de Trabalho – CCT RN000129/2025. * *CCT paradigma vigente à época da elaboração do Termo de Referência.*	24970	Posto de Trabalho	2		

2	Diárias para despesas em viagens: O pagamento das despesas em viagem será realizado em conformidade com o disposto na convenção coletiva de trabalho vigente da categoria profissional, nas hipóteses em que houver necessidade de atendimento presencial em local diverso daquele em que o posto de trabalho estiver originalmente alocado, mediante prévia e formal solicitação da Contratante.	Núcleos da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, conforme os endereços constantes do Anexo I deste Termo de Referência.	Estimativo	Convenção Coletiva de Trabalho – CCT RN000129/2025. * *CCT paradigma vigente à época da elaboração do Termo de Referência.*	-	Diárias	150	Não se aplica	
TOTAL DE POSTOS DE TRABALHO							**2**		
TOTAL DE DIÁRIAS PARA DESPESAS EM VIAGENS							**150**		

OBSERVAÇÃO: Os 02 (dois) postos de trabalho serão alocados na Sede Administrativa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, atualmente situada na Rua Sérgio Severo, nº 2037, Natal/RN, CEP 59063-380.

A eventual alteração do endereço da Sede Administrativa, no curso da execução contratual, não implicará alteração da obrigação de manutenção dos postos em regime presencial no Município de Natal/RN, cabendo à CONTRATADA promover as adequações logísticas necessárias à plena continuidade, eficiência e regularidade da prestação dos serviços.

Sem prejuízo da alocação fixa ora definida, os serviços poderão ser executados, sempre que demandado pela Administração, em quaisquer dos Núcleos da Defensoria Pública localizados no Estado do Rio Grande do Norte.

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

a) O Termo de Referência;

b) O Edital do Pregão Eletrônico n. XX/2026 - DPE/RN;

c) A proposta da contratada;

d) Os anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:

2.1. O prazo de vigência deste contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, observadas as diretrizes do art. 106 da Lei Federal n. 14.133/2021.

2.2. Nos ditames do art. 107 da Lei Federal n. 14.133/2021, o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde 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 contratual sem ônus para qualquer das partes.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO:

3.1. O valor mensal total dos 2 (dois) postos de trabalho corresponde a R$ _ ( ), perfazendo o valor anual total de R$ _ ( ). Em razão do período contratual de _ meses, o valor global dos postos de trabalho é de R$ _ (_).

3.2. À vista do quantitativo máximo de 150 (cento e cinquenta) diárias para todo o período de vigência contratual, correspondente a 36 (trinta e seis) meses, o valor global estimado para pagamento de diárias é de R$ _ (_).

3.3. O valor global da contratação, resultante da soma do valor global dos postos de trabalho com o valor global estimado das diárias, é de R$ _ (_).

3.4. Os valores unitários da contratação encontram-se sintetizados no quadro constante no item 1.2 da Cláusula Primeira deste instrumento contratual.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES E REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços correspondentes aos postos de trabalho deverão ter início em até 03 (três) dias úteis, contados a partir da data do recebimento da Ordem de Serviço e Nota de Empenho, observados eventuais cronogramas de execução elaborados pela DPE/RN.

4.2. Considerando o prazo estipulado para o início da execução dos serviços, torna-se imprescindível destacar que o quantitativo estimado para a contratação em fase de Estudo Técnico Preliminar, foi calculado com base nas unidades de atendimento, quantidade de usuários por região, chamados registrados no exercício de 2025 e no catálogo de serviços instituído pela Portaria nº 263/2024- GDPGE.

4.3. Ressalta-se que os valores devidos a título de contraprestação pelos serviços somente serão contabilizados a partir do efetivo início da prestação em cada unidade, não incidindo qualquer cobrança anterior a esse marco. Tal medida não acarretará ônus adicional para as partes, assegurando a adequação da execução contratual às necessidades operacionais da contratante.

4.4. A Contratada deverá apresentar à Contratante, com antecedência mínima de 24h (vinte e quatro) horas do início da prestação dos serviços, a relação nominal dos empregados designados para atuar nas dependências da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, formalizada por escrito, contendo, de forma detalhada, as seguintes informações: nome completo, número de inscrição no CPF, cargo ou função exercida, remuneração, adicionais, gratificações, benefícios concedidos, com a respectiva especificação e quantitativos (vale-transporte, auxílio-alimentação), jornada, horário e local de trabalho, bem como informações acerca de férias, licenças, faltas e demais ocorrências funcionais.

4.4.1. O referido documento deverá ser acompanhado de cópia de documento oficial de identificação com foto, bem como dos comprovantes de formação acadêmica e de experiência profissional exigidos, nos termos do disposto nos itens 6.48 a 6.58 do Termo de Referência.

4.4.2. A CONTRATADA deverá exigir de todos os empregados, prepostos, colaboradores ou terceiros eventualmente vinculados à execução contratual e que tenham acesso, ainda que parcial, eventual ou indireto, a sistemas institucionais, informações internas, dados pessoais, dados pessoais sensíveis, documentos, credenciais ou quaisquer informações custodiadas pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN, a assinatura prévia de Termo de Compromisso, Confidencialidade e Responsabilidade (Anexo XIV do Termo de Referência), como condição indispensável para o início da execução dos serviços.

4.4.3. A CONTRATADA deverá manter os respectivos termos devidamente assinados e atualizados durante toda a vigência contratual, disponibilizando-os à fiscalização contratual sempre que solicitado pela Administração.

4.4.4. A formalização dos Termos de Compromisso, Confidencialidade e Responsabilidade constitui condição indispensável para o início da execução contratual, podendo a Administração impedir a atuação de profissionais que não tenham formalizado o respectivo compromisso.

4.4.5. A presente cláusula deverá ser interpretada em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), com as normas internas de segurança da informação da DPE/RN e com as diretrizes institucionais de governança, privacidade e proteção de dados aplicáveis à Administração Pública.

4.5. Os empregados da contratada ficarão à disposição nas dependências da contratante para a prestação dos serviços.

4.6. Os profissionais indicados pela contratada deverão cumprir todas as normas gerais não exaustivamente a seguir relacionadas, sem prejuízo das exigências contidas no Termo de Referência:

i. Ser pontual e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando substituído(a) por outro(a) profissional ou quando autorizado;

ii. Cumprir as normas de segurança para acesso às dependências da contratante;

iii. Comunicar à autoridade competente qualquer irregularidade verificada;

iv. Observar normas de comportamento profissional e técnicas de atendimento ao público;

v. Cumprir as normas internas do órgão;

vi. Entrar em áreas reservadas somente em caso de emergência ou quando devidamente autorizado;

vii. Zelar pela preservação do patrimônio da contratante sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e a aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário;

viii. Operar, sempre que necessário e de forma adequada, equipamentos e sistemas informatizados disponíveis para a execução dos serviços;

ix. Conhecer a missão do posto que ocupa, assim como a forma de utilização dos equipamentos colocados à sua disposição;

x. Assumir o posto com todos os acessórios necessários para o bom desempenho do trabalho;

xi. Receber/passar o serviço ao assumir/deixar o posto, relatando todas as situações encontradas, bem como as ordens e orientações recebidas;

xii. Guardar sigilo de assuntos dos quais venha a ter conhecimento em virtude do serviço;

xiii. Manter atualizada a documentação utilizada no posto;

xiv. Buscar orientação com seu preposto, em caso de dificuldades no desempenho das atividades, repassando-lhe o problema;

xv. Adotar todas as providências ao seu alcance para sanar irregularidades ou agir em casos emergenciais;

xvi. Levar ao conhecimento do preposto, imediatamente, qualquer informação considerada importante;

xvii. Ocorrendo desaparecimento de material, comunicar o fato imediatamente à chefia e/ou ao preposto, lavrando posteriormente a ocorrência por escrito;

xviii. Promover o recolhimento de objetos e/ou valores encontrados nas dependências da CONTRATANTE, providenciando para que sejam encaminhados à Segurança ou ao seu preposto;

xix. Evitar tratar de assuntos particulares ou que não tenham afinidade com o serviço desempenhado, durante o horário de trabalho, a fim de evitar o comprometimento e interrupções desnecessárias no atendimento;

xx. Evitar confrontos com servidores, outros prestadores de serviço e visitantes da CONTRATANTE;

xxi. Tratar a todos com urbanidade e sem discriminação;

xxii. Não abordar autoridades ou servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato, exceto se for membro da FISCALIZAÇÃO;

xxiii. Não participar, no âmbito da CONTRATANTE, de grupos de manifestações ou reivindicações, evitando espalhar boatos ou tecer comentários desairosos ou desrespeitosos relativos a outras pessoas.

DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.7. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua e presencial, mediante a alocação dos postos de trabalho, fixados na Sede Administrativa, situada na Rua Sérgio Severo, nº 2037, Natal/RN, CEP 59063-380. A eventual alteração do endereço da Sede Administrativa, no curso da execução contratual, não implicará alteração da obrigação de manutenção dos postos em regime presencial no Município de Natal/RN, cabendo à CONTRATADA promover as adequações logísticas necessárias à plena continuidade, eficiência e regularidade da prestação dos serviços.

Item	Unidade / Local de Lotação	Endereço	Município	CEP	Quantidade de Postos
1	Sede Administrativa	Rua Sérgio Severo, nº 2037	Natal/RN	59063-380	02
Total	—	—	—	—	**02**

4.8. Sem prejuízo da alocação fixa acima estabelecida, a execução dos serviços poderá ocorrer em quaisquer Núcleos da Defensoria Pública existentes no Estado do Rio Grande do Norte.

4.9. O atendimento aos chamados provenientes de todos os Núcleos da DPE/RN deverá ocorrer, preferencialmente, de forma remota, sempre que a natureza da demanda permitir, observados os prazos, os níveis de serviço e as diretrizes institucionais estabelecidos.

4.10. É expressamente permitido o remanejamento dos postos de trabalho pela contratante entre as suas unidades institucionais, mediante comunicação formal à contratada, sempre que houver necessidade institucional devidamente motivada, sem que tal medida implique em alteração do objeto contratado, desde que não acarrete majoração de custos e respeitadas as disposições das convenções coletivas de trabalho.

DO HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, COMPENSAÇÃO DE JORNADA E RECESSO DAS ATIVIDADES INSTITUCIONAIS

4.11. A carga-horária deverá observar o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, totalizando 44 (quarenta e quatro) horas semanais, cabendo à contratante definir a forma de cumprimento integral de tal horário de trabalho.

4.12. Eventual compensação de jornada, inclusive quanto ao procedimento para manifestação de interesse, parâmetros de avaliação, controle das horas compensadas e descontos, deverão observar o disposto na IN SEGES/MGI n. 81/2024, respeitadas as peculiaridades dos serviços prestados na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

4.13. Considerando a peculiaridade dos serviços prestados pela DPE/RN, as disposições da referida Instrução Normativa SEGES/MGI n. 81/2024 não se aplicam aos casos de diminuição da demanda durante o período das atividades institucionais, que ocorre entre os dias 20 de dezembro e 06 de janeiro, conforme art. 59-A, inciso I, da Lei Complementar Estadual n. 785/2025.

4.14. Nesse período de recesso a que alude o subitem anterior, os postos de trabalho especificados neste instrumento poderão ter uma redução de até 50% (cinquenta por cento) de sua disponibilidade, com a consequente redução proporcional do valor devido à empresa contratada, somente havendo pagamento pelos postos de trabalho efetivamente executados durante tal interregno.

4.15. As quantidades de postos de trabalho a serem reduzidos durante o período das atividades institucionais deverão ser informadas pela contratante à contratada no mês de novembro de cada ano.

4.16. Os empregados da empresa contratada deverão assinar, diariamente, a folha de frequência ou assinar digitalmente o controle de ponto eletrônico, podendo tal controle ocorrer por meio de biometria facial.

4.17. Será vedado o pagamento de horas extras.

DAS FALTAS, SUBSTITUIÇÕES E FERIADOS

4.18. Os profissionais que fazem parte da equipe técnica devem ser imediatamente afastados e substituídos pela empresa contratada dentro do prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da notificação emitida pela contratante, caso não demonstrem capacidade adequada para a prestação dos serviços ou venham a praticar condutas inadequadas durante sua execução, ou, ainda, cause complicações para a supervisão e fiscalização do contrato, ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas e cuja permanência seja considerada prejudicial ou insatisfatória à disciplina e aos interesses do contratante, vedado o retorno daquele às dependências da contratante, mesmo que para cobertura de licenças, dispensas, substituição ou férias. Em caso de substituição, será feito o devido ajuste financeiro pela ausência de prestação de serviços.

4.18.1. O descumprimento do prazo estabelecido no subitem 4.18 caracterizará inexecução parcial do contrato, sujeitando a Contratada à aplicação das sanções previstas neste instrumento e na legislação vigente.

4.19. A empresa contratada deverá providenciar imediatamente a adequada substituição dos profissionais ausentes no posto de trabalho, observando o prazo previsto no item 4.18 deste instrumento, seja por ocorrências de falta, gozo de férias/licenças ou interrupção no cumprimento de carga horária, independentemente da causa, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra).

4.20. No caso de faltas no posto de trabalho, a empresa contratada só poderá substituir o profissional ausente por outro que atenda integralmente aos requisitos exigidos neste instrumento e no termo de referência ao qual a contratação está vinculada.

4.21. Na hipótese de a Contratada deixar de promover, tempestivamente, a substituição de empregados ausentes, ocasionando a não cobertura do posto de trabalho, será aplicado desconto na fatura mensal correspondente a 1/30 (um trinta avos) do valor do respectivo posto por dia de ausência, ou proporcionalmente às horas não trabalhadas, conforme o caso, relativamente ao período em que o posto permanecer descoberto, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

4.22. A glosa constitui prerrogativa da Administração, decorrente do poder-dever de controle e fiscalização da execução contratual. Assim, na hipótese de a contratada faturar serviços não efetivamente prestados, bem como cobrar por postos de trabalho cuja ausência não tenha sido devidamente reposta, a contratante poderá proceder à glosa dos valores correspondentes, independentemente de anuência prévia ou concordância da contratada.

4.23. A empresa contratada deverá manter um quadro de pessoal suficiente para garantir a continuidade dos serviços, conforme previsto neste instrumento, sem interrupções decorrentes de férias, descanso semanal, licenças, greves, faltas ao serviço ou demissões de seus profissionais.

DOS CRACHÁS E DOS EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL- EPI

4.24. A Contratada deverá fornecer, gratuitamente, a todos os seus empregados, crachás de identificação contendo, no mínimo, nome completo, fotografia no formato 3x4 e indicação da função exercida.

4.24.1. Para a execução dos serviços, se necessário e obrigatório, a contratada fornecerá para seus empregados, sem custos adicionais, os Equipamentos de Proteção Individual a que se refere a NR 06 da Portaria 3.214, de 08.06.78 do Ministério do Trabalho ou outra normativa expedida pelas autoridades competentes.

4.24.2. Os Equipamentos de Proteção Individual deverão possuir Certificado de Aprovação (CA) expedido pelo órgão competente.

DO FLUXO DE ATENDIMENTO E CONTROLE DE SLA

A Dinâmica e a Atualização do Catálogo de Serviços como Referência Inicial

4.25. O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), instituído no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte – DPE/RN por meio da Portaria nº 263/2024-GDPGE, constitui o instrumento normativo e institucional de referência para a definição, organização e padronização dos serviços de suporte técnico objeto desta contratação, vinculando integralmente o desempenho da Contratada.

4.26. Para fins de balizamento da contratação e da execução contratual, o referido Catálogo consolida, de forma estruturada, os serviços de TIC disponibilizados pela Instituição, em conformidade com as diretrizes de governança e com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI), detalhando, dentre outros aspectos, a natureza das solicitações, os perfis habilitados a realizá-las, os meios de acionamento, os níveis de prioridade, os critérios de encerramento, os indicadores de desempenho e os respectivos prazos máximos de atendimento e solução (SLA), segregados por região.

4.27. A operacionalização do Catálogo ocorre por meio do sistema institucional de gestão de chamados GLPI, utilizado para o registro, acompanhamento e controle das solicitações, constituindo a base oficial para a apuração dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) e dos Indicadores de Medição de Resultados (IMR), especialmente do Índice de Atendimento no Prazo (IAP), assegurando rastreabilidade, transparência e confiabilidade à fiscalização contratual.

4.28. Ressalta-se, de forma expressa, que o Catálogo de Serviços possui natureza dinâmica, não se caracterizando como documento estático, podendo ser objeto de atualizações e revisões ao longo da execução contratual pela área técnica competente, mediante validação administrativa, desde que tais alterações não impliquem modificação substancial do objeto contratado nem aumento de despesas, e sejam observadas, em todos os casos, as regras de alteração contratual previstas na Lei nº 14.133/2021.

4.29. Nesse sentido, as informações e os parâmetros de níveis de serviço vigentes à época da elaboração deste instrumento, extraídos do Catálogo então em vigor, poderão ser ajustados nos limites legalmente permitidos, mediante formalização adequada, visando assegurar a flexibilidade, a adaptação às evoluções tecnológicas e às demandas institucionais, bem como a manutenção da eficiência, da padronização e da segurança jurídica da contratação.

4.30. O Catálogo de Serviços de TIC da DPE/RN, incluindo a matriz de criticidade e os respectivos prazos de solução em horas úteis, integra obrigatoriamente o presente instrumento, constituindo referência inicial e permanente para a execução contratual, para a avaliação objetiva do desempenho da Contratada e para a aplicação dos mecanismos de controle, sanções e ajustes previstos no IMR.

A Estrutura Normativa do Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA)

4.31. O Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou Service Level Agreement (SLA), que constituirá a matriz formal de mensuração de desempenho da Contratada, foi estruturado para garantir a objetividade na aferição da qualidade do serviço prestado. Este acordo define dois marcos temporais distintos para o ciclo de vida do atendimento: o Tempo de Triagem e o Tempo de Solução. O Tempo de Triagem, fixado em 4 (quatro) horas úteis, destina-se exclusivamente à análise inicial da solicitação, à classificação da demanda e ao encaminhamento interno na Coordenadoria de TI (CTI), sendo um tempo inerente aos processos internos da Contratante, e, portanto, não será computado para fins de cálculo do Indicador de Atendimento no Prazo (IAP) da Contratada.

4.32. O prazo de 4 (quatro horas) úteis a que que se refere o item 4.31, para fins de contagem, está vinculado ao horário de expediente da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte.

4.33. O Tempo de Solução, por outro lado, representa o prazo máximo para a conclusão efetiva do atendimento e o encerramento da intervenção técnica, e este é o indicador primário da performance da Contratada. Este tempo varia conforme o serviço específico, estando detalhado nas tabelas contidas no Catálogo de Serviços, e será apurado apenas sobre os períodos em que o serviço esteve sob a responsabilidade e o controle temporal da Contratada, excluindo-se o Tempo de Triagem e os períodos de interrupção justificada da contagem do prazo. A sistemática de aferição do desempenho se dará pelo Indicador de Atendimento no Prazo (IAP), que mede a porcentagem de chamados resolvidos dentro dos limites de SLA estabelecidos para o Tempo de Solução, que aferirá a diligência na tentativa de solução remota antes de se justificar um deslocamento presencial.

Fluxo Operacional Detalhado e a Gestão da Contagem do SLA

4.34. A rastreabilidade e a segurança jurídica na fiscalização do contrato serão garantidas pela utilização exclusiva do sistema institucional de gestão de chamados, o GLPI, que deve registrar integralmente todo o atendimento, desde a sua abertura até o seu encerramento.

Canais e Fase I: Abertura, Registro e Triagem Inicial da Solicitação

4.35. O processo de suporte é formalmente iniciado pelo registro do chamado no Sistema de Chamados da DPERN (GLPI) ou por meio de encaminhamento para o endereço eletrônico institucional. A partir do registro formal, inicia-se a contagem do prazo de SLA, inicialmente restrita

à etapa de triagem, que possui o limite de 4 (quatro) horas úteis e destina-se à classificação, validação e encaminhamento da solicitação ao nível de suporte apropriado. Somente após a conclusão da triagem e o devido enquadramento do chamado, a contagem do prazo de SLA de atendimento ou de solução será iniciada para a Contratada, marcando o início de sua responsabilidade temporal pela resolução da demanda.

Fase II: Atendimento Remoto, Diagnóstico Técnico e Classificação da Necessidade Presencial

4.36. Concluída a triagem e iniciado o cômputo do SLA de atendimento para o técnico designado pela Contratada, o atendimento inicial deverá ser realizado, preferencialmente, de forma remota, buscando-se o diagnóstico técnico da falha ou da solicitação de serviço por meio de acesso e suporte à distância. Caso o diagnóstico técnico revele a impossibilidade de solução remota, tornando indispensável o deslocamento físico do técnico à unidade demandante, o profissional deverá registrar justificativa técnica clara e fundamentada no campo “Responder” do sistema GLPI, demonstrando, de forma inequívoca, a inviabilidade da resolução à distância. Esse registro formal constituirá o marco para o encerramento do SLA de resposta remota e servirá como elemento de apuração do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), devendo o status do chamado ser imediatamente alterado para “Pendente”, de modo a sinalizar a dependência de deslocamento para atendimento presencial.

4.37. **Fase III: Interrupção Justificada da Contagem e Deslocamento Técnico**

4.38. A alteração formal do status do chamado para "Pendente", mediante a prévia e devidamente justificada inclusão do diagnóstico técnico no sistema GLPI, caracteriza o evento formal de interrupção justificada da contagem do SLA, congelando o prazo que seria imputado à Contratada. Este mecanismo contratual é essencial para mitigar a penalização da prestadora de serviços por fatores logísticos que não estão sob seu controle direto, reconhecendo as distâncias geográficas e a logística de deslocamento no Estado. Para que o período correspondente ao deslocamento do técnico até a unidade demandante não seja computado no SLA, a necessidade de atendimento presencial deve estar formalmente registrada e justificada tecnicamente no GLPI, e o deslocamento deve ser previamente validado pelos gestores técnicos da DPE/RN, conferindo o controle e o respaldo institucional à decisão de interrupção do SLA e à necessidade do deslocamento.

Fase IV: Execução Presencial, Retomada do Cômputo e Encerramento da Demanda

4.39. O início efetivo do atendimento presencial nas dependências da unidade demandante deve ser formalmente registrado pelo técnico no GLPI, com a alteração do status do chamado de "Pendente" para "Em Atendimento", marcando o momento exato em que o prazo de SLA volta a ser contabilizado, reiniciando o cômputo para a conclusão do atendimento. A intervenção presencial deve ser executada com registro detalhado, no sistema, de todas as atividades realizadas, das soluções aplicadas e, finalmente, da solução do problema, sendo o chamado formalmente encerrado no GLPI após a solução integral da demanda. O tempo total de solução, computando-se apenas os períodos em que a Contratada esteve em contagem de SLA, servirá de base para a apuração do Indicador de Atendimento no Prazo (IAP), garantindo uma mensuração objetiva e justa da performance.

Detalhamento dos Parâmetros Temporais Específicos do Catálogo (Conforme Anexo)

4.40. O Catálogo de Serviços abaixo estabelece prazos máximos de solução diferenciados em função da complexidade logística do atendimento nas diferentes regiões do Estado, segregando-os em prazos para a Região Metropolitana e para as unidades localizadas Fora da Região Metropolitana, conforme o detalhamento a seguir.

Serviços em Computadores, Impressoras e Outros Periféricos

Solicitações	Prazo para atendimento (Região Metropolitana)	Prazo para atendimento (Fora da Região Metropolitana)
Instalação / Desinstalação / física de computador.	*8 horas	*24 horas
Mudança de local do computador ou periféricos.	*8 horas	*24 horas
Manutenção preventiva ou corretiva.	*16 horas	*40 horas
Teste de componentes e equipamentos.	*24 horas	*40 horas
Acionamento de garantia (para equipamentos elegíveis).	*8 horas	*8 horas
Configuração ou Atualização.	*8 horas	*24 horas
Empréstimo de equipamento.	*8 horas	*8 horas
Substituição de cabos (VGA, HDMI, Ethernet).	*8 horas	*24 horas
Formatação de computador.	*24 horas	*36 horas
Instalação e configuração de certificado digital.	*8 horas	*8 horas
Instalação / Desinstalação de scanner.	**8 horas	**24 horas
Configuração de scanner.	**8 horas	**12 horas
Instalação / Desinstalação de impressora.	**8 horas	**12 horas
Atualização e configuração de impressora.	**8 horas	**12 horas

Obs. 1: Se houver necessidade de deslocamento para atender ao chamado, os prazos mencionados nos itens assinalados com asterisco simples (*), começarão a contar a partir da data e horario em que o profissional da contratada estiver no local do atendimento, após a interrupção justificada do SLA, em função da dependência logística de transporte institucional.

Obs. 2: Os prazos mencionados nos itens assinalados com asterisco duplo (**), começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI) via atendimento remoto, não dependendo da logística de veículo oficial para início da contagem do SLA de solução.

Serviços em Cadastros, Acessos e E-mail Institucional

4.41. A criticidade e a urgência associadas à gestão de identidade digital e acessibilidade aos sistemas exigem prazos de resposta mais céleres, dada a natureza predominantemente remota do suporte.

Solicitações	Prazo para atendimento (Região Metropolitana)	Prazo para atendimento (Fora da Região Metropolitana)
Criar / Alterar usuário no domínio.	*8 horas	*8 horas
Desativar conta de usuário no domínio.	*1 hora	*1 hora
Desbloquear usuário no domínio.	*1 hora	*1 hora
Alterar permissões do usuário do domínio.	*1 hora	*1 hora

Redefinir senha do usuário no domínio.	*1 hora	*1 hora
Criar / Modificar / Adicionar grupo no domínio.	*1 hora	*1 hora
Excluir grupo no domínio.	*1 hora	*1 hora
Remover grupo no domínio.	*1 hora	*1 hora
Cadastro nos sistemas utilizados pela Defensoria (Solar, PJE, SEI, Infoseg, Sistemas da Topdown ... etc.)	*1 hora	*1 hora

Obs. 3: Os prazos mencionados nesta tabela, assinalados com asterisco simples (*), começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI) via atendimento remoto, não dependendo da logística de veículo oficial para início da contagem do SLA de solução.

Para o serviço de Cadastros de E-mail, que é vital para a comunicação formal e a segurança da informação, a celeridade é igualmente essencial:

Solicitações	Prazo para atendimento (Região Metropolitana)	Prazo para atendimento (Fora da Região Metropolitana)
Criar / Alterar conta de e- mail.	*1 hora	*1 hora
Bloquear ou desbloquear conta de e-mail.	*1 hora	*1 hora
Desativar conta de e-mail.	*1 hora	*1 hora
Redefinir senha de e-mail.	*1 hora	*1 hora
Criar lista de distribuição de e- mail.	*1 hora	*1 hora

Obs. 4: Os prazos mencionados nesta tabela, assinalados com asterisco simples (*), começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI) *via atendimento remoto, não dependendo da logística de veículo oficial para início da contagem do SLA de solução.*

Serviços de Videoconferência e Softwares Homologados

4.42. Estes serviços, com alto potencial de solução remota, possuem prazos uniformes em ambas as regiões:

Solicitações (Videoconferência)	Prazo para atendimento (Região Metropolitana)	Prazo para atendimento (Fora da Região Metropolitana)
Criar sala virtual.	*1 hora	*1 hora
Alterar sala virtual.	*1 hora	*1 hora
Efetuar testes sala virtual.	*1 hora	*1 hora
Solicitações (Softwares Homologados)	**Prazo para atendimento (Região Metropolitana)**	**Prazo para atendimento (Fora da Região Metropolitana)**
Instalação / Desinstalação de Software homologados pela CTI.	*1 hora	*1 hora
Atualização de Software homologados pela CTI.	*1 hora	*1 hora

Obs. 5: Os prazos mencionados em ambas as tabelas desta subseção, assinalados com asterisco simples (*), começarão a contar a partir da atribuição do técnico ao ticket no sistema de chamados (GLPI), via atendimento remoto, não dependendo da logística de veículo oficial para início da contagem do SLA de solução.

4.42.1. Reforça-se que todos os atendimentos deverão ser devidamente registrados no sistema GLPI. Destaca-se, ainda, que as informações de SLA acima mencionadas, extraídas do Catálogo de Serviços, estão sujeitas a futuras e necessárias atualizações e revisões pela DPE/RN. Tais alterações poderão ocorrer ao longo do planejamento, durante o processo licitatório ou no curso da execução contratual, em razão da evolução tecnológica, da adequação a novas necessidades operacionais ou da incorporação de novos sistemas e equipamentos (hardwares) ao parque tecnológico institucional.

Análise Técnica de Excepcionalidade de Prazo

4.43. Nos casos em que houver extrapolação do prazo previsto no SLA aplicável, a Contratada, por intermédio do profissional responsável pelo atendimento, poderá solicitar formalmente ao Fiscal Técnico do contrato, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, contado do encerramento do chamado, a realização de análise técnica específica, devidamente fundamentada, com a finalidade de verificar se a natureza, a complexidade ou as condições operacionais da demanda justificaram o descumprimento do prazo originalmente estabelecido, devendo ser observado o disposto nos itens 6.10 a 6.14 da Cláusula Sexta deste instrumento.

Dos critérios de desempenho

4.44. A classificação de prioridade dos chamados (Muito Alta, Alta, Média, Baixa ou Muito Baixa) possuirá caráter exclusivamente operacional e gerencial, não sendo utilizada para fins de contabilidade, ponderação, cálculo financeiro ou apuração do Índice de Atendimento no Prazo (IAP).

4.45. Referida classificação destina-se à organização, ao planejamento e à gestão dos atendimentos, especialmente para subsidiar a definição do Acordo de Nível de Serviço (SLA) aplicável, a alocação de recursos técnicos e a avaliação da necessidade de escalonamento, inclusive para eventual atuação presencial.

4.46. Para fins de mensuração de desempenho contratual, será considerado, exclusivamente, o cumprimento ou o descumprimento dos prazos estabelecidos nos respectivos SLAs, independentemente da classe de prioridade atribuída ao chamado.

4.47. A atribuição da prioridade deverá observar critérios objetivos, previamente definidos, registrados no sistema de gestão de chamados e passíveis de verificação pela fiscalização contratual.

4.48. Da classificação de prioridade:

#	Pergunta	Resposta	Prioridade

1	O problema/solicitação/dúvida impede que a DPE/RN cumpra seus processos de trabalho?	Sim	Muito Alta
2	O problema/solicitação/dúvida impede que a DPE/ execute algum serviço ao usuário externo?	Sim	Muito Alta
3	O problema/solicitação/dúvida impede que a DPE/RN execute algum serviço ao usuário interno?	Sim	Muito Alta
4	O problema/solicitação/dúvida impede que o usuário interno do DPE/RN realize sua função?	Sim	Muito Alta
5	O problema/solicitação/dúvida trata-se de demanda deliberada no Planejamento Estratégico da DPE/RN?	Sim	Alta
6	O problema/solicitação/dúvida impede que o usuário interno do DPE/RN realize suas funções secundárias?	Sim	Média
7	O problema/solicitação/dúvida não impede que o usuário interno do DPE/RN realize sua função mas causa retardo em sua execução?	Sim	Média
8	O problema/solicitação/dúvida não impede que o usuário externo da DPE/RN a utilização de algum serviço prestado mas causa retardo na execução das mesmas?	Sim	Média
9	O problema/solicitação/dúvida do usuário interno da DPE/RN trata-se de demanda nova visando melhorias para execução de suas funções?	Sim	Baixa
10	O problema/solicitação/dúvida do usuário externo do DPE/RN trata-se de demanda nova visando melhorias para utilização de algum serviço oferecido pelo DPE/RN?	Sim	Baixa
11	O problema/solicitação/dúvida não se encaixou em nenhuma das alternativas anteriores?	Sim	Muito Baixa

5. CLÁUSULA QUINTA – DA FORMA DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS:

5.1. A teor do art. 140, incisos I e II, da Lei Federal n. 14.133/2021, os serviços serão recebidos nos seguintes termos:

5.2. **Provisoriamente**, pelo servidor competente designado por ato do Defensor Público-Geral, mediante termo detalhado/relatório circunstanciado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, ao término de cada período mensal.

5.3. O termo detalhado ou relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências verificadas na execução contratual, especialmente quanto à fiscalização técnica e administrativa, incluindo a apuração do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), bem como demais documentos e informações considerados necessários pela fiscalização para comprovação da adequada execução do objeto.

5.4. Na hipótese de identificação de irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, deverão ser indicadas, de forma fundamentada, as cláusulas contratuais, disposições do Termo de Referência ou normativos eventualmente descumpridos, devendo a contratada ser formalmente notificada para promover as correções e regularizações cabíveis no prazo estabelecido pela Administração.

5.5. O recebimento provisório será reconhecido mediante minuciosa verificação da manutenção das condições de habilitação e qualificação da empresa contratada;

5.6. Verificado pela contratante que a contratada cumpriu com as exigências contratuais e legais, e, se for o caso, sanou as irregularidades apontadas em relatório circunstanciado, o servidor responsável pelo recebimento provisório comunicará à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

5.7. **Definitivamente**, pelo servidor competente designado por ato do Defensor Público-Geral, no prazo de até 10 (dez) dias contados do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura encaminhada pela contratante após o recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, com base nos relatórios e documentação apresentados.

5.8. O recebimento definitivo concretiza o atesto da execução dos serviços.

5.9. 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, nos limites estabelecidos pela lei ou por este contrato (Art. 140, §2º, da Lei Federal n. 14.133/2021).

5.10. 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 14.133, de 2021).

5.11. O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato (Art. 140, §1º, da Lei Federal n. 14.133/2021).

6. CLÁUSULA SEXTA- DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR):

6.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) constitui o principal mecanismo de gestão e fiscalização da execução contratual, destinado à mensuração objetiva, transparente e verificável do desempenho da Contratada na prestação dos serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação (TI), sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

6.2. O IMR tem por finalidade assegurar que a execução contratual esteja orientada à entrega efetiva de resultados e ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no Catálogo de Serviços, afastando a caracterização da contratação como mero fornecimento de postos de trabalho, em conformidade com os princípios da eficiência, da economicidade e da gestão por resultados, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

6.3. A metodologia de apuração do IMR será integrada aos Acordos de Nível de Serviço (SLA), adotando critérios objetivos e proporcionais, aptos a subsidiar a aplicação de glosas, ajustes e sanções contratuais, conforme o desempenho efetivamente aferido.

6.4. A mensuração dos resultados será realizada com base em registros, relatórios e evidências técnicas, assegurando a rastreabilidade das informações, a transparência dos procedimentos e o adequado acompanhamento da execução contratual pela Administração.

6.5. O principal indicador adotado será o Indicador de Atendimento no Prazo (IAP), destinado a mensurar a capacidade da Contratada em cumprir os prazos máximos estabelecidos para a solução dos chamados registrados pelos usuários, medidos em horas úteis, conforme os níveis de serviço definidos no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Anexo IV deste Termo de Referência).

6.6. Dessa forma, o desempenho da Contratada permanecerá diretamente vinculado aos parâmetros e prazos previstos no referido Catálogo, constituindo referência objetiva para fins de avaliação, apuração do IMR, aplicação de glosas e demais efeitos contratuais.

Metodologia de Aferição do IAP e Harmonização com SLAs

6.6.1. A aferição do IAP será realizada mensalmente pela fiscalização, utilizando os dados extraídos do sistema GLPI da DPE/RN, observando-se a aferição em horas úteis para o cômputo dos prazos.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Medir o percentual de chamados, em relação ao total encerrado no mês, que tiveram seu Atendimento e/ou Solução realizados dentro do prazo (SLA) previsto no Catálogo de Serviços de TIC.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 95%.
Instrumento de medição	Sistema oficial de chamados (GLPI) da DPE/RN.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade de chamados encerrados dentro do prazo (SLA) em relação à quantidade total de chamados encerrados no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	**IAP = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)** Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQtap = Somatório do quantitativo de chamados encerrados no mês de referência que cumpriram o SLA (em Horas Úteis) estabelecido no Catálogo de Serviços; ΣQtr = Somatório do quantitativo total de chamados encerrados no período de referência..
Observações	Obs1: Serão utilizadas Horas Úteis para o cômputo do prazo total de SLA, sendo o prazo de cada chamado determinado pelo seu Nível de Serviço (SLA) instituído no âmbito da DPE/RN por meio da Portaria nº 263/2024 GDPGE, vinculando integralmente o desempenho da Contratada a este instrumento normativo institucional. Obs2: A contagem do prazo de SLA terá início após a finalização da Triagem e atribuição ao técnico de informática (Pleno). Obs3: O período de referência da apuração é o quantitativo total de chamados efetivamente encerrados no mês, garantindo a rastreabilidade e a vinculação direta da remuneração ao resultado final.

6.7. Os Níveis Mínimos de Serviço (SLAs) e os prazos de atendimento se encontram formalmente definidos no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, o qual foi formalmente instituído no âmbito da DPE/RN por meio da Portaria nº 263/2024 GDPGE, vinculando integralmente o desempenho da Contratada a este instrumento normativo institucional., um documento institucional oficial da DPE/RN. Este catálogo estabelece a matriz de criticidade dos chamados (baixa, média, alta) e os respectivos tempos máximos de resposta e solução, servindo como referência para a aferição do IAP e vinculando o desempenho da Contratada aos padrões de qualidade já estabelecidos pela Instituição.

Revisão e Proporcionalidade das Faixas de Ajuste no Pagamento (Glosa)

6.7.1. As faixas de ajuste no pagamento foram estruturadas para garantir maior proporcionalidade entre o nível de desempenho e a penalidade aplicada. A gradação visa incentivar a busca contínua pela excelência e refletir de forma justa a perda de valor do serviço em função do não atingimento dos objetivos de desempenho.

IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	**Faixa de Ajuste no Pagamento (Glosa)**	**Justificativa**
≥ 95%	0% de desconto	Desempenho dentro do padrão institucional esperado.
90% a 94,99%	2% de desconto sobre o valor mensal	Variação moderada do desempenho, com ajuste financeiro mínimo.

85% a 89,99%	5% de desconto sobre o valor mensal	Desvio moderado de performance, exigindo recomposição financeira proporcional.
80% a 84,99%	10% de desconto sobre o valor mensal	Queda relevante na eficiência do suporte, impactando a celeridade operacional.
< 80%	15% sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo da incidência das sanções administrativas cabíveis.	Desempenho crítico, sujeito à aplicação de sanções administrativas.
Observação: Nos casos em que o IAP seja inferior a 80% (oitenta por cento), além da aplicação do desconto fixo de 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal, a Contratada ficará sujeita à instauração de procedimento para apuração de inexecução contratual, com possibilidade de aplicação das sanções administrativas, conforme a gravidade da conduta.		

6.8. A adoção do IMR revisado, com faixas de ajuste claramente definidas e vinculadas a um indicador objetivo (IAP) e a SLAs preexistentes medidos em horas úteis, é a medida técnica mais eficaz para afastar a caracterização de simples fornecimento de postos de trabalho, garantindo que a DPE/RN remunere a empresa pela qualidade e tempestividade do serviço de suporte entregue, e não pela mera disponibilização de profissionais.

Regras Operacionais e de Fiscalização do IMR

6.9. Para a correta aplicação e fiscalização do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), as seguintes regras operacionais e de fiscalização serão observadas rigorosamente:

6.9.1. Ferramenta Oficial e Obrigatória: O sistema GLPI será a ferramenta oficial e obrigatória para o registro, acompanhamento e encerramento de todo o ciclo de atendimento, desde a abertura inicial até a solução final, constituindo a única fonte de dados para a apuração do IAP.

6.9.2. Acesso e Transparência: A Contratada terá acesso aos relatórios gerenciais e aos dados de desempenho extraídos do sistema GLPI, exclusivamente para fins de acompanhamento da execução contratual, monitoramento dos indicadores de desempenho, identificação de eventuais não conformidades operacionais e adoção de medidas corretivas e preventivas, visando à melhoria contínua dos serviços prestados, à observância dos níveis de serviço pactuados e à transparência na gestão do contrato.

6.9.3. Medição Mensal: A medição do IAP será realizada mensalmente, com base nos dados consolidados dos chamados encerrados no mês de referência, conforme o mecanismo de cálculo estabelecido no Item 6.6.1

6.9.4. Aplicação de Glosas: O descumprimento das metas de IAP implicará a aplicação automática de glosas financeiras sobre o valor mensal da fatura, conforme item 6.7.1, independentemente da aplicação de outras sanções administrativas previstas no Termo de Referência e no Contrato.

6.9.5. Resolução de Divergências: Eventuais divergências na apuração do IAP, na contagem de horas úteis ou no enquadramento dos chamados serão dirimidas pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato, em conjunto com o Gestor do Contrato.

Análise Técnica de Excepcionalidade de Prazo

6.10. Nos casos em que houver extrapolação do prazo previsto no SLA aplicável, a Contratada, por intermédio do profissional responsável pelo atendimento, poderá solicitar formalmente ao Fiscal Técnico do contrato, no prazo máximo de 01 (um) dia útil contado do encerramento do chamado, a realização de análise técnica específica, devidamente fundamentada, com a finalidade de verificar se a natureza, a complexidade ou as condições operacionais da demanda justificaram o descumprimento do prazo originalmente estabelecido.

6.11. A solicitação deverá ser instruída com relatório técnico circunstanciado, contendo, no mínimo: descrição detalhada da ocorrência, histórico das tentativas de solução, registros no sistema de chamados, evidências documentais e indicação objetiva dos fatores que impactaram o prazo de atendimento.

6.12. A análise técnica terá caráter excepcional, será formalizada por despacho motivado do Fiscal Técnico e registrada nos autos do contrato, e poderá considerar, entre outros, os seguintes fatores:

I - identificação de complexidade técnica superveniente, não detectável na fase inicial do atendimento, devidamente demonstrada por registros técnicos;

II - comprovação de dependência de terceiros, fornecedores, ou setores internos da DPE/RN;

III - demonstração de indisponibilidade temporária de sistemas, plataformas, redes, equipamentos ou ambientes externos à governança direta da Contratada, devidamente registrada;

IV - comprovação da necessidade de realização de testes, validações, homologações ou intervenções adicionais indispensáveis à preservação da continuidade, segurança ou integridade dos serviços.

6.13. Concluindo o Fiscal Técnico, de forma expressamente fundamentada, que a extrapolação do prazo decorreu exclusivamente de fatores alheios à atuação regular da Contratada, o respectivo chamado poderá ser desconsiderado para fins de apuração do Índice de Atendimento no

Prazo – IAP, sem prejuízo de seu registro histórico para fins de controle, auditoria e gestão.

6.14. A eventual desconsideração terá caráter excepcional, não constituirá precedente vinculante nem alterará os SLAs contratuais pactuados, permanecendo o cumprimento dos prazos estabelecidos como obrigação permanente da Contratada.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO:

DA LIQUIDAÇÃO DA DESPESA:

7.1. A liquidação da despesa ficará vinculada à aferição dos resultados, mediante a aplicação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), previsto na cláusula sexta deste instrumento contratual.

7.2. Verificado, pela contratante, que o serviço atendeu aos requisitos mínimos exigidos na avença firmada entre as partes, a contratada, observando os procedimentos estabelecidos na cláusula quinta deste contrato, deve protocolizar a solicitação de cobrança perante o setor de fiscalização da contratante, com a nota fiscal/fatura/recibo ou documento equivalente referente ao quantitativo de postos de trabalho, incumbindo ao fiscal do contrato efetuar, de forma imediata, o lançamento do beneficiário do documento de cobrança na lista geral de credores, nos moldes da Resolução n. 338/2024 – CSDPE/RN.

7.3. A solicitação de cobrança de que trata o item 7.2 será acompanhada de nota fiscal, fatura, recibo ou documento equivalente, além de qualquer outra espécie de documentação porventura exigida pela lei.

7.4. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida em conformidade com o Decreto Estadual n. 32.705, de 24 de maio de 2023, assim como com a Instrução Normativa RFB n. 1234, de 11 de janeiro de 2012.

7.5. Em se verificando o atraso no encaminhamento da nota fiscal, fatura ou documento necessário ao processo de liquidação da despesa, o fiscal do contrato providenciará a notificação, por escrito e com comprovação do recebimento, da empresa contratada para regularização no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

7.6. Por ocasião da apresentação da nota fiscal/fatura/recibo, a contratada deverá apresentar prova de regularidade com o FGTS, com o INSS e com as fazendas federal, estadual e municipal, bem como certidão negativa de débitos trabalhistas, em conformidade com o *caput* do art. 7º, da Resolução n. 338/2024-CSDP/RN, podendo a Administração consultar a situação da empresa junto ao SICAF.

7.7. Devidamente autuada, a solicitação de cobrança protocolizada deve ser encaminhada, pelo setor de fiscalização, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, à Coordenadoria de Orçamento, Planejamento e Contabilidade da Defensoria Pública para que proceda ao registro contábil da fase da despesa 'em liquidação' no respectivo sistema orçamentário, financeiro e contábil, bem como para que proceda ao registro, tempestivo, das informações sobre as retenções tributárias e previdenciárias de origem não trabalhista no sistema público de escrituração fiscal digital de retenções e outras informações fiscais EFD-Reinf, na forma disciplinada pela Instrução Normativa RFB n. 2043, de 12 de agosto de 2021, alterada pela Instrução Normativa RFB nº 2096, de 18 de julho de 2022, a teor do art. 9º da Resolução n. 338/2024 – CSDPE/RN.

7.8. Tão logo efetuado o registro contábil a que se refere o item anterior, o setor de gestão orçamentário-financeira devolverá ao responsável pela fiscalização do contrato, encaminhando-lhe a documentação apresentada pelo credor, devidamente acompanhada da cópia da correspondente nota de empenho, para fins de liquidação da despesa.

7.9. A ordem cronológica de exigibilidade terá como marco inicial, para efeito de inclusão do crédito na sequência de pagamentos, a liquidação de despesa.

7.10. Considera-se liquidação de despesa o segundo estágio da despesa pública e consiste na emissão do atesto com a verificação do direito adquirido pelo credor, tendo por base os títulos e documentos comprobatórios do respectivo crédito, após a execução do objeto ou de etapa do cronograma físico-financeiro do contrato, conforme o caso.

7.11. A situação de irregularidade no pagamento das verbas trabalhistas, previdenciárias ou referentes ao FGTS não afeta o ingresso do pagamento na ordem cronológica de exigibilidade, podendo, nesse caso, a unidade administrativa contratante deduzir parte do pagamento devido à contratada, limitada à dedução ao valor inadimplido.

7.12. A contratante poderá condicionar a inclusão do crédito na sequência de pagamentos à comprovação de quitação das obrigações trabalhistas vencidas.

7.13. O pagamento das indenizações previstas no § 2º do art. 138 e no art. 149 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, deverá observar a ordem cronológica de exigibilidade, ainda que o contrato já tenha sido encerrado.

7.14. O fiscal do contrato, responsável pelo atesto da pertinente despesa, adotará as providências necessárias para a conclusão da etapa de liquidação, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado a partir do recebimento da solicitação de cobrança.

7.15. Quem detiver a responsabilidade pelo acompanhamento e fiscalização do contrato administrativo conferirá a documentação legalmente exigível para efeito do adimplemento da obrigação, verificando, junto aos respectivos órgãos expedidores, as autenticidades das certidões de regularidade apresentadas, bem como se os bens entregues ou os serviços prestados atenderam às especificações e condições previamente acordadas, a teor do que estabelece o art. 63 da Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964, de modo que, em não sendo detectada pendência, será emitido o atesto.

7.16. Constatada qualquer pendência em relação ao documento fiscal, à prestação do serviço, interromper-se-ão os prazos oponíveis à unidade gestora exclusivamente quanto ao credor correlato à pendência, sem prejuízo ao prosseguimento das liquidações e pagamentos aos demais credores posicionados em ordem cronológica das exigibilidades.

7.17. Previamente ao pagamento, a Administração deve verificar a manutenção das condições exigidas para a habilitação da empresa.

7.18. A eventual perda das condições de habilitação não enseja, por si, retenção de pagamento pela Administração.

7.19. Verificadas quaisquer irregularidades que impeçam o pagamento, a Administração deverá notificar o fornecedor contratado para que regularize a sua situação.

7.20. A permanência da condição de irregularidade, sem a devida justificativa ou com motivação não aceita pela Defensoria Pública, poderá culminar em rescisão contratual, sem prejuízo da apuração de responsabilidade e da aplicação de penalidades cabíveis, observados o contraditório e a ampla defesa em procedimento apuratório.

7.21. É facultada a retenção dos créditos decorrente do contrato, até o limite dos prejuízos causados à Defensoria Pública e das multas aplicadas, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

7.22. Ocorrendo qualquer situação que impeça a certificação do adimplemento da obrigação ou quando o contratado for notificado, por escrito, para sanar as ocorrências relativas à execução do contrato ou à documentação apresentada, a respectiva cobrança perante a Defensoria

Pública do Estado será tornada sem efeito, com a consequente exclusão da lista classificatória de credores.

7.23. A contratada será reposicionada na lista classificatória a partir da regularização das falhas e/ou, caso seja necessário, da emissão de novo documento fiscal, momento em que será reiniciada a contagem do prazo de liquidação oponível à unidade administrativa contratante.

DO PRAZO DE PAGAMENTO:

7.24. Na forma disciplinada pela Resolução nº 338/2024-CSDP/RN, **o prazo para pagamento da nota fiscal/fatura será limitado a 10 (dez) dias úteis**, a contar da data da emissão do termo de liquidação de despesa, sendo esse reduzido à metade para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

7.25. Ocorrendo qualquer situação que impeça a certificação do adimplemento da obrigação ou quando o contratado for notificado, por escrito, para sanar as ocorrências relativas à execução do contrato ou à documentação apresentada, a respectiva cobrança perante a Defensoria Pública do Estado será tornada sem efeito, com a consequente exclusão da lista classificatória de credores.

7.26. O fornecedor será reposicionado na lista classificatória a partir da regularização das falhas e/ou, caso seja necessário, da emissão de novo documento fiscal, momento em que será reiniciada a contagem do prazo de liquidação oponível à unidade administrativa contratante.

7.27. Nas contratações celebradas sob a égide da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, a parcela incontroversa deverá ser liberada no prazo previsto para pagamento, na forma do artigo 143 da referida lei.

7.28. A notificação do credor deverá conceder o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis para regularização da situação, observando-se sempre o prazo estabelecido para cumprimento das obrigações relativas ao EFD-Reinf.

7.29. Os pagamentos decorrentes da execução dos serviços respeitarão a ordem cronológica estabelecida no art. 2º da Resolução nº 338/2024-DPE/RN, salvo as exceções previstas na norma.

7.30. Poderá o processo de pagamento da nota fiscal da empresa contratada ser retirado da ordem cronológica, sempre que houver obrigação contratual pendente por parte da contratada, até a sua completa regularização.

DA FORMA DE PAGAMENTO:

7.31. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.

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

7.33. Conforme estabelecido na Instrução Normativa n. 1234, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal do Brasil e o Decreto Federal n. 32.705, de 24 de maio de 2023, do Estado do Rio Grande do Norte, nos pagamentos que venham a ser efetuados pela Defensoria Pública do Rio Grande do Norte a retenção do imposto de renda incidente na fonte, de que trata o art. 157, I, da Constituição Federal, será obrigatório, com recolhimento ao Tesouro Estadual.

7.34. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento, uma vez não se observar os requisitos previstos no art. 145, §1º, da Lei Federal n. 14.133/2021, tampouco do art. 17, §1º, da Resolução n. 338/2024-CSDPE/RN.

7.35. A contratante não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela contratada e que não tenha sido previamente pactuada no Termo de contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

8.1. Proporcionar à empresa contratada todas as condições necessárias para o regular cumprimento dos serviços e demais obrigações relacionadas ao objeto, em conformidade com as determinações da Lei Federal n. 14.133/2021.

8.2. Propiciar acesso aos profissionais da empresa contratada às suas dependências, bem como acesso aos seus veículos, quando necessário, para a execução dos serviços.

8.3. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela empresa contratada, de acordo com os termos de sua proposta, bem assim do que resta especificado no Termo de Referência, neste instrumento e na legislação aplicável, solicitando a adoção de medidas efetivas à correção ou adequação dos serviços quando necessário.

8.4. Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da empresa contratada que gere desconfiança no trato dos serviços, que cause complicações para a supervisão e fiscalização do contrato, e que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas, e cuja permanência seja considerada prejudicial ou insatisfatória à disciplina e aos interesses da Defensoria Pública do Rio Grande do Norte.

8.5. Exercer o acompanhamento, a gestão e a fiscalização da execução dos serviços/fornecimento dos produtos, por servidores designados, anotando em relatório próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como anotando os fatos que apresentaram desconformidades, informar o(s) nome(s) do(s) empregado(s) eventualmente envolvido(s), se for o caso, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

8.6. Informar ao órgão competente qualquer irregularidade no recolhimento do FGTS dos trabalhadores terceirizados.

8.7. Comunicar ao Ministério da Economia e à Receita do Brasil qualquer irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias.

8.8. Observar para que sejam mantidas, pela contratada, as condições de habilitação e qualificação inicialmente exigidas, bem como a sua compatibilidade com as obrigações assumidas.

8.9. Exigir, mensalmente, os documentos comprobatórios do pagamento de pessoal, do recolhimento de encargos sociais e previdenciários, benefícios ou qualquer outro documento que julgar necessário, bem como providenciar as retenções referentes à conta vinculada aberta em nome da empresa contratada para depósitos das provisões de encargos trabalhistas.

8.10. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.11. Efetuar o pagamento ao contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente instrumento contratual e no Termo de Referência.

8.12. Depositar, mensalmente, em conta vinculada específica, os valores provisionados para o pagamento das férias, décimo terceiro

salário e rescisão contratual dos trabalhadores da empresa contratada envolvidos na execução do contrato, conforme previsto na Lei Estadual n. 10.841, de 14 de janeiro de 2021 e no Decreto Estadual n. 33.205, de 04 de dezembro de 2023, que a regulamenta.

8.13. Notificar a empresa contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

8.14. Prestar os esclarecimentos, pertinentes ao objeto, que venham a ser formalmente solicitados pela empresa contratada.

8.15. Aplicar ao contratado as sanções previstas na lei e neste instrumento contratual.

8.16. Cientificar o órgão de representação judicial da Defensoria Pública do Rio Grande do Norte para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo contratado.

8.17. Observar, durante a execução contratual, se o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada é diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo paradigma.

8.18. Preservar os direitos mais benéficos ao trabalhador durante a execução contratual caso o Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada seja diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma para definição dos custos unitários mínimos relevantes, para fins de repactuação.

8.19. Fiscalizar, durante toda a execução contratual, o cumprimento de cota de aprendizes pela empresa contratada.

8.20. Promover ações de conscientização do corpo funcional e, em especial, dos gestores de contratos, com vistas a evitar qualquer tipo de discriminação, em razão da condição vivenciada pelas mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar.

8.21. Manter sigilo sobre a identidade das pessoas contratadas em atendimento à iniciativa de inclusão das mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar.

9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

9.1. Cumprir todas as previsões constantes neste contrato, Termo de Referência e demais documentos que vinculam a contratação, observando todos os prazos estabelecidos e assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

9.2. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, nos termos do art. 92, inciso XVI, da Lei Federal n. 14.133/2021.

9.3. Cumprir, durante toda a execução do contrato, as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, nos termos do art. 92, inciso XVII, e art. 116 da Lei Federal n. 14.133/2021, observando as disposições do Termo de Referência e as demais normativas aplicáveis sobre tais exigências.

9.4. Sempre que solicitado pela Administração, no prazo fixado pela fiscalização, a contratada deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere o caput do art. 116 da Lei Federal n. 14.133/2021, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, Lei Federal n. 14.133/2021).

9.5. No que diz respeito especificamente à cota de aprendizes, a contratada deverá encaminhar, durante a vigência do contrato, certidão emitida pelo MTE comprovando o cumprimento da cota de aprendizes, admitindo-se outros meios de prova, conforme estabelecido no Acórdão 523/2025 - Plenário do TCU.

9.6. Ainda em relação à cota de aprendizes, a contratada deverá empregar e matricular nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem ou, supletivamente, em escolas técnicas ou entidades sem fins lucrativos, números de aprendizes equivalente a cinco por cento, no mínimo, e quinze por cento, no máximo, dos(as) trabalhadores(as) existentes em cada estabelecimento, cujas funções demandem formação profissional, conforme a Classificação Brasileira de Ocupações - CBO e priorizar, dentre os(as) aprendizes a serem contratados(as) para fins de cumprimento da cota prevista no item 8.19, adolescentes entre 14 e 18 anos que estejam em situação de vulnerabilidade ou de risco social, nos termos do art. 53, *caput,* incisos I a III, §§ 1º e 2º, do Decreto Presidencial n. 9.579/2018, com redação conferida pelo Decreto nº 11.479/2023.

9.7. 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.

9.8. A contratada deve se responsabilizar pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, conforme art. 121, *caput*, da Lei Federal n. 14.133/2021.

9.9. A inadimplência da parte contratada em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei Federal n. 14.133/2021, art. 121, §1º).

9.10. Realizar os pagamentos dos salários e demais benefícios por meio de depósito em conta bancária até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, em nome do trabalhador, na própria cidade de prestação dos serviços ou em outro domicílio bancário, se expressamente optado pelo trabalhador.

9.11. Responsabilizar-se pelos custos decorrentes da concessão de vale-transporte ou de meios de transporte próprios ou contratados, disponibilizados aos empregados, vale-alimentação, refeição e demais encargos e tributos de acordo com a Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho vigente no Rio Grande do Norte e a legislação em vigor.

9.12. O vale-transporte será obrigatório nas cidades em que existir regulamentação de transporte coletivo, sendo o custo unitário o vigente à época da data da abertura do certame.

9.13. Indicar e manter preposto para atuar como elo entre a empresa e a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte, devendo, em caso de substituição, notificar formal e previamente à instituição, em prazo não inferior a 15 (quinze) dias, salvo em casos excepcionais, bem como comprovar a devida qualificação do substituto.

9.14. Apresentar à Defensoria Pública do Rio Grande do Norte, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas antes do início da prestação dos serviços, uma lista por escrito contendo informações sobre todos os empregados terceirizados que prestarão serviços na Defensoria Pública do Rio Grande do Norte, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, cargo ou função exercidos, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, vale-alimentação), horário e local de trabalho, férias, licenças, faltas e ocorrências. O referido documento deverá ser acompanhado de cópia de documento oficial de identificação com foto, comprovante

de formação acadêmica e experiência profissional, conforme exigências contidas no Termo de Referência.

9.15. Apresentar exames médicos admissionais e Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinadas pela contratada.

9.16. Submeter-se à fiscalização da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte, atendendo prontamente a quaisquer exigências da fiscalização inerente ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus para a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte, não implicando em qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da empresa contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na ocorrência desta, tampouco a corresponsabilidade da instituição ou de seus agentes e prepostos.

9.16.1. Considerar-se-á formalmente recebido pela contratada o expediente encaminhado pela Administração sempre que houver confirmação de leitura, resposta formal ou outro meio idôneo de comprovação da ciência inequívoca pela empresa. Na ausência dessa confirmação formal de recebimento, a comunicação será considerada automaticamente recebida após o decurso de 5 (cinco) dias corridos contados do comprovado envio ao canal formal indicado pela contratada.

9.16.2. Incumbe exclusivamente à contratada manter seus dados de contato e endereços eletrônicos permanentemente atualizados junto à fiscalização, sendo consideradas válidas e eficazes, para todos os efeitos contratuais, as notificações encaminhadas aos endereços constantes da qualificação das partes deste contrato, na hipótese de ausência de atualização dessas informações.

9.16.3. O descumprimento injustificado dos prazos fixados pela fiscalização poderá ensejar a aplicação das sanções previstas neste contrato.

9.17. Alocar os empregados necessários à execução do objeto contratual, com qualificação e conhecimento adequados ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato,

9.18. Dispor de quadro de pessoal suficiente para a execução do objeto contratado, independentemente de férias, licenças médicas, impedimentos ou outros afastamentos de qualquer natureza, inclusive eventual greve, sem incorrer em ônus adicionais para a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte.

9.19. Acompanhar a assiduidade e pontualidade dos empregados, garantindo que os funcionários se apresentem nas dependências da contratante, desde o primeiro dia de vigência de contrato, cumprindo rigorosamente os horários de chegada ao trabalho e as escalas de serviços extraordinários, quando convocado.

9.20. Comprovar diariamente o comparecimento dos profissionais, por meio de livro ou folha de ponto que identifique o empregado através do número da CTPS.

9.21. Providenciar a substituição de quaisquer empregados ausentes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de glosa na fatura e aplicação das sanções administrativas cabíveis, assegurando, em todos os casos, a continuidade e a regularidade da prestação dos serviços.

9.22. Efetuar, sempre que exigido pela Defensoria Pública do Rio Grande do Norte, o afastamento imediato de qualquer empregado, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados inconvenientes ou insatisfatórios ao bom andamento dos serviços contratados ou ao interesse do serviço público, sem que a instituição seja obrigada a declarar os motivos da exigência, bem como sendo vedado o retorno daquele às dependências da contratante, mesmo que para cobertura de licenças, dispensas, substituição ou férias.

9.23. Quando exigido pela legislação vigente e necessário à execução dos serviços, fornecer equipamentos de proteção individual a seus empregados, sem ônus a estes, apresentando à Defensoria Pública do Rio Grande do Norte os comprovantes de entrega.

9.24. Arcar com os custos dos exames de saúde preventivos exigidos pela legislação aplicável, tanto no momento da admissão quanto durante a vigência do contrato, apresentando os comprovantes solicitados pela Defensoria Pública do Rio Grande do Norte.

9.25. Apresentar à contratante mensalmente, como condição para o devido pagamento, nos termos da cláusula sexta, a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, bem como em relação às Fazendas do Estado e do Município, além do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

9.26. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Defensoria Pública do Rio Grande do Norte ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto contratual.

9.27. Paralisar, por determinação da Defensoria Pública, 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.

9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.29. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.30. Submeter previamente, por escrito, à Defensoria Pública do Rio Grande do Norte, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações da contratação.

9.31. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis 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.

9.32. Utilizar, de forma privativa e confidencial, as informações obtidas em virtude da execução do contrato, abstendo-se de divulgá-las sem a expressa autorização da Defensoria Pública do Rio Grande do Norte.

9.33. Cumprir às normas atinentes à proteção de dados e guardar sigilo sobre informações da contratante, excluindo-se aquelas que são obrigatórias, à luz da Lei da Transparência, constante do seu banco de dados, devendo mantê-las arquivadas e disponíveis à contratante, após a extinção do contrato, por até 5 (cinco) anos.

9.34. 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, 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.

9.35. Quando da extinção ou rescisão de contratos de trabalho, exibir os instrumentos de rescisão de contratos de trabalho vinculados à execução do contrato, quando solicitados pela contratante, apresentando originais ou cópias autenticadas dos documentos abaixo relacionados:

a) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria.

b) Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referente às rescisões contratuais.

c) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado.

d) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

9.36. No que se refere ao recolhimento do FGTS:

a) Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas.

b) Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados.

c) Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos sempre que solicitado pela fiscalização.

d) Sempre que solicitado, apresentar extrato de FGTS dos funcionários que prestarem serviço à Defensoria Pública do Rio Grande do Norte.

9.37. Observar as disposições contidas na Lei Estadual n. 10.841/2021, acerca das provisões de encargos trabalhistas.

9.38. Manter arquivo atualizado com toda a documentação relativa à execução do contrato, inclusive o cumprimento de suas obrigações quanto aos salários, anotação na Carteira de Trabalho e informações prestadas à Previdência Social.

9.39. Responsabilizar-se pela reparação de todos os danos causados à Defensoria Pública do Estado e/ou a terceiros, em decorrência de atos, fatos, omissões ou sinistros causados por seus profissionais na execução dos serviços, sem que isso implique acréscimo nos preços inicialmente contratados.

9.40. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006.

9.41. Para efeito de comprovação da comunicação, a contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.

9.41.1. Indenizar a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte e/ou a terceiros por quaisquer danos causados por ação ou omissão, culpa ou dolo, de seus empregados e/ou prepostos.

9.42. Autorizar que a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte possa pagar/efetuar o desconto na fatura e realizar o pagamento direto dos salários, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, aos funcionários, quando estes não forem honrados pela empresa contratada até que a regularização seja efetuada, sem prejuízo das sanções cabíveis.

9.43. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, ao sistema da Previdência Social, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas.

9.44. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento sempre que solicitado pela fiscalização.

9.45. Autorizar a Administração contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia de execução prevista para esta contratação.

9.46. Emitir nota fiscal/fatura em conformidade com o Decreto Estadual n. 32.705/2023, assim como com a Instrução Normativa RFB n. 1234/2012.

9.47. Adotar a Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais (EFD-Reinf), nos termos da Instrução Normativa RFB n. 1701, de 14 de março de 2017.

9.48. Responsabilizar-se nas situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a empresa não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que daí tenha resultado vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, sujeitando a contratada às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei 14.133/2021 (Acórdão 1207/2024 - TCU - Plenário).

9.49. Responsabilizar-se integralmente pelo cometimento de erro ou fraude no enquadramento sindical e pelo eventual ônus financeiro decorrente, por repactuação ou por força de decisão judicial, em razão da necessidade de se proceder ao pagamento de diferenças salariais e de outras vantagens, ou ainda por intercorrências na execução dos serviços contratados, resultante da adoção de instrumento coletivo do trabalho inadequado (Acórdão 1207/2024 - TCU - Plenário e art. 9º da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 176/2024).

9.50. Encaminhar, quando solicitado pela contratante, documentos que comprovam o atendimento à exigência de que o capital social integralizado da empresa é compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei Federal n. 6.019/1974, conforme estabelecido pelo Supremo Tribunal Federal no Tema 1.118.

9.51. A obrigação de possuir capital social integralizado a que alude o Tema 1.118 do STF deve ser mantida durante toda a execução contratual.

9.52. Receber e dar tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, em atenção ao art. 2º do Decreto Federal n. 12.174/2024.

9.53. Realizar o planejamento das férias dos colaboradores terceirizados desde o início da execução contratual, na forma da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 213/2025 e do previsto no Termo de Referência sobre a matéria.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA EXECUÇÃO, FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO:

10.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal n. 14.133/2021, além de outras aplicáveis à espécie, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei Federal n. 14.133/2021, art. 115, *caput*).

10.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, eventual cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei Federal n. 14.133/2021, art. 115, §5º).

10.3. As comunicações entre as partes contratantes devem ser realizadas por escrito, podendo tais comunicações ser enviadas por meios eletrônicos (e-mail, aplicativo de mensagens), desde que atestado o recebimento pelo interessado.

10.4. A contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

10.5. Se necessário, após a assinatura do contrato, a contratante poderá convocar a parte contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, das sanções aplicáveis, dentre outros.

10.6. A fiscalização e gestão serão realizadas por servidores públicos devidamente designados pelo Defensor Público-Geral, mediante publicação de Portaria no Diário Oficial do Estado (DOE), que trará as atribuições e competências respectivas do gestor e do fiscal do contrato a ser formalizado, sem prejuízo das listadas nos itens abaixo.

DA FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

10.7. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei Federal n. 14.133/2021, art. 117, *caput*), sem excluir outras atribuições e competências previstas na portaria que os designou, no âmbito da DPE/RN, ou em normativas aplicáveis à espécie.

10.8. Além das regras relativas à atuação do fiscal de contrato, previstas no § 3º do art. 8º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e na Portaria que os designou, no âmbito da DPE/RN, caberá ao fiscal de contrato e, ao seu substituto nas hipóteses de seus afastamentos e impedimentos legais:

I - prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, subsidiando-o de informações pertinentes às suas competências;

II - anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, solicitando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

III - fiscalizar a execução do contrato, para serem cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conferindo as notas fiscais e as documentações exigidas para o pagamento, e após o ateste, encaminhar ao gestor de contrato, para ratificação;

IV - comunicar o gestor do contrato em tempo hábil o término do contrato sob sua responsabilidade, visando à tempestiva renovação ou prorrogação contratual;

V - exigir o uso correto dos equipamentos de proteção individual e coletiva de segurança do trabalho, quando for o caso;

VI - manter contato com o preposto da contratada, e caso necessário, promover reuniões periódicas ou especiais para a resolução de problemas na entrega dos bens ou na execução dos serviços ou das obras;

VII - efetivar, na forma do art. 140 da Lei Federal n. 14.133, de 2021, o recebimento do objeto contratado, quando for o caso;

VIII - sugerir à autoridade competente a abertura de procedimento administrativo para apuração de responsabilidade;

IX - notificar formalmente a contratada quando forem constatados inadimplementos contratuais, para, dentro de um prazo razoável, elaborar manifestação e solução do problema;

X - desempenhar outras atividades compatíveis com a função, em conformidade com a lei e regulamentos que incidam efeitos no âmbito da DPE/RN.

10.9. O fiscal de contrato registrará em documento próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, assim como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos identificados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis, consoante prevê o art. 117, §1º, da Lei Federal n. 14.133/2021.

10.10. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da parte 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.

10.11. Na hipótese de ocorrer descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

10.12. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei Federal n. 14.133/2021, art. 117, §2º).

10.13. O fiscal do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, 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.

10.14. O fiscal do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

DA GESTÃO CONTRATUAL

10.15. Sem prejuízo de outras atribuições e competências previstas na portaria que lhe designou, no âmbito da DPE/RN, o gestor do contrato coordenará 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.

10.16. O gestor do contrato acompanhará 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.

10.17. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da parte contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

10.18. Caberá ao gestor do contrato observar, durante a execução contratual, se o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada é diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo paradigma.

10.19. Caberá ao gestor de contrato e, nos seus afastamentos e impedimentos legais, ao seu substituto, ainda, desempenhar outras atividades compatíveis com a função, em conformidade com a lei e regulamentos que incidam efeitos no âmbito da DPE/RN.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

11.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta dos seguintes recursos específicos consignados no Orçamento da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte:

UO/programa de trabalho: 05101 - 03 122 0100 2088

Subação: 208801 (Manutenção e Funcionamento da Defensoria Pública do RN)

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONTA VINCULADA PARA A QUITAÇÃO DE OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS:

12.1. As provisões realizadas pela Administração contratante para o pagamento dos encargos trabalhistas de que trata esta cláusula, serão destacadas do valor mensal do contrato e depositadas pela Administração em Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação, aberta em nome do prestador de serviço.

12.2. O montante dos depósitos da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação será igual ao somatório dos valores das seguintes provisões:

a) 13º (décimo terceiro) salário;

b) férias e 1/3 (um terço) constitucional de férias;

c) multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e

d) encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

12.3. A movimentação da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade contratante e será feita exclusivamente para o pagamento das obrigações previstas no item acima.

12.4. Os valores provisionados à conta-depósito vinculada somente serão liberados nas seguintes condições:

I - parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;

II - parcialmente, pelo valor correspondente às férias e a 1/3 (um terço) de férias previsto na Constituição, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato;

III - parcialmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, às férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato; e

IV - ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias.

12.5. A assinatura do contrato de prestação de serviços entre a contratante e a empresa vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:

12.6. Solicitação do órgão ou entidade contratante, mediante oficio, de abertura da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação, conforme disposto nos itens 12, 12.2 e 12.3 desta cláusula;

12.7. Assinatura, pela empresa a ser contratada, no ato da regularização da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação, de termo de autorização que permita ao órgão ou entidade contratante ter acesso aos saldos e aos extratos, e que vincule a movimentação dos valores depositados mediante autorização do órgão contratante.

12.8. O saldo da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação será remunerado pelo índice de correção da poupança *pro rata die*, conforme definido no respectivo Termo de Cooperação Técnica/contrato firmado entre a contratante e instituição financeira.

12.9. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no item 12.2 acima, retidos por meio da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa.

12.10. A empresa contratada poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade contratante para utilizar os valores da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos no item 12.2 ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

12.11. Para a liberação dos recursos em Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade contratante os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.

12.12. Após a confirmação da ocorrência da situação que ensejou o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o órgão ou entidade contratante expedirá a autorização para a movimentação dos recursos creditados em Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação e a encaminhará à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

12.13. A autorização de que trata o subitem 12.12 acima deverá especificar que a movimentação será exclusiva para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

12.14. A empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

12.15. Os valores provisionados para atendimento do item 12.2 serão discriminados conforme tabela a seguir:

ITEM	**PERCENTUAIS**		
13° (décimo terceiro) salário	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento)		
Férias e 1/3 Constitucional	12,10% (doze vírgula dez por cento)		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	4,00 % (quatro por cento)		
Subtotal	24,24 % (vinte e quatro vírgula quatro pot cento)		
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13° (décimo terceiro) salário*	7,39% (sete vírgula trinta e nove por cento)	7,60% (sete vírgula seis por cento)	7,82% (sete vírgula oitenta e dois por cento)
TOTAL	31,82% (trinta e um vírgula oitenta e dois por cento)	32,03% (trinta e dois vírgula zero três por cento)	31,25% (trinta e um vírgula vinte e cinco por cento)

* Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no inciso II do

12.16. O saldo existente na Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação apenas será liberado com a execução completa do contrato, após a comprovação, por parte da empresa, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS:

13.1. Observado o previsto na Instrução Normativa SEGES/MGI n. 176/2024, e nos termos do art. 135 da Lei Federal n. 14.133/2021, considerando que a presente contratação se trata de serviço continuado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, os preços do presente contrato serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, mediante demonstração analítica da variação dos custos contratuais, com data vinculada:

I - à da apresentação da proposta, para custos decorrentes do mercado;

II - ao acordo, à convenção coletiva ou ao dissídio coletivo ao qual a proposta esteja vinculada, para os custos de mão de obra.

13.2. A Administração não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

13.3. É vedado a órgão ou entidade contratante vincular-se às disposições previstas nos acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública.

13.4. A repactuação deverá observar o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da apresentação da proposta ou da data da última repactuação.

13.5. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

13.6. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços.

13.7. A repactuação será precedida de solicitação do contratado, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação.

13.8. A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, não poderá alterar o equilíbrio econômico e financeiro do instrumento contratual, conforme estabelece o inciso XXI do art. 37 da Constituição Federal, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.

13.9. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

13.10. A variação de custos decorrente do mercado somente será concedida mediante a comprovação pela contratada do aumento dos custos, considerando-se:

a) Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;

b) As particularidades do contrato em vigência;

c) a nova planilha com variação dos custos apresentada;

d) Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

e) A disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

13.11. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

13.12. A contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela empresa contratada.

13.13. As repactuações a que a contratada fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

13.14. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas da seguinte forma:

a) A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação, como regra geral;

b) Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade e para concessão das próximas repactuações futuras;

13.15. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram e apenas em relação à diferença porventura existente.

13.16. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível à Defensoria Pública do Rio Grande do Norte ou à empresa contratada proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

13.17. Quando a repactuação solicitada pela empresa contratada se referir aos custos sujeitos à variação dos preços de mercado (insumos não decorrentes da mão de obra), o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da Contratada, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto Federal n. 1.054, de 1994):

$R = V (I – I^o) / I^o$, onde:
R = valor do reajuste.
V = valor contratual correspondente à parcela dos insumos a ser reajustada.

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta da licitação.

I = índice relativo ao mês do reajustamento.

13.18. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte pagará à empresa contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica a empresa contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

13.19. Nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos insumos será, obrigatoriamente, o definitivo.

13.20. Caso o índice estabelecido para a repactuação de insumos venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

13.22. Independentemente do requerimento de repactuação dos custos com insumos, a Contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

13.23. Conforme estabelece o art. 92, *caput,* inciso X, e § 6º, da Lei n. 14.133/2021, o prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços será preferencialmente de 1 (um) mês, contado da data do fornecimento da documentação prevista neste instrumento e no §6º do art. 135 da Lei Federal n. 14.133/2021.

13.24. Na forma do art. 9º da IN SEGES/MGI n. 176/2024, a contratante deverá preservar os direitos mais benéficos ao trabalhador durante a execução contratual caso o Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada seja diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma para definição dos custos unitários mínimos relevantes, para fins de repactuação.

13.25. A correção dos valores mínimos de remuneração, incluindo salário base e adicionais, e dos benefícios estabelecidos, será realizada com base nas cláusulas de reajuste percentual do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada, quando este for diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo paradigma.

13.26. A repactuação será realizada com base na apuração da diferença percentual entre os valores previstos no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo anterior e o que entrou em vigor quando inexistir cláusula de previsão de reajuste percentual no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada.

13.27. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador caso o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a empresa contratada está vinculada venha a estabelecer valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos valores estabelecidos na contratação ou superiores à aplicação dos percentuais previstos nos subitens 13.38 e 13.39.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

14.1. A contratada cometerá infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei Federal n. 14.133/2021 , quando:

I. der causa à inexecução parcial do contrato;

I.I. a não substituição do profissional, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, por outro que possua a mesma qualificação profissional exigida, nos termos dos requisitos previstos nos itens 6.48 a 6.58 do Termo de Referência, poderá caracterizar a inexecução parcial do contrato, sujeitando a Contratada às sanções previstas neste instrumento e na legislação vigente.

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

III. der causa à inexecução total do contrato;

IV. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

VI. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

VIII. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

XI. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal n. 12.846, de 1º de agosto de 2013.

14.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

QUADRO DE INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS			
INFRAÇÕES	**SANÇÕES APLICÁVEIS**	**GRADAÇÃO DA PENALIDADE DE MULTA**	
		Por ocorrência	**Em caso de reincidência**
Atraso no pagamento de salários (após o prazo	**Advertência** (art. 156, inciso I, e § 2º, da Lei Federal n. 14.133/2021), quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, podendo	Multa de 2% (dois por cento) ao dia sobre o valor mensal do posto de trabalho, limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato.	Multa de 4% (quatro por cento) ao dia sobre o valor mensal do posto de trabalho, limitada a 30% (trinta por cento) do valor mensal do contrato.

QUADRO DE INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

legal/convencional).	ser aplicada cumulativamente com multa (art. 156, caput, inciso II, e §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).		
		Atraso superior a 20 (vinte) dias configura inexecução parcial grave, sujeitando a multa de 3% (três por cento) sobre o valor anual do contrato, sem prejuízo da multa de mora.	
Atraso no pagamento de benefícios (vale-transporte, alimentação, etc.).	**Advertência** (art. 156, inciso I, e § 2º, da Lei Federal n. 14.133/2021), quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, *caput*, inciso II, e §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 1% (um por cento) ao dia sobre o valor mensal do posto de trabalho, limitada a 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato.	Multa de 2% (dois por cento) ao dia sobre o valor mensal do posto de trabalho, limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato.
		Atraso superior a 20 (vinte) dias configura inexecução parcial grave, sujeitando a multa de 1% (um por cento) sobre o valor anual do contrato, sem prejuízo da multa de mora.	
Não recolhimento do FGTS ou das Contribuições Previdenciárias.	**Advertência** (art. 156, inciso I, e § 2º, da Lei Federal n. 14.133/2021), quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, *caput*, inciso II, e §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor anual do contrato.
Não pagamento de verbas rescisórias no prazo legal.	**Advertência** (art. 156, inciso I, e § 2º, da Lei Federal n. 14.133/2021), quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, *caput*, inciso II, e §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor anual do contrato.
Não entregar documentos, quando solicitado pela contratante, comprovando que o capital social integralizado da empresa é compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei Federal n. 6.019/1974, conforme estabelecido pelo Supremo Tribunal Federal no Tema 1.118.	**Advertência** (art. 156, inciso I, e § 2º, da Lei Federal n. 14.133/2021), quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, *caput*, inciso II, e §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor anual do contrato.
Deixar de entregar outros documentos imprescindíveis para a rotina de fiscalização e que não possam ser emitidos pela própria contratante em sites de consulta pública.	**Advertência** (art. 156, inciso I, e § 2º, da Lei Federal n. 14.133/2021), quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, *caput*, inciso II, e §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor anual do contrato.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor anual do contrato.
Dar causa à inexecução parcial do contrato (art. 155, inciso I, da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Advertência** (art. 156, inciso I, e § 2º, da Lei Federal n. 14.133/2021), quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, *caput*, inciso II, e §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor anual do contrato.	Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor anual do contrato.
Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo (art. 155, inciso II, da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Impedimento de licitar e contratar** (art. 156, inciso III, e § 4º da Lei Federal n. 14.133/2021) no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de três anos, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021) **ou** quando a infração justificar imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar, **declaração de inidoneidade**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV, e § 5º da Lei Federal n. 14.133/2021), podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor anual do contrato.	Multa de 6% (seis por cento) sobre o valor anual do contrato.
Dar causa à inexecução total do contrato (art. 155, inciso III, da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Impedimento de licitar e contratar** (art. 156, inciso III, e § 4º, da Lei Federal n. 14.133/2021) no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de três anos, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021) **ou** quando a infração justificar imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar, **declaração de inidoneidade**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV e § 5º, da Lei Federal n. 14.133/2021), podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 30% (trinta por cento), sobre o valor total do contrato.	
Deixar de entregar a documentação exigida para o certame (art. 155, inciso IV, da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Impedimento de licitar e contratar** (art. 156, inciso III, e § 4º, da Lei Federal n. 14.133/2021) no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de três anos, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021) **ou** quando a infração justificar imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contrata, **declaração de inidoneidade**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV e § 5º, da Lei Federal n. 14.133/2021), podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor anual do contrato.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor anual do contrato.
Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado (art. 155, inciso V, da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Impedimento de licitar e contratar** (art. 156, inciso III, e § 4º, da Lei Federal n. 14.133/2021) no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de três anos, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021) **ou** quando a infração justificar imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contrata, **declaração de inidoneidade**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV e § 5º, da Lei Federal n. 14.133/2021), podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento), sobre o valor anual do contrato.	Multa de 1% (um por cento), sobre o valor anual do contrato.
Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta (art. 155, inciso VI, da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Impedimento de licitar e contratar** (art. 156, inciso III e § 4º, da Lei Federal n. 14.133/2021) no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de três anos, podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021) **ou** quando a infração justificar imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contrata, **declaração de inidoneidade**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV e § 5º, da Lei Federal n. 14.133/2021), podendo ser aplicada cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 1% (um por cento), sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor anual do contrato.

QUADRO DE INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS			
Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado (art. 155, inciso VII, e art. 162, ambos da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Impedimento de licitar e contratar** (art. 156, inciso III e § 4º) no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de três anos, cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º) **ou** quando a infração justificar imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar, **declaração de inidoneidade,** que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV, e § 5º, da Lei Federal n. 14.133/2021), cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento), por dia de atraso injustificado, sobre o valor da parcela inadimplida, limitado ao total de 30% (trinta por cento), sobre o valor total do contrato.	Multa de 1% (um por cento), por dia de atraso injustificado, sobre o valor da parcela inadimplida, limitada ao total de 30% (trinta por cento), sobre o valor total do contrato.
Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato (art. 155, inciso VIII, da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Declaração de inidoneidade**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV, e § 5º, da Lei Federal n. 14.133/2021), cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento), sobre o valor anual do contrato.	Multa de 1% (um por cento), sobre o valor anual do contrato.
Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato (art. 155, inciso IX, da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Declaração de inidoneidade**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV, e § 5º, da Lei Federal n. 14.133/2021), cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 1% (um por cento), sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor anual do contrato.
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza (art. 155, inciso X, da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Declaração de inidoneidade**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV, e § 5º, da Lei Federal n. 14.133/2021), cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 1% (um por cento), sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor anual do contrato.
Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação (art. 155, inciso XI, da Lei Federal n. 14.133/2021).	**Declaração de inidoneidade**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV, e § 5º, da Lei Federal n. 14.133/2021), cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 1% (um por cento), sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor anual do contrato.
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal n. 12.846, de 1º de agosto de 2013 (art. 155, inciso XII), da Lei Federal n. 14.133/2021.	**Declaração de inidoneidade**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos (art. 156, inciso IV, e § 5º, da Lei Federal n. 14.133/2021), cumulativamente **com multa** (art. 156, inciso II, §§ 3º e 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).	Multa de 1% (um por cento), sobre o valor anual do contrato.	Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor anual do contrato.

14.3. O descumprimento da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 213/2025 se enquadrará na infração prevista no inciso I do art. 155 da Lei Federal n. 14.133/2021, reproduzida no quadro acima, conforme estabelece o art. 13 da referida regulamentação.

14.4. O descumprimento reiterado da Instrução Normativa SEGES/MGI n. 213/2025, ou o seu descumprimento combinado com o de uma ou mais disposições do Capítulo IV do Título II do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, se enquadrará na infração prevista no inciso II do art. 155 da Lei Federal n. 14.133/2021, reproduzida no quadro acima, conforme estabelece o art. 13, parágrafo único, da mencionada regulamentação.

14.5. A aplicação das sanções previstas neste instrumento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Defensoria Pública do Rio Grande do Norte ou terceiros (art. 156, § 9º, da Lei Federal n. 14.133/2021).

14.6. Conforme estabelecido no quadro colacionado acima, todas as sanções previstas neste instrumento poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, § 7º, da Lei Federal n. 14.133/2021).

14.7. A multa aplicada será cobrada administrativamente, deduzindo-se do valor da nota fiscal/fatura e, não sendo suficiente, será notificada a contratada para que efetue o pagamento mediante depósito na conta da Defensoria Pública, ou, ainda quando for o caso, será cobrada judicialmente, com possibilidade de inscrição do débito na dívida ativa do Estado.

14.8. Os débitos da contratada para com a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte, 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.

14.9. Nos termos do art. 157, *caput*, da Lei Federal n. 14.133/2021, antes da aplicação da multa e outras espécies de sanção previstas neste contrato, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de sua intimação.

14.10. Todas as aplicações das sanções deverão ser precedidas de instauração de processo apuratório de responsabilização, sendo avaliado os fatos e circunstâncias conhecidos, devendo o licitante ou o contratado ser intimado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

14.11. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela Administração, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

14.12. Nos termos do art. 183, inciso III, da Lei Federal n. 14.133/2021, nos prazos expressos em dias úteis, serão computados somente os dias em que ocorrer expediente administrativo no órgão ou entidade competente.

14.13. As sanções deverão ser aplicadas pelo Defensor Público-Geral do Estado do Rio Grande do Norte.

14.14. Os percentuais de sanção serão determinados considerando a natureza e a gravidade da infração, os prejuízos causados à Administração e análise de gradação conforme quadro supra, levando em conta a presença ou ausência de reiterações de descumprimentos contratuais. Essa abordagem busca aplicar sanções proporcionais à gravidade e recorrência das infrações, assegurando uma resposta equitativa diante de possíveis violações contratuais.

14.15. 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 parágrafos do art. 158 da Lei Federal n. 14.133/2021 para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de idoneidade para licitar ou contratar

14.16. Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

14.17. Na mensuração dos intervalos temporais destinados à apresentação de defesa prévia, interposição de recurso e formulação de pedido de reconsideração, é imperativo que tais períodos sejam computados em dias úteis.

14.18. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste instrumento 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, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei Federal n. 14.133/2021).

14.19. É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

I - reparação integral do dano causado à Administração Pública.

II - pagamento da multa.

III - transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade.

IV - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo, nos casos de sanções pelas infrações previstas nos incisos VIII e XII do caput do art. 155 da Lei Federal n. 14.133/2021, que exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

V - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

VI - implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável, nos casos previstos nas infrações de apresentar declaração ou documentação falsa e praticar ato lesivo contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

14.20. Os atos previstos como infrações administrativas, consubstanciados na Lei n. 14.133/2021 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal n. 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

14.21. A prescrição no processo sancionador de aplicação da sanção de inidoneidade, bem como a de impedimento de licitar e contratar, ocorrerá em 5 anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será interrompida pela instauração do processo de responsabilização de licitantes e contratados, suspensa pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei Federal n. 12.846/2013 ou por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

14.22. É obrigatória a análise jurídica prévia no momento da decisão de aplicação da sanção de inidoneidade (§6º, art. 156 da Lei Federal n.14.133/21), na decisão de desconsideração da personalidade jurídica (art. 160 da Lei Federal n. 14.133/21), no posicionamento conclusivo, sobre o cumprimento dos requisitos de reabilitação pelo sancionado (art. 163 da Lei Federal n. 14.133/21) e no auxílio à autoridade competente na análise de recursos e pedidos de reconsideração (art. 168 da Lei Federal n. 14.133/2021).

14.23. As sanções administrativas impostas serão compulsoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), nos sistemas atrelados ao Tribunal de Contas do Estado (TCE), no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), estabelecidos no contexto do Poder Executivo Estadual.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL:

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei Federal n. 14.133/2021.

15.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, quando:

a) houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica a seus objetivos, desde que não transfigure o objeto da contratação;

b) for necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto;

15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei Federal n. 14.133, de 2021).

15.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei Federal n. 14.133/2021.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL:

16.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

16.2. Nos termos do art. 137 da Lei Federal n. 14.133/2021, constituirão motivos para a extinção do contrato, a qual deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, notadamente as seguintes situações:

I - não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas do Termo de Referência ou de cláusulas contratuais;

II - desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;

III - alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;

IV - decretação de falência ou dissolução da sociedade da contratada;

V – decretação de insolvência civil ou falecimento da contratada, no caso de ser este pessoa física.

VI - caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;

VII - razões de interesse público, justificadas pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante;

16.3. A extinção do contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

II - consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

III - determinada por decisão arbitral, em decorrência de eventual cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

16.4. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

16.5. A contratada terá direito à extinção do contrato nas seguintes hipóteses:

I - supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras que acarrete modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido no art. 125 da Lei Federal n. 14.133/2021.

II - suspensão de execução do contrato, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 3 (três) meses;

III - repetidas suspensões que totalizem 90 (noventa) dias úteis, independentemente do pagamento obrigatório de indenização pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas;

IV - atraso superior a 2 (dois) meses, contado da emissão da nota fiscal, dos pagamentos ou de parcelas de pagamentos devidos pela Administração por despesas de obras, serviços ou fornecimentos;

V - não liberação pela Administração, nos prazos contratuais, de área, local ou objeto, para execução de obra, serviço ou fornecimento, e de fontes de materiais naturais especificadas no projeto, quando for o caso, inclusive devido a atraso ou descumprimento das obrigações atribuídas pelo contrato à Administração relacionadas a desapropriação, a desocupação de áreas públicas ou a licenciamento ambiental.

16.6. As hipóteses de extinção a que se referem os incisos do item anterior observarão as seguintes disposições:

I - não serão admitidas em caso de calamidade pública, de grave perturbação da ordem interna ou de guerra, bem como quando decorrerem de ato ou fato que o contratado tenha praticado, do qual tenha participado ou para o qual tenha contribuído;

II - assegurarão à parte contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até a normalização da situação, admitido o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma da lei.

16.7. A extinção determinada por ato unilateral da Administração poderá acarretar, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Federal n. 14.133/2021 e neste contrato, as seguintes consequências:

I - assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio da Administração;

II - ocupação e utilização do local, das instalações, dos equipamentos, do material e do pessoal empregados na execução do contrato e necessários à sua continuidade;

III - execução da garantia contratual para:

a) ressarcimento da Administração Pública por prejuízos decorrentes da não execução;

b) pagamento de verbas trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, quando cabível;

c) pagamento das multas devidas à Administração Pública;

d) exigência da assunção da execução e da conclusão do objeto do contrato pela seguradora, quando cabível;

IV - retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à Administração Pública e das multas aplicadas.

16.8. A aplicação das medidas previstas nos incisos I e II do item 16.7 ficará a critério da Administração, que poderá dar continuidade à obra ou ao serviço por execução direta ou indireta.

16.9. Na hipótese do inciso II do item 16.7, o ato deverá ser precedido de autorização expressa do ministro de Estado, do secretário estadual ou do secretário municipal competente, conforme o caso.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD:

17.1. Obrigações Gerais e Princípios da LGPD: A Licitante/Contratada declara ter ciência e pleno conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e de toda a legislação correlata aplicável, bem como se compromete a dar estrita observância a todos os princípios estabelecidos na referida Lei (finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção, etc.) em todas as operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito deste contrato.

17.2. Sigilo e Confidencialidade: As Partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade absolutos de todas as informações, em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018 (LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual e com autorização expressa da Defensoria Pública.

17.3. Responsabilidade por Danos: A Licitante/Contratada responderá administrativa, civil e criminalmente na hipótese de causar danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à

LGPD, a este contrato ou a qualquer outra legislação aplicável.

17.4. Segurança da Informação e Medidas de Proteção: A Contratada deverá implementar e manter medidas técnicas e administrativas de segurança da informação que sejam robustas e adequadas à natureza dos dados pessoais e aos riscos a que estão sujeitos, a fim de proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, conforme o estado da arte e as melhores práticas de mercado, incluindo, mas não se limitando a:

a) Implementação de controles de acesso lógico e físico rigorosos para garantir que apenas pessoal autorizado tenha acesso aos dados e sistemas.

b) Utilização de mecanismos de criptografia para a proteção de dados em trânsito e em repouso, quando aplicável.

c) Adoção de políticas de senhas fortes e gerenciamento seguro de credenciais.

d) Implementação de procedimentos de backup e recuperação de dados com periodicidade adequada.

e) Manutenção de softwares e sistemas atualizados com os últimos patches de segurança.

f) Estabelecimento de políticas claras de uso aceitável de recursos tecnológicos e de internet.

g) Proteção contra ameaças cibernéticas como malware, phishing e engenharia social.

17.5. Treinamento e Conscientização em LGPD e Segurança da Informação: A Contratada deverá, de forma contínua e pelo menos anualmente, orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD e das melhores práticas de segurança da informação. Deverá comprovar a realização de tais treinamentos, mediante a apresentação de lista de presença ou certificados.

17.6. Política de Privacidade e Consentimento: A Contratada se compromete a possuir e divulgar, quando necessário, uma Política de Privacidade clara e transparente referente aos serviços prestados no âmbito deste contrato, obtendo, quando aplicável, o consentimento dos titulares de dados nos termos da LGPD.

17.7. Cooperação no Atendimento a Direitos dos Titulares: A Contratada deverá cooperar integralmente com a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte no atendimento às requisições dos titulares de dados pessoais, incluindo, mas não se limitando a, acesso, retificação, eliminação, portabilidade e outras solicitações previstas na LGPD.

17.8. Comunicação de Incidentes de Segurança: A empresa contratada fica obrigada a comunicar à Defensoria Pública do Rio Grande do Norte, em até 24h da sua ocorrência, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados.

17.9. Diligências e Auditorias: À Defensoria Pública do Rio Grande do Norte reserva-se o direito de realizar diligências, auditorias e solicitar informações a qualquer tempo para verificar o cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula e nas demais normas aplicáveis.

17.10. Do tratamento de dados para a execução do contrato: Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, a Defensoria Pública do Rio Grande do Norte, para a execução do serviço objeto do instrumento contratual, tem acesso a dados pessoais dos representantes da contratada, tais como número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

18.1. Nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, para assegurar a fiel execução das obrigações assumidas, a Contratada deverá prestar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a ser apresentada no prazo e nas condições estabelecidas no instrumento contratual. A garantia deverá permanecer válida durante toda a execução do contrato e por, no mínimo, 90 (noventa) dias após o término de sua vigência, em consonância com as boas práticas adotadas na Administração Pública, a exemplo do procedimento adotado pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte no Pregão Eletrônico nº 01/2026.

18.2. A contratada poderá optar por uma das seguintes modalidades previstas na mencionada legislação:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

IV - título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

18.3. Nos termos do art. 96, §3º, da Lei Federal n. 14.133/2021, o prazo para o contratado prestar a garantia será de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, na hipótese de optar pela modalidade prevista no inciso II do item 6.117 (seguro-garantia)

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

18.5. 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.

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

18.7. 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.

18.8. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da 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.

18.9. Se a opção de garantia recair em caução em dinheiro, seu valor será depositado em conta corrente específica a ser indicada pela Contratante para tal fim.

18.10. 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.

18.11. A fiança bancária deverá ser emitida por estabelecimento sediado ou legalmente representado no Brasil, para ser cumprida e exequível na cidade do Natal - RN.

18.12. 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.

18.13. 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 regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

18.14. 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).

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

18.16. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA; e

c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

18.17. 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

18.18. 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

18.19. 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.

18.20. 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.

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

18.22. 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.

18.23. 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 n° 662, de 11 de abril de 2022.

18.24. 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.

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

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

18.27. 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.

18.28. Em se tratando de serviços executados com dedicação exclusiva de mão de obra, a garantia somente será liberada ante a comprovação de que o Contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

18.29. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

18.30. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços Contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

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

18.32. 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.

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

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO:

19.1. A publicação resumida do instrumento de contrato ou de seus aditamentos na imprensa oficial, será providenciada pela contratante até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura.

19.2. Publicado o extrato do instrumento contratual, deverá ser encaminhado, por meio do Portal do gestor, para o Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte.

19.3. Nos termos do art. 94 da Lei Federal n. 14.133/2021, a Administração deverá divulgar no Portal Nacional de Contratações Públicas

(PNCP) o presente contrato, bem como os seus eventuais Termos Aditivos, obedecendo o prazo de 20 (vinte) dias úteis, contados da data de assinatura deste instrumento contratual.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS:

20.1. Os casos omissos serão decididos pela contratante, segundo as disposições contidas na Lei Federal n. 14.133, de 2021, e demais normas aplicáveis, bem como em normas e princípios gerais dos contratos.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– FORO:

21.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Natal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seu(s) anexo(s), o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

Natal/RN, data da assinatura eletrônica.

FRANCISCO SIDNEY DE CASTRO RIBEIRO FEIJÃO
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

XXXXX
CONTRATADA

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 08/05/2026, às 12:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 08/05/2026, às 12:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 08/05/2026, às 13:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 08/05/2026, às 14:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0099137** e o código CRC **264542C2**.

ANEXO

ANEXO XII-
PLANILHA DE CUSTOS - DIÁRIAS

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	RN000129/2025
D	Nº de meses de execução contratual	36
E	Local de Prestação de Serviços	DPE/RN

1 - MÓDULOS
Módulo 1 - Diárias

1	Descrição	Valor unitário
A	Diárias - Conforme cláusula décima da CCT RN000129/2025	R$ 127,01

Módulo 2 - Custos indiretos, Tributos e Lucro

A	Custos indiretos	%	R$
B	Lucro	%	R$
C	Tributos		
	C1 Tributos Federais		
	PIS	%	R$
	COFINS	%	R$
	C2 Tributos Estaduais		
	Especificar	%	R$
	C3 Tributos Municipais		
	ISS	%	R$
	Outros/Especificar		
TOTAL		%	R$

Nota 1: Custos Indiretos, Tributos e Lucro pelo valor total de diárias
Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento

2 - QUADRO-RESUMO DO CUSTO DE DIÁRIAS

A	Módulo 1 - Diárias	R$ 127,01
B	Módulo 2 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R$
	Valor total unitário por diária (Módulo 1 + Módulo 2)	R$
	Quantidade de diárias prevista para o período global da contratação (36 meses)	150
	Valor total de diárias para o período global da contratação (36 meses)	R$

Documento assinado eletronicamente por **Liza Priscilla de Melo Machado**, **Assistente Defensorial**, em 13/02/2026, às 10:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO HENRIQUE DE MEDEIROS**, **Coordenador de Tecnologia da Informação**, em 13/02/2026, às 10:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ANDRY FREIRE DA SILVA**, **Subcoordenador de Redes e Suporte Técnico**, em 13/02/2026, às 10:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **RONY SALLES GOMES DE LIMA**, **Coordenador de Fiscalização de Contratos e Convênios**, em 13/02/2026, às 10:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.rn.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0073689** e o código CRC **A5E70A25**.

CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2025/2025

NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: RN000129/2025
DATA DE REGISTRO NO MTE: 27/03/2025
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR013579/2025
NÚMERO DO PROCESSO: 47997.239759/2025-35
DATA DO PROTOCOLO: 25/03/2025

Confira a autenticidade no endereço http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/.

SIND.TRAB.EMPR.ORGAOS PUBPROC.DADOS SERV.INF.SIMIL. RN, CNPJ n. 40.800.096/0001-97, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). ALBERTO LINCOLN DE LIMA;

E

SINDICATO PATRONAL DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICO, CNPJ n. 01.646.031/0001-87, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). EDMILSON PEREIRA DE ASSIS;

celebram a presente CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO, estipulando as condições de trabalho previstas nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - VIGÊNCIA E DATA-BASE

As partes fixam a vigência da presente Convenção Coletiva de Trabalho no período de 01º de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025 e a data-base da categoria em 01º de janeiro.

CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA

A presente Convenção Coletiva de Trabalho abrangerá a(s) categoria(s) **A presente Convenção Coletiva de Trabalho abrangerá a categoria dos empregados de Processamento de Dados, Informática e/ou Tecnologia da Informação, Consultoria, Assessoria e Treinamento em Informática, Cooperativas, Provedores de Internet, Manutenção em Computadores, Produtores e Licenciadores de Software, Empresas Prestadoras de Serviços, de Locação de Mão de obra e ou Terceirização de Serviços de Informática, empresas prestadoras de Serviços de Tecnologia da Informação e Informática em Geral, alcançando os trabalhadores em empresas prestadoras de serviços a terceiros de informática processamento de dados, tecnologia da informação e comunicação, resultantes de participação de processos licitatórios para prestação de serviços a União, Estado do RN e Municípios do RN, com abrangência territorial em Acari/RN, Açu/RN, Afonso Bezerra/RN, Água Nova/RN, Alexandria/RN, Almino Afonso/RN, Alto do Rodrigues/RN, Angicos/RN, Antônio Martins/RN, Apodi/RN, Areia Branca/RN, Arês/RN, Augusto Severo/RN, Baía Formosa/RN, Baraúna/RN, Barcelona/RN, Bento Fernandes/RN, Bodó/RN, Bom Jesus/RN, Brejinho/RN, Caiçara do Norte/RN, Caiçara do Rio do Vento/RN, Caicó/RN, Campo Redondo/RN, Canguaretama/RN, Caraúbas/RN, Carnaúba dos Dantas/RN, Carnaubais/RN, Ceará-Mirim/RN, Cerro Corá/RN, Coronel Ezequiel/RN, Coronel João Pessoa/RN, Cruzeta/RN, Currais Novos/RN, Doutor Severiano/RN, Encanto/RN, Equador/RN, Espírito Santo/RN, Extremoz/RN, Felipe Guerra/RN, Fernando Pedroza/RN, Florânia/RN, Francisco Dantas/RN, Frutuoso Gomes/RN, Galinhos/RN, Goianinha/RN, Governador Dix-Sept Rosado/RN, Grossos/RN, Guamaré/RN, Ielmo Marinho/RN, Ipanguaçu/RN, Ipueira/RN, Itajá/RN, Itaú/RN, Jaçanã/RN, Jandaíra/RN, Janduís/RN, Januário Cicco/RN, Japi/RN, Jardim de Angicos/RN, Jardim de Piranhas/RN, Jardim do Seridó/RN, João Câmara/RN, João Dias/RN, José da Penha/RN, Jucurutu/RN, Jundiá/RN, Lagoa d'Anta/RN, Lagoa de Pedras/RN, Lagoa de Velhos/RN, Lagoa Nova/RN, Lagoa Salgada/RN, Lajes Pintadas/RN, Lajes/RN, Lucrécia/RN, Luís Gomes/RN, Macaíba/RN, Macau/RN, Major Sales/RN, Marcelino Vieira/RN, Martins/RN, Maxaranguape/RN, Messias Targino/RN, Montanhas/RN, Monte Alegre/RN, Monte das Gameleiras/RN, Mossoró/RN, Natal/RN, Nísia Floresta/RN, Nova Cruz/RN, Olho d'Água do Borges/RN, Ouro Branco/RN, Paraná/RN, Paraú/RN, Parazinho/RN, Parelhas/RN, Parnamirim/RN, Passa e Fica/RN, Passagem/RN, Patu/RN, Pau dos**

Ferros/RN, Pedra Grande/RN, Pedra Preta/RN, Pedro Avelino/RN, Pedro Velho/RN, Pendências/RN, Pilões/RN, Poço Branco/RN, Portalegre/RN, Porto do Mangue/RN, Pureza/RN, Rafael Fernandes/RN, Rafael Godeiro/RN, Riacho da Cruz/RN, Riacho de Santana/RN, Riachuelo/RN, Rio do Fogo/RN, Rodolfo Fernandes/RN, Ruy Barbosa/RN, Santa Cruz/RN, Santa Maria/RN, Santana do Matos/RN, Santana do Seridó/RN, Santo Antônio/RN, São Bento do Norte/RN, São Bento do Trairí/RN, São Fernando/RN, São Francisco do Oeste/RN, São Gonçalo do Amarante/RN, São João do Sabugi/RN, São José de Mipibu/RN, São José do Campestre/RN, São José do Seridó/RN, São Miguel do Gostoso/RN, São Miguel/RN, São Paulo do Potengi/RN, São Pedro/RN, São Rafael/RN, São Tomé/RN, São Vicente/RN, Senador Elói de Souza/RN, Senador Georgino Avelino/RN, Serra Caiada/RN, Serra de São Bento/RN, Serra do Mel/RN, Serra Negra do Norte/RN, Serrinha dos Pintos/RN, Serrinha/RN, Severiano Melo/RN, Sítio Novo/RN, Taboleiro Grande/RN, Taipu/RN, Tangará/RN, Tenente Ananias/RN, Tenente Laurentino Cruz/RN, Tibau do Sul/RN, Tibau/RN, Timbaúba dos Batistas/RN, Touros/RN, Triunfo Potiguar/RN, Umarizal/RN, Upanema/RN, Várzea/RN, Venha-Ver/RN, Vera Cruz/RN, Viçosa/RN e Vila Flor/RN, com abrangência territorial em RN, com abrangência territorial em **RN**.

Salários, Reajustes e Pagamento

Piso Salarial

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PISOS SALARIAIS E REAJUSTE SALARIAL

As empresas reajustarão, a partir de 01 de janeiro de 2025, a remuneração integral a todos os seus empregados, inclusive daqueles que estão acima do piso, o valor correspondente a 5,5% (cinco ponto cinco por cento), reajuste salarial de toda a categoria profissional e do constate desta cláusula, estendido também aos assemelhados. Excetuando-se exigências legais, que, proporcionar um maior índice de correção em favor dos empregados.

Funções	PISO 2025
Digitador	R$ 2.016,69
Conferente	R$ 2.016,69
Classificador de Documentos	R$ 2.016,69
Aux de Processamento	R$ 2.016,69
Preparador de Dados	R$ 2.016,69
Fitotecário	R$ 2.230,93
Aux. Técnico em manutenção de hardware	R$ 2.660,44
Operador de Micro/Mini	R$ 2.660,44
Operador Júnior	R$ 2.660,44
Operador Pleno	R$ 3.192,51
Operador Sênior	R$ 3.831,06
Operador de Internet	R$ 3.150,14
Técnico de Suporte	R$ 3.150,14
Técnico de Suporte Pleno	R$ 3.465,30
Técnico de Suporte Sênior	R$ 3.811,97
Técnico de Manutenção em Hardware	R$ 3.150,14
Técnico em Informática	R$ 3.150,14
Técnico em Informática Pleno	R$ 3.464,39
Técnico em Informática Sênior	R$ 3.811,97
Conferencista de Home Page	R$ 3.150,14

Técnico de Urna	R$ 3.150,14
Instrutor/Monitor de informática (hora aula)	R$ 16,86
Supervisor de Central de Atendimento	R$ 9.275,66
Coordenador Técnico de Atendimento e Suporte	R$ 6.852,12
Gerente/Coordenador de Processos ITIL	R$ 13.703,80
Técnico Operador e Instalador Telemática	R$ 3.150,14
Técnico de Suporte e Manutenção de Redes	R$ 3.150,14
Técnico de Teleprocessamento	R$ 3.518,49
Programador Júnior	R$ 3.945,41
Programador Pleno	R$ 4.859,17
Programador Sênior	R$ 5.831,04
Analista de Sistemas Júnior	R$ 4.908,45
Analista de Sistemas Pleno	R$ 5.890,07
Analista de Sistemas Sênior	R$ 7.861,69
Administrador de Banco de Dados	R$ 5.119,17
Analista de Suporte Júnior	R$ 6.103,59
Analista de Suporte Pleno	R$ 7.324,27
Analista de Suporte Sênior	R$ 8.789,10
Administrador de Redes	R$ 5.119,17
Administrador de Sites (web Master)	R$ 6.103,51
Analista de Segurança da informação	R$ 8.072,24
Arquiteto de Software	R$ 8.491,79
Gerente/Coordenador Projeto TI	R$ 9.498,16
Gerente/Coordenador de Tecnologia da Informação	R$ 13.703,80

Parágrafo Primeiro - O piso salarial de atividade meio será aplicável tão somente aos empregados que exerçam atividades de apoio e não administrativa, tais como: assistente/auxiliar/técnico administrativo ou manutenção, secretária, almoxarife, auxiliar de produção, e congêneres, compreendido como atividade-meio da empresa.

Parágrafo Segundo - Os pisos salariais, acima estabelecidos, passam a vigorar a partir de 1º de janeiro de 2025, durante o prazo de vigência desta Convenção Coletiva.

Parágrafo Terceiro - Os pisos salariais dos profissionais da atividade meio, não poderão ser inferiores a R$ 2.016,69 (dois mil e dezesseis reais e sessenta e nove centavos).

Parágrafo Quarto - O reajuste salarial obtido também será aplicado para os empregados da atividade meio, inclusive daquele que estão acima do piso.

Pagamento de Salário – Formas e Prazos

CLÁUSULA QUARTA - DO PAGAMENTO DE SALÁRIO, FORMA E PRAZO

Fica convencionado que os empregadores deverão discriminar nos contracheques dos empregados: salários, horas extras, adicionais, benefícios e descontos efetuados.

Parágrafo Primeiro - O pagamento dos salários será efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido.

Parágrafo Segundo - Fica acordado que, quando o 5º (quinto) dia útil do mês, coincidir com o sábado ou com feriado bancário, o pagamento poderá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente.

Parágrafo Terceiro - O empregador deverá fornecer aos empregados, até dois dias antes do pagamento dos salários, os contracheques com discriminação das verbas e importâncias correspondentes aos descontos efetuados, assim como a importância do depósito de FGTS.

Parágrafo Quarto – Fica facultado aos empregadores fornecerem os contracheques em meio eletrônico.

CLÁUSULA QUINTA - ADIANTAMENTO SALARIAL

Fica facultado ao empregador adiantar ao empregado, sob contrato de convênio "cartão de crédito", até no máximo de 30% (trinta por cento) do valor bruto da remuneração mensal.

Parágrafo Primeiro - Por ser facultativa aos empregados, a solicitação de adiantamento salarial sob o contrato de convenio “cartão de crédito” deverá ser feita pelo empregado de forma expressa e escrita, em instrumento específico para esse fim.

Parágrafo Segundo - Por ser adesão facultativa aos empregados, os custos que advirem do cartão mencionado, serão arcados pelos mesmos.

Salário produção ou tarefa

CLÁUSULA SEXTA - SALÁRIO SUBSTITUIÇÃO

Fica assegurada ao substituto, caso seu salário seja inferior ao do substituído, independentemente do cargo, a percepção de gratificação igual à daquele, desde que tenha sido efetivamente designado para este fim, pelo respectivo empregador, excetuando-se as vantagens pessoais.

Parágrafo Único - O pagamento referente à gratificação referida no caput desta cláusula dar-se-á de forma proporcional aos dias efetivamente trabalhados pelo substituto.

Outras normas referentes a salários, reajustes, pagamentos e critérios para cálculo

CLÁUSULA SÉTIMA - REEMBOLSO DE QUILOMETRAGEM

As empresas reembolsarão quilometragem aos empregados que usem veículo próprio para execução de suas atividades.

Parágrafo Primeiro - O reembolso obedecerá aos seguintes critérios de cálculo, por quilômetro rodado:

a) Veículos movidos a álcool e/ou flex: 40% (quarenta por cento) do preço do litro de álcool.

b) Veículos movidos a gasolina: 30% (trinta por cento) do preço do litro de gasolina.

c) Veículos movidos a gás, ou misto: 20% (vinte por cento) do preço do metro cúbico de gás.

d) Motocicleta: 20% (vinte por cento) do preço do litro de gasolina.

Parágrafo Segundo - A empresa poderá exercer o controle de quilometragem mediante relatório do empregado, leitura de velocímetro, ou outra forma que lhe permita estimar os quilômetros rodados, incluindo tacógrafos desde que o forneça sem ônus para o trabalhador.

Parágrafo Terceiro - O reembolso de quilometragem será feito semanalmente, mediante relatório de quilômetros rodados no período, fornecido pelo empregado.

Parágrafo Quarto – NÃO se inclui na quilometragem a ser reembolsada o deslocamento do empregado no percurso casa/trabalho, trabalho/casa.

Parágrafo Quinto - O cálculo para apuração do valor plausível de reembolso de quilometragem considera estimativas de despesas com combustível, troca de óleo, manutenção, seguro e depreciação do veículo.

Parágrafo Sexto - Em caso de sinistro ocorrido em serviço, sem que o empregado tenha concorrido, comprovadamente, com culpa, a franquia do seguro será arcada pela empresa.

Gratificações, Adicionais, Auxílios e Outros

Adicional de Sobreaviso

CLÁUSULA OITAVA - ADICIONAL DE SOBREAVISO

Somente receberão o adicional de sobreaviso aqueles funcionários cuja gerência imediata previamente avisar por escrito ao funcionário da necessidade de disponibilidade.

Parágrafo Primeiro - O gerente deverá indicar ao funcionário o período em que ele poderá ser acionado.

Parágrafo Segundo - Será pago um adicional de 1/3 (um terço) do salário normal.

Outros Adicionais

CLÁUSULA NONA - DOS OUTROS ADICIONAIS

Os empregadores estarão sujeitos por esse pacto de interesses bilaterais a pagarem a seus empregados que comprovarem condenação por laudo pericial constatando ambiente insalubre ou periculoso, de adicionais de insalubridade ou periculosidade nos percentuais previstos em Lei.

Parágrafo Primeiro - Mediante laudo pericial emitido por especialista na área, serão concedidos os adicionais

de insalubridade aos servidores que fizerem *jus*, em razão da natureza do trabalho, considerado insalubre a ser atestado em perícia designada pela D.R.T. ou, outro órgão competente.

Parágrafo Segundo - Os empregados que laborarem em horário noturno estabelecido na Lei (das 22 às 5h) terá suas horas acrescidas de mais 20% (vinte por cento).

Parágrafo Terceiro - Os empregados transferidos do horário noturno para o diurno, por iniciativa da empresa, perderão o adicional, em virtude da Súmula 265 do TST.

Parágrafo Quarto - A média do adicional noturno percebido nos últimos 6 (seis) meses será considerado para efeito de cálculo nos reflexos da remuneração de férias, gratificação de férias, décimo terceiro salário e aviso prévio.

Ajuda de Custo

CLÁUSULA DÉCIMA - DE DESPESAS EM VIAGEM

As empresas, quando da viagem a serviço dos seus empregados, distâncias superiores a 80km da capital ou da sua cidade de origem, adiantarão com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas, numerário destinado a deslocamento, hospedagem e alimentação.

Parágrafo Primeiro - Com o intuito de custear despesas decorrentes da viagem para a realização de trabalho fora do local de serviço habitualmente prestado pelo trabalhador, em deslocamentos superiores a 80 Km de distância do local de prestação de serviço, quando houver a necessidade de pernoitar, será pago a título de diária a importância de R$ 127,01 (cento e vinte e sete reais e um centavo).

Parágrafo Segundo: Se o deslocamento for superior a 45 km e não houver necessidade de pernoite do empregado é devida 35% (trinta e cinco por cento) da diária em referência.

Parágrafo Terceiro: Se o deslocamento for menor que o estabelecido no “caput” desta cláusula e houver necessidade de pernoite do empregado é devida a diária em referência.

Parágrafo Quarto: Se já existe o pagamento de diária mais favorável do que o valor estabelecido nesta cláusula, deve ser mantida a condição mais vantajosa para o empregado.

Auxílio Alimentação

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO AUXÍLIO REFEIÇÃO

A fim de suprir partes das necessidades nutricionais de seus trabalhadores, a partir de 1º de Janeiro de 2025, as empresas concederão a todos os seus empregados **“VALE ALIMENTAÇÂO”** proporcionais à jornada contratual de trabalho no valor de R$ 25,00 (vinte e cinco reais) **diário**, até o dia 5º (quinto) do mês subsequente.

Parágrafo Primeiro - O benefício do vale alimentação será devido para os dias efetivamente trabalhados.

Parágrafo Segundo - O valor previsto no ***caput*** não integra o salário para qualquer fim de direito, não tendo natureza salarial conforme estabelecido na Lei nº 6.321/76, que instituiu o Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT.

Parágrafo Terceiro - DO PAT – As empresas inscritas no Programa de Alimentação do Trabalhador e que forneçam alimentação aos seus trabalhadores, poderão descontar o percentual de até 20% (vinte por cento) autorizado a título de participação no citado programa, independente do valor de face estabelecido.

Paragráfo Quarto: Fica facultuado às empresas, o pagamento do auxílio Alimentação ora instituído, em: Ticket Alimentação e/ou Ticket Refeição, exclusivamente em vales ou cartão magnético, em pecúnia ou ainda, a refeição propriedade dita.

Parágrafo Quinto - O Auxílio Alimentação em nenhuma hipótese integrará o salário contratual, não computando-se nas férias, décimo terceiro salário, horas-extras, gratificações, adicionais entre outros prêmios/verbas pagos pelo empregador, inclusive nas verbas rescisórias.

Parágrafo sexto - Se já existe o pagamento do beneficio mais favorável do que o valor estabelecido nesta cláusula, deve ser mantida a condição mais vantajosa para o empregado.

Auxílio Transporte

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO VALE TRANSPORTE

As empresas manterão o sistema de Vale-Transporte nos termos da Lei Federal nº 7.418, de 16.12.85 e de seu regulamento, aprovado pelo decreto n.º 95.247, de 17 de novembro de 1987.

Parágrafo Primeiro - A verba denominada "vale transporte" de que trata esta cláusula não tem natureza salarial e, por consequência, não pode repercutir sobre qualquer outro título trabalhista.

Parágrafo Segundo - A empresa adquirirá os vales transporte necessários aos deslocamentos do trabalhador no percurso residência-trabalho e vice-versa, no serviço de transporte que melhor se adequar em quantidades correspondentes aos dias de efetivo trabalho.

Parágrafo Terceiro - O empregador participará dos gastos de deslocamento do trabalhador com a ajuda de custo equivalente à parcela que exceder a 6% (seis por cento) de seu salário básico.

Parágrafo Quarto - Para ter direito a receber o vale transporte, o empregado deverá informar ao empregador, por escrito seu endereço residencial e os serviços e meios de transporte mais adequados ao seu deslocamento residência-trabalho e vice-versa, devendo atualizá-la anualmente ou sempre que houver alteração das circunstâncias mencionadas (endereço e meios de transporte), sob pena de suspensão do benefício até o cumprimento dessa exigência.

Parágrafo Quinto - Fica pela presente Convenção Coletiva de Trabalho - CCT, assegurado aos empregados o transporte do local de trabalho às suas residências após as 23h00min (vinte e três horas) até às 05h00min (cinco horas), sem ônus para os mesmos, desde que não haja transporte público coletivo disponível.

Desde que, solicitado por escrito pelo interessado e satisfeitas as exigências prevista no art.7º do Decreto nº 95.247/87, que regulamenta a Lei nº 7.619/87 e as previstas na Lei nº 7.418/85, as empresas fornecerão valetransporte a todos os seus empregados, nos dias efetivamente trabalhados para deslocamentos

residência – trabalho e vice-versa.

Auxílio Saúde

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO AUXÍLIO SAÚDE

As empresas concederão aos seus empregados, Plano de Assistência Médica Privada, no valor máximo de R$ 73,85 (setenta e três reais e oitenta e cinco centavos), desde que homologadas pelos sindicatos laborais, em conjunto com o sindicato patronal e que estejam regulares perante a Agência Nacional de Saúde Complementar - ANS, para atendimento de seus empregados, com cobertura ambulatorial na forma estabelecida no artigo 10 da Lei nº 9.656, de 1998, (abaixo descrito) devendo as mesmas arcarem com o custo não havendo quaisquer descontos em face do empregado com exceção àquele previsto no parágrafo segundo e quarto a seguir:

Parágrafo Primeiro: O plano de saúde contratado de exclusiva responsabilidade das empresas, terá a obrigação de cobrir todos os procedimentos ambulatoriais e laboratoriais (exames complementares e procedimentos auxiliares de diagnose) regulamentados pela ANS – Agência Nacional de Saúde, os quais deverão ser prestados por profissionais regularmente habilitados e credenciados, respeitando-se os prazos de carência e limites de cobertura estabelecidos em contrato;

Parágrafo Segundo: A critério do empregado, poderão ser incluídos no Plano de Assistência Médica Privada seus dependentes, ficando o ônus total sob sua inteira responsabilidade, devendo o mesmo autorizar, quando da sua adesão ao plano, o desconto em seu salário dos valores correspondentes à participação de seus dependentes;

Parágrafo Terceiro: Haverá coparticipação do empregado no pagamento de consultas médicas e exames, limitando-se aos seguintes valores: R$ 17,93 (dezessete reais e noventa e três centavos), para consultas eletivas, R$ 23,21 (vinte e três reais e vinte e um centavos), para consultas de urgências e emergências, R$ 7,38 (sete reais e trinta e oito centavos), para exames simples e R$ 52,75 (cinquenta e dois reais e setenta e cinco centavos), para exames complexos.

Parágrafo Quarto: A escolha da Seguradora/Operadora de Plano de Saúde ficará a critério da empresa contratante, desde que a mesma tenha sua regularidade junto ao órgão regulador (ANS) comprovada e esteja autorizada por este Sindicato a atuar junto a massa por ele representada.

Parágrafo Quinto: Em caso de afastamento de funcionário ao INSS e se este funcionário tenha dependentes no plano de saúde, será estabelecida uma nova relação direta de obrigação de cobrança e de dever de pagamento, relativo aos valores correspondentes aos dependentes inclusos no plano acima citado, entre a prestadora do plano e o funcionário afastado, imediatamente após a notificação da empresa sobre o seu afastamento ao INSS junto a prestadora do plano de saúde.

Parágrafo Sexto: As empresas abrangidas pela presente Convenção Coletiva de Trabalho se obrigam a enviar, mensalmente, ao Sindicato Obreiro relação atualizada de trabalhadores que estejam inscritos no plano ofertado. A mencionada relação poderá ser entregue, presencialmente, na sede do Sindicato obreiro, sito Rua Princesa Isabel nº 523, sala 206, Cidade Alta, Natal/RN, CEP 59.025-400, ou através do endereço de e-mail sindpdrn.ti@gmail.com.

Auxílio Creche

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO AUXÍLIO CRECHE

Para se desincumbirem das exigências contidas nos parágrafos primeiro e segundo do art. 389 da CLT, as empresas fornecerão às suas empregadas a importância mensal de R$ 142,62 (cento e quarenta e dois reais e sessenta e dois centavos), por filho ou filha, durante 06 (seis) meses após o retorno da licença-maternidade, desde que perdure o vínculo empregatício.

Parágrafo Primeiro - A verba denominada "Auxílio-Creche" não tem natureza e caráter salarial e, por consequência, não pode repercutir sobre qualquer outro título trabalhista.

Parágrafo Segundo - O benefício deverá ser concedido a toda empregada-mãe, independente do número de mulheres do estabelecimento, e sem prejuízo do cumprimento dos demais preceitos de proteção à maternidade.

Parágrafo Terceiro - As empresas e empregadores deverão dar ciência às empregadas da existência do sistema e dos procedimentos necessários para a utilização do benefício, com a afixação de avisos em locais visíveis e de fácil acesso para os empregados.

Parágrafo Quarto - O reembolso-creche deverá ser efetuado até o 3º (terceiro) dia útil da entrega do comprovante das despesas efetuadas, pela empregada-mãe, com a mensalidade da creche ou recibo de empregado doméstico.

Parágrafo Quinto - As empresas e empregadores deverão comunicar à delegacia regional do trabalho a adoção do sistema de reembolso-creche, remetendo-lhe cópia do documento explicativo do seu funcionário.

Outros Auxílios

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - BENEFÍCIO SOCIAL

As Entidades Sindicais prestarão indistintamente a todos os trabalhadores e/ou empregadores subordinados a esta Convenção Coletiva de Trabalho, por meio de organização especializada e aprovada pelas Entidades Sindicais Convenentes, benefícios sociais, conforme definido no Manual de Procedimentos Operacionais.

Parágrafo Primeiro: Para efetiva viabilidade financeira deste benefício e com o expresso consentimento da ENTIDADE SINDICAL PROFISSIONAL, as empresas, compulsoriamente, a título de contribuição social, recolherão até o dia 10 (dez) de cada mês e a partir de da homologação da presente Convenção Coletiva de Trabalho, o valor total de R$ 15,82 (quinze reais e oitenta e dois centavos) por trabalhador que possua, exclusivamente, por meio de boleto disponibilizado pela gestora no site www.beneficiosocialsindical.com.br.

Parágrafo Segundo: Em caso de afastamento de empregado, por motivo de doença ou acidente, o empregador manterá o recolhimento por até 12 (doze) meses. Caso o afastamento do empregado seja por período superior a 12 (doze) meses, o empregador fica desobrigado ao recolhimento desta contribuição a partir do décimo terceiro mês, ficando garantidos ao empregado todos os benefícios previstos nesta cláusula, até seu efetivo retorno ao trabalho, quando então o empregador retomará o recolhimento relativo ao trabalhador afastado.

Parágrafo Terceiro: Na ocorrência de evento que gere direito de atendimento ao trabalhador, o empregador deverá comunicar formalmente a gestora através do seu site, no prazo máximo e improrrogável de 120 (cento e vinte) dias a contar do fato gerador, sob pena do empregador arcar com sanções pecuniárias em favor do trabalhador prejudicado, como se inadimplente estivesse, pelo site www.beneficiosocialsindical.com.br.

Parágrafo Quarto: O empregador que estiver inadimplente com o recolhimento desta contribuição ou efetuar recolhimento por valor inferior ao devido, perderá o direito aos benefícios, e, em caso de serviços que sejam prestados diretamente às empresas, estes serão suspensos até a regularização dessa contribuição. Na ocorrência de qualquer evento que gere direito de atendimento aos trabalhadores, estes não perderão direito aos benefícios, e o empregador deverá indenizar o trabalhador ou seus familiares, a título de multa, o dobro do valor dos benefícios, e reembolsará a gestora o valor total dos benefícios a serem prestados.

Parágrafo Quinto: Nas planilhas de custos, editais de licitações ou nas repactuações de contratos devido a fatos novos constantes nesta CCT e em consonância à instrução normativa vigente, nestes casos, obrigatoriamente, deverão constar a provisão financeira para cumprimento desta cláusula, preservando o patrimônio jurídico dos trabalhadores, conforme o artigo 444 da CLT.

Parágrafo Sexto: Estará disponível no site da gestora, a cada pagamento mensal, o Comprovante de Regularidade do Benefício Social Sindical, o qual deverá ser apresentado ao contratante e a órgãos fiscalizadores quando solicitado.

Parágrafo Sétimo: O presente serviço social não tem natureza salarial, por não se constituir em contraprestação de serviços, tendo caráter compulsório e ser eminentemente assistencial.

Parágrafo Oitavo: O descumprimento da cláusula em decorrência de negligência, imprudência ou imperícia do prestador de serviços (administradores e/ou contabilistas), implicará na responsabilidade civil daquele que der causa ao descumprimento, conforme artigos 186, 927, 932, III e 933, do Código Civil Brasileiro.

Parágrafo Nono: As empresas abrangidas pela presente Convenção Coletiva de Trabalho se obrigam a enviar, mensalmente, ao Sindicato Obreiro relação nominal atualizada de trabalhadores que estejam inscritos no benefício social sindical. A mencionada relação poderá ser entregue, presencialmente, na sede do Sindicato obreiro, sito Rua Princesa Isabel nº 523, sala 206, Cidade Alta, Natal/RN, CEP 59.025-400, ou através do endereço de e-mail sindpdrn.ti@gmail.com

Contrato de Trabalho – Admissão, Demissão, Modalidades

Desligamento/Demissão

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA HOMOLOGAÇÃO DAS RECISÕES

Na extinção do Contrato de Trabalho, o empregador deverá proceder à anotação na Carteira de Trabalho e Previdência Social, comunicar a dispensa aos órgãos competentes e realizar o pagamento das verbas rescisórias no prazo e na forma estabelecidos no artigo 477 da CLT.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA MULTA ART. 9 DA LEI 7.238/84

O empregado dispensado sem justa causa, no período de 30 (trinta) dias que antecede a data de sua correção salarial, de que trata o art. 9º da Lei 7.238/84, não terá direito a indenização adicional equivalente a um salário mensal, na hipótese de à ruptura e o vínculo empregatício ter havido em decorrência do término do contrato entre o tomador de serviços e o empregador, em virtude de tipicidade de atividade de terceirização de serviços em que a iniciativa do término do contrato de trabalho não decorre da vontade do empregador.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA REDUÇÃO DE JORNADA NO CUMPRIMENTO DO AVISO PRÉVIO

O horário normal de trabalho do empregado, durante o prazo do aviso prévio será reduzido de duas horas diárias, sem prejuízo do salário integral.

Parágrafo Único - É facultado ao empregado trabalhar sem a redução das 2 (duas) horas diárias previstas nesta cláusula, caso em que poderá faltar ao serviço nos últimos sete dias corridos sem prejuízo do salário integral.

Mão-de-Obra Jovem

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO APRENDIZ

As empresas, respeitadas as restrições profissionais, os aspectos de segurança e integridade do trabalhador e as disponibilidades do mercado de trabalho, devem cumprir a lei e realizar a contratação de jovem aprendiz.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Dada as possibilidades adicionais a Consolidação das Leis do Trabalho, notadamente no seu art. 611-A, fortalecendo e privilegiando os instrumentos normativos resultantes de negociações coletivas, os Sindicatos convenentes resolvem, observando as especificidades do setor, fixar bases para o cumprimento da lei que regula a contratação do Jovem Aprendiz, no parágrafo seguinte;

PARÁGRAFO SEGUNDO - Considerando a obrigação legal da reserva de cargo de jovem aprendiz, previsto no art. 429 da CLT, bem como imposições contratuais contidas nos art. 92, inciso XVII e art. 116 da Lei Federal 14.133/2021 (NOVA LEI DE LICITAÇOES), as empresas deverão obrigatoriamente:

1 - Incluir nos seus orçamentos e planilhas de custo o valor mensal mínimo de R$ 97,66 (noventa e sete reais e sessenta e seis centavos) o qual será multiplicado pela quantidade de empregados previstas no orçamento/contrato;

2 - Serão objeto de revisão os contratos firmados, os quais deverão ser aditivados para inclusão do quanto disposto nessa cláusula;

3 - Caso a empresa não inclua em seus novos orçamentos o quanto previsto no item 1, do parágrafo quarto, desta cláusula, o contratante fica autorizado a desclassificar sua proposta de preços por descumprimento de norma coletiva, e eventual contratação será considerada irregular autorizando os sindicatos a informar aos órgãos competentes para fiscalização da contratada e tomador dos serviços, para cumprimento da legislação.

Mão-de-Obra Feminina

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA EMPREGADA GESTANTE

A empregada gestante não poderá ser demitida, a partir da comunicação ao seu empregador do seu estado de gestante, até 6 (seis) meses após o parto, sob pena de ser devida a indenização correspondente aos

salários do período, e demais direitos previstos na presente Convenção Coletiva de Trabalho - CCT, na legislação trabalhista e na Constituição Federal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO HORÁRIO AMAMENTAÇÃO

As empresas adotarão horários especiais para as trabalhadoras que estejam amamentando, em consonância com o disposto no art. 396 parágrafo único da CLT.

Relações de Trabalho – Condições de Trabalho, Normas de Pessoal e Estabilidades

Políticas de Manutenção do Emprego

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA CONTINUIDADE DOS CONTRATOS

Em face da peculiaridade do ramo de atividade em especial quanto a contratação dos serviços de tecnologia de informação pelos órgãos públicos e, visando garantir a manutenção do emprego dos trabalhadores, as empresas que venham a assumir contrato, decorrente de licitação pública, será obrigada a contratar pelo menos 90%(noventa por cento) dos efetivos que já estavam lotados naquele contrato.

Parágrafo Primeiro: O percentual previsto no caput poderá deixar de ser observafo nas seguintes hipóteses:

a) por recusa do empregado em ser contratado pela nova empresa;

b) por redução dos postos de serviço por parte do órgão contratante, onde, nesta hipótese, a manutenção do emprego dos funcionários que já laboram no contrato, será realizada de forma proporcional.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Convencionam os sindicatos signatários que, em havendo o aproveitamento do trabalhador pela empresa sucessora, vencedora do certame licitatório, fica disciplinado que a rescisão do contrato de trabalho com a empresa sucedida se dará através de comum acordo entre o trabalhador e a antiga empregadora, fazendo o mesmo jus as verbas previstas no artigo 484 A da CLT.

PARÁGRAFO TERCEIRO: É de obrigação do sindicato laboral disponibilizar um funcionário ou diretor responsável pelo acompanhamento do ato que trata a presente cláusula, no local solicitado pelo empregador, para que acompanhe o vigilante no ato da rescisão.

PARÁGRAFO QUARTO: Em não havendo a disponibilização de um funcionário ou diretor do sindicato profissional para acompanhamento do trabalhador no ato da rescisão por comum acordo, fica, desde já, a empresa autorizada a realizar a demissão sem que seja necessário o acompanhamento por um representante do sindicato profissional, sendo a mesma válida para todos os efeitos, nos termos do artigo 477 da CLT.

PARÁGRAFO QUINTO: No encerramento do contrato entre o empregador e o tomador de serviço, persistindo pendências de homologações de rescisões contratuais, poderá a empresa vencedora do contrato de prestação de serviços efetuar a assinatura do novo contrato de trabalho na CTPS do trabalhador reaproveitado, independentemente da devida baixa do contrato anterior.

Estabilidade Acidentados/Portadores Doença Profissional

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DO REAPROVEITAMENTO E GARANTIA DO ACOMETIDO LER/DORT

As empresas comprometem-se a reaproveitar em outras funções ou garantir o emprego ou salário, pelo período de 1 (um) ano, o empregado, acometido de LER-Lesões por Esforços Repetitivos e DORT - Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho, desde que o mesmo tenha vínculo empregatício, exclusivamente com a empresa, na função, há pelo menos, 02 (dois) anos, conforme a Legislação Previdenciária.

Parágrafo Primeiro - As empresas encaminharão ao Sindicato Profissional todos os casos de LER/DORT, reconhecidos oficialmente pela Previdência Social;

Parágrafo Segundo - Para fins de que se trata esta cláusula, fica entendido que somente terá validade o diagnóstico fornecido por médico pertencente aos quadros da Previdência Social;

Parágrafo Terceiro - A garantia de que se trata esta cláusula terá início na data da informação escrita e documentada, à Empresa do diagnóstico;

Parágrafo Quarto - Os benefícios desta cláusula serão estendidos, nas mesmas condições aos portadores de outras doenças profissionais, desde que o empregado obtenha, da previdência, o reconhecimento da enfermidade.

Jornada de Trabalho – Duração, Distribuição, Controle, Faltas

Duração e Horário

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA JORNADA DE TRABALHO

Para as categorias de digitadores e/ou operadores de equipamento de entrada e transmissão de dados; operadores e/ou técnicos de operação e monitoração de computadores, será cumprida jornada de trabalho de 06 (seis) horas diárias, perfazendo um total de 30 (trinta) horas semanais, para empregadores que trabalhem de segunda a sexta-feira e os demais 36 (trinta e seis) horas semanais.

Parágrafo Único - Para as demais categorias será cumprida jornada de trabalho de 08 (oito) horas diárias, perfazendo um total de 44 (quarenta e quatro) horas semanais.

Prorrogação/Redução de Jornada

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DAS HORAS EXTRAS

As horas extras excedentes laboradas em dias úteis serão acrescidas de 50% (cinquenta por cento) do valor da hora normal, e as horas extras laboradas em dias não úteis serão acrescidas de 100% (cem por

cento) em relação ao valor da hora normal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO BANCO DE HORAS

O acréscimo salarial decorrente do labor em sobrejornada será dispensado aos empregados que obtiverem subsequente diminuição correspondente em sua escala normal de trabalho, desde que a compensação seja procedida no período de 2 meses, contado a partir da realização da jornada extraordinária, e que, o excesso seja inferior a 173 horas (quantidade de horas/mês), para os que laboram 8 (oito) horas diárias de segunda à sexta. Será mantido para os demais cargas horárias, cálculo proporcional.

Parágrafo Primeiro - Na hipótese de ruptura de contrato de trabalho, sem que tenha havido a compensação integral da jornada extraordinária, o empregado fará jus ao pagamento das horas extras não compensadas.

Parágrafo Segundo - Na hipótese de ruptura do contrato de trabalho, sem que tenha havido a compensação integral da jornada extraordinária, e os empregados forem submetidos a aviso prévio trabalhado, este período poderá ser utilizado para realização da compensação.

Parágrafo Terceiro - Fica desde já ajustado que os EMPREGADOS sujeitos à jornada semanal de 44 horas e a jornada de oito horas diárias de segunda a sexta-feira poderão, aos sábados, a critério do empregador, alternativamente:

a) Trabalhar 4h (quatro horas) todos os sábados, ou;

b) Trabalhar 8h (oito horas) diárias em sábados intercalados (um sábado de folga e o sábado seguinte com 8h (oito horas) de trabalho), ou;

c) Não trabalhar, compensando as 4h (quatro horas) de trabalho do sábado durante os dias úteis da semana, nos termos do presente Acordo de Compensação.

Controle da Jornada

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DO CONTROLE E APURAÇÃO DE JORNADA

Para fins de fechamento do ponto, apuração e pagamento das horas extraordinárias e noturnas, as empresas poderão optar pelo fechamento da folha em data anterior ao último dia do mês sem que isso implique em atraso de pagamento previsto no art. 459 §1º da CLT.

Parágrafo Primeiro: No caso de a empresa optar pelo fechamento do ponto, em data anterior ao último dia do mês, pagará as horas extras e noturnas remanescentes, poderá ser realizado na folha de pagamento posterior.

Parágrafo Segundo: O controle de registro de ponto poderá ser feito através de qualquer meio de registro, inclusive eletrônico/digital, aplicativos de celular, documento físico, ou qualquer outro meio previsto no art. 1º, da Portaria nº 373/2011 e portaria 671, de 08 de novembro de 2021, ambas do Ministério do Trabalho do Trabalho, inclusive por aplicativo em celular do empregado, sem prejuízo do disposto no artigo 74º, parágrafo 2º, da CLT.

Parágrafo Terceiro: As empresas se obrigam a fornecer mensalmente aos seus trabalhadores resumo da marcação de ponto do mês anterior para conferência e ratificação dos horários ali registrados por parte do funcionário, dando direito ao mesmo de ficar com uma cópia do documento assinado quando por ele solicitado.

Férias e Licenças

Remuneração de Férias

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DAS FÉRIAS

A empresa concederá adiantamento de férias em valor equivalente a 60% (sessenta por cento) da remuneração do empregado, a ser descontado, por opção do empregado, em três parcelas mensais, iguais e sucessivas, a partir do mês subsequente ao mês do recebimento do adiantamento.

Licença Remunerada

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DAS LICENÇAS

a) 120 (cento e vinte) dias de licença gestante de acordo com o art. 7º, inciso XVIII da CF/88;

b) 120 (cento e vinte) dias de licença à empregada que legalmente adotar ou obtiver a guarda judicial de criança menor de 1 (um) ano de idade;

c) 60 (sessenta) dias de licença à empregada que legalmente adotar ou obtiver a guarda judicial de criança entre 1 (um) e 4 (quatro) anos de idade;

d) 30 (trinta) dias de licença à empregada que legalmente adotar ou obtiver a guarda judicial de criança entre 4 (quatro) e 8 (oito) anos de idade;

e) 05 (cinco) dias de licença paternidade, de acordo com o ato das disposições transitórias, art. 10º, inciso II, § 1º da Constituição Federal;

f) para amamentar o próprio filho, até que este complete 6 (seis) meses de idade, a mulher terá direito, durante a jornada de trabalho, a dois intervalos de meia hora ou será facultado à emprega sair 1 (uma) hora antes ou entrar 1 (uma) hora depois, sendo sua jornada de oito horas, e proporcionalmente nas jornadas menores.

Parágrafo único - Quando o exigir a saúde do filho, o período de 4 (quatro) meses poderá ser dilatado, a critério da autoridade competente.

Outras disposições sobre férias e licenças

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - DAS AUSÊNCIAS LEGAIS

Ficam aqui fixadas as ausências legais a que aludem o art. 473 da CLT, por força da presente Convenção Coletiva de Trabalho - CCT.

Parágrafo Primeiro - Para o empregado fazer jus à licença prevista no caput desta Cláusula, terá de apresentar documento comprobatório até **48 (quarenta e oito)** após a sua expedição.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - DO ABONO ESTUDANTE

Mediante aviso prévio de 48 (quarenta e oito) horas, será abonada a falta do empregado estudante, no dia do exame vestibular/ENEM para ingresso em instituição de ensino superior pública, desde que comprovada sua realização em dia e hora incompatíveis com o comparecimento do empregado ao serviço.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - DO ABONO DE AUSÊNCIA AO TRABALHO

Competem ao serviço médico público (SUS ou outro órgão competente) ou o departamento médico da empresa, abonar os primeiros 15 (quinze) dias de ausência do empregado ao trabalho.

Saúde e Segurança do Trabalhador

Uniforme

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - DO FARDAMENTO

As empresas asseguram o fornecimento gratuito de uniformes/fardamentos e equipamentos de proteção individual de trabalho, sempre que exigidos ou quando o uso for obrigatório.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O empregado indenizará, com base no §1º do art. 462 da CLT, a peça de uniforme, ficando a empresa autorizada a descontar o respectivo valor diretamente do salário ou da remuneração, em caso de extravio, danos decorrentes de utilização indevida ou fora do serviço e não devolução quando da rescisão contratual ou substituição do uniforme cedido.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A higienização do uniforme é de responsabilidade do empregado, pois os produtos utilizados para a higienização das vestimentas é de uso comum.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O tempo de troca do uniforme não será considerado tempo à disposição do empregador, salvo se houver essa obrigatoriedade de realizar a troca na empresa

Exames Médicos

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - DO SESMET COLETIVO

As empresas representadas e associadas ao sindicato patronal que firmam a presente Convenção Coletiva de Trabalho ficam autorizadas a adotar qualquer das modalidades previstas pela Portaria nº 17, de 01/08/2007 a utilizar qualquer das hipóteses ali previstas para vincularem seus empregados, total ou parcialmente, aos SESMT's dos tomadores de seus serviços, aos SESMT's organizados pelo sindicato patronal ou pelas próprias empresas e/ou SESMT's organizados no mesmo pólo industrial ou comercial em que desenvolvem suas atividades, ou ainda a possibilidade de utilização de empresas especializadas, que realizem as mesmas atividades.

Relações Sindicais

Acesso do Sindicato ao Local de Trabalho

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - DA GARANTIA DE ACESSO

Será garantido o acesso a todas as dependências de trabalho, quando autorizado, no local/regional de sua origem, respeitadas as normas do sistema de qualidade e segurança das empresas e condominais, quando o estabelecimento da empresa estiver localizado em prédio comercial.

Parágrafo Único: No intuito de evitar conflitos e interpretações erradas do papel da representação sindical, acorda-se que Fenadados e os sindicatos avisarão previamente a empresa, quando houver a necessidade de comunicação aos funcionários que exija a reunião de várias pessoas de um mesmo departamento.

Liberação de Empregados para Atividades Sindicais

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - DA LIBERAÇÃO DE DIRIGENTE SINDICAL

As empresas, em conjunto, liberarão até 3 (três) dirigentes sindicais para ficarem à disposição do SINDPD-RN, sem ônus para o mesmo.

Parágrafo Primeiro: Somente estarão obrigadas as empresas com mais de 80 (oitenta) empregados, sendo no máximo 1 (um) por empresa.

Parágrafo Segundo: Fica facultado ao SINDPD/RN, a indicação, dos dirigentes sindicais a ser liberados devendo ser respeitado o disposto no parágrafo anterior.

Contribuições Sindicais

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - DA CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL PATRONAL

As empresas representadas pelo SINDPREST recolherão anualmente, em favor desta, a título de Contribuição Assistencial nos seguintes valores

- Empresas Associadas:

R$ 2.803,45 (dois mil oitocentos e três reais e quarenta e cinco centavos);

- Empresas Não Associadas:

R$ 3.632,42 (trÊs mil seiscentos e trinta e dois reais e quarentar e dois centavos);

Parágrafo Primeiro - O não pagamento da importância prevista no *caput*, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do arquivamento e registro da presente Convenção na Delegacia Regional do Trabalho, ensejará a emissão de Duplicata de Serviços e respectivo protesto e, ainda, o ajuizamento de Ação Executiva, conforme deliberação na Assembleia da categoria.

Parágrafo Segundo - Fica garantido o direito de oposição aqueles que não concordarem com o aludido pagamento, desde que o faça no prazo de 10(dez) dias, contados da data do depósito da presente norma na SRTE/RN ou da data da publicação realizada pelo sindicato patronal em jornal de grande circulação a esse respeito, o que lhe for mais favorável.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - DA MENSALIDADE SINDICAL

Conforme deliberado e aprovado em assembleia geral da categoria, e em conformidade com o estatudo do sindicato dos trabalhadores, as empresas descontarão, em folha de pagamento, com autorização individual, prévia e expressa, o valor de sua mensalidade/contribuição associativa, correspondente a 0,5% (meio por cento) dos salários base dos empregados, em favor do SINDPD-RN, e a sua efetivação atribuirá àqueles a qualidade de membro e sócio do Sindicato.

Parágrafo Primeiro - Os valores referentes às mensalidades/contribuições sindicais, devidas ao SINDPD-RN, deverão ser repassados através de depósito bancário, enviando-se o comprovante de pagamento e a relação nominal dos descontos contendo além do nome completo do empregado, CPF, cargo, remuneração percebida no mês do desconto e o valor recolhido. Enviar para o e-mail sindpdrn.ti@gmail.com ou entregar diretamente ao endereço da sede do SINDPD-RN, sito a Rua Princesa Izabel, 523, sala 206, 2º andar, Cidade Alta, Centro, e os depósitos deverão ser até o 10º (décimo) dia do mês subsequente e efetuados na conta corrente abaixo mencionada:

Banco do Brasil

Agência: 3777-X

Conta corrente: 18545-0

Parágrafo segundo - O não cumprimento pela empresa do § 1º desta cláusula implicará o reconhecimento da dívida desta com o SINDPD-RN. Os valores em atraso, quando da regularização, serão acrescidos juros de 10% (trinta por cento) ao mês e multa de 2% (dois por cento) e, sobre o valor do desconto.

Parágrafo terceiro - As empresas descriminarão a nomenclatura do desconto no contracheque dos colaboradores quando à mensalidade sindical.

- Mensalidade SINDPD-RN;

- Mensal. SINDPD-RN;
- Contr. Assoc. SINDPD-RN;

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA - CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL SINDICAL

Conforme decidido em assembleia geral com os trabalhadores da base de representação deste sindicato laboral convenente (SINDPD/RN), as empresas da categoria econômica, localizadas na base territorial do SINDPD/RN, se obrigam a descontar em favor do SINDPD/RN o valor correspondente a 3% (três por cento) do salário reajustado de cada um dos seus empregados, filiados ou não ao SINDPD/RN, limitado ao valor de R$ 120,00 (cento e vinte reais), de uma única vez, em razão dos benefícios econômicos e sociais negociados e conquistados nesta Convenção Coletiva 2025. Os valores deverão ser descontados de uma única vez e repassados ao SINDPD/RN até o 20º (vigésimo) dia do 2º (segundo) mês subsequente a homologação desta Convenção Coletiva de Trabalho.

Parágrafo Primeiro – Fica assegurado aos trabalhadores o direito de oposição ao presente desconto, que deverá ser manifestado por escrito em **Carta de Oposição** (em duas vias: trabalhador e sindicato), que devera ser protocolada na sede do SINDPD/RN, sito Rua Princesa Isabel nº 523, sala 206, Cidade Alta, Natal/RN, CEP 59.025-400, em até 10 (dez) dias a contar da data do registro (homologação) do instrumento coletivo de trabalho no Sistema Mediador do Ministerio do Trabalho e Emprego. (DOWNLOAD MODELO CARTA DE OPOSIÇÃO: https://sindpdrn.org.br/_uploads/downloads/carta-de-oposicao-2025-sindprest.pdf)

Parágrafo Segundo - As empresas deverão efetuar o pagamento dos valores ao SINDPD/RN, mediante depósito bancário, enviando-se o comprovante de pagamento e a Relação Nominal dos descontos por e-mail para sindpdrn.ti@gmail.com ou entregar diretamente no endereço da sede do SINDPD/RN, sito a Rua Princesa Isabel, 523, sala 206, 2º andar, Cidade Alta - Natal/RN, contendo na relação além do nome completo do empregado, CPF, cargo, remuneração percebida no mês do desconto e o valor recolhido, os depósitos deverão ser efetuados na conta corrente abaixo:

BANCO DO BRASIL

Agência **3777-X**

Conta corrente **18545-0**

Parágrafo Terceiro - O não cumprimento pela empresa implicará no reconhecimento da dívida da empresa inadimplente com o SINDPD/RN. Os valores em atraso, quando da regularização, serão acrescidos de multa de 50% (cinquenta por cento), e juros moratórios de 3% (três por cento) ao mês, sobre o valor devido.

Outras disposições sobre relação entre sindicato e empresa

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - DO QUADRO DE AVISOS

As empresas afixarão em quadro próprio, material de divulgação, encaminhado pelo Sindicato Profissional, assegurado o direito de oposição quando, a juízo da Administração das mesmas, a matéria veiculada contenha ofensa manifesta dirigida à empresa, aos seus dirigentes ou se for atentatória à moral.

Outras disposições sobre representação e organização

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - DA ORGANIZAÇÃO NO LOCAL DE TRABALHO (OLT) - REPRESENTANTES SINDICAIS

Nas empresas que possuírem um mínimo de 30 (trinta) empregados, haverá eleição de comissão para Organização por Local de Trabalho - OLT, como instrumento de representação sindical, com mandato de 1 (hum) ano, com a seguinte proporcionalidade:

a) De 15 (quinze) a 50 (cinqüenta) trabalhadores 01 Titular;

b) De 51 (cinqüenta e um) a 100 (cem) trabalhadores 02 Titulares;

c) De 101 (cento e um) a 200 (duzentos) trabalhadores 03 Titulares;

d) Acima de 200 (duzentos) trabalhadores 04 Titulares.

Parágrafo Único - Fica assegurada estabilidade provisória, exceto quando a demissão se der por justa causa, quando transitado em julgado a sentença procedente em ação judicial de inquérito para apuração de falta grave, desde o registro de sua candidatura até 3 (três) meses após o término do mandato.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - RELAÇÃO DE EMPREGADOS

Obrigam-se as EMPRESAS em fornecer ao SINDICATO LABORAL, quando solicitado, no mês de Janeiro, a relação de todos os seus empregados com qualificação (nome completo, estado civil, função, CTPS, data de admissão e salário), ou ainda quando solicitado pela entidade, tendo o prazo de entrega de até 10 (dez) dias úteis a contar da data da solicitação do recebimento.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - ACORDOS COLETIVOS

Nos Acordos Coletivos de Trabalho as empresas deverão obrigatoriamente estar assistida pelo sindicato patronal, sob pena de nulidade.

Parágrafo Primeiro: Fica estabelecido que em todo e qualquer processo licitatório, as empresas participantes deverão se utilizar da presente Convenção Coletiva de Trabalho, sob pena de desclassificação, de forma a garantir a isonomia do processo.

Parágrafo Segundo: As empresas que formalizarem acordo individual de trabalho, deverão dar ciência ao sindicato laboral.

Disposições Gerais

Mecanismos de Solução de Conflitos

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - DA COMISSÃO DE CONCILIAÇÃO PRÉVIA

As partes poderão formar Comissões de Conciliação Prévia, na forma da Lei 9.958/2000, composta da categoria econômica e da categoria obreira.

Aplicação do Instrumento Coletivo

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - DA ORBRIGATÓRIA DIVULGAÇÃO DA CCT

As empresas distribuirão aos seus empregados quando solicitado, cópias desta Convenção Coletiva de Trabalho - CCT, podendo tal fato ocorrer por via eletrônica, dando ciência da sua existência e pleno acesso a sua leitura, através do site www.sindpdrn.org.br.

Descumprimento do Instrumento Coletivo

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA - DA MULTA DO DESCUMPRIMENTO CCT

Se violada qualquer cláusula desta convenção, ficará o infrator obrigado a pagar multa de 30% (trinta por cento) do piso mínimo estabelecido nesta convenção coletiva de trabalho por cláusula descumprida, em favor do empregado que sofrer a infração.

Parágrafo Único - A sanção pecuniária objeto desta cláusula apenas será devida se, após comunicação escrita do empregado ou do primeiro convenente, relativo ao descumprimento de obrigação de fazer, não for corrigido o procedimento em contrário às disposições desta convenção

Outras Disposições

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA - DOS DESCONTOS GERAIS

Na forma do art. 462 da Consolidação das Leis de Trabalho, ficam permitidos descontos nos salários dos empregados, desde que originários de convênios médicos, convênios com farmácia, com supermercados, com óticas e com o comércio em geral, assim como decorrentes de seguros, de aluguéis de imóveis, de contribuições a associações recreativas, empréstimos pessoais em consignação com entidades financeiras, ou, adiantamentos de salários, sendo suficiente uma única autorização individual prévia e escrita do empregado.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - CERTIDÃO DE REGULARIDADE PARA AS OBRIGAÇÕES SINDICAIS

Por força desta convenção e em atendimento ao disposto no art. 607 da CLT, as empresas para participarem em licitações promovidas por órgãos da administração pública, direta, indireta ou contratação por setores privados, deverão apresentar certidão de regularidade para com suas obrigações sindicais.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Esta certidão será expedida pelos Sindicatos Convenentes, individualmente, assinada por seu Presidente, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, após a devida solicitação, com validade de 90 (noventa) dias.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Consideram-se obrigações sindicais:

a) Recolhimento da contribuição sindical (profissional e econômica);

b) Recolhimento de todas as taxas e contribuições aqui inseridas;

c) Certidão de regularidade para com o FGTS, INSS e Município;

PARÁGRAFO TERCEIRO: A falta de certidão ou vencido seu prazo, que é de 90 (noventa) dias, permitirá às demais empresas licitantes, bem como aos Sindicatos Convenentes, nos casos de concorrências, pregão, carta-convite ou tomada de preços, alvejarem o processo licitatório por descumprimento das cláusulas convencionadas.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA - DO IMPACTO ECONÔMICO FINANCEIRO

Fica assegurado a todas as empresas abrangidas por esta Convenção Coletiva de Trabalho, o direito ao repasse para todos os seus contratantes Instituições Públicas ou Privadas, Estabelecimentos Bancários, Organizações Industriais, Comerciais, Órgãos Públicos, Estatais e Paraestatais e demais contratantes, o total da majoração dos custos decorrentes do reajuste salarial concedido à categoria profissional, bem como demais benefícios econômicos ajustados no presente instrumento.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA - DOS ENCARGOS SOCIAIS

Com o objetivo de assegurar a exequibilidade dos contratos prestados pelas empresas assistidas por esta CCT e a consequente adimplência do cumprimento das obrigações decorrestes dos Encargos Sociais e Trabalhistas, fica convencionado que será praticado pelas empresas albergadas nesta Convenção, o percentual de 82,45%, conforme Anexo III, que passa a fazer parte integrante desta Convenção Coletiva de Trabalho.

}

ALBERTO LINCOLN DE LIMA
Presidente
SIND.TRAB.EMPR.ORGAOS PUBPROC.DADOS SERV.INF.SIMIL. RN

EDMILSON PEREIRA DE ASSIS
Presidente
SINDICATO PATRONAL DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICO

ANEXOS
ANEXO I - ATA ASSEMBLEIA DE PAUTA DE REIVINDICACOES SINDPREST 2025

Anexo (PDF)

ANEXO II - EDITAL DE CONVOCAÇÃO

Anexo (PDF)

ANEXO III - ENCARGOS SOCIAIS

Anexo (PDF)

A autenticidade deste documento poderá ser confirmada na página do Ministerio do Trabalho e Emprego na Internet, no endereço http://www.mte.gov.br.

DPERN
DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO GRANDE DO NORTE

TERMO DE COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE

Em consonância com as normativas vigentes, notadamente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (regulamenta a LAI) e a Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte,

Eu, [Nome Completo], [nacionalidade], [estado civil], portador(a) do RG nº [número] e inscrito(a) no CPF sob o nº [número], residente e domiciliado(a) à [endereço completo], contato telefônico [número] e e-mail [e-mail], na qualidade de [Função/Cargo: Assessor(a), Servidor(a), Residente, Estagiário(a), Terceirizado(a)] junto à Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte (DPERN), **FIRMO** o presente termo e **DECLARO**, para todos os fins de direito:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1.1 Declaro ter plena ciência de que, no exercício de minhas atribuições, terei acesso a informações e dados pessoais, incluindo **dados pessoais sensíveis**, de assistidos, membros, servidores e terceiros, contidos em sistemas, plataformas e documentos físicos ou digitais de propriedade ou sob a gestão da DPERN.

1.2 Reconheço que a **Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte** é a Controladora dos dados pessoais tratados no âmbito de suas atividades, e que eu, na minha função, atuo sob sua autoridade e de acordo com suas instruções lícitas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS COMPROMISSOS E OBRIGAÇÕES

2.1 Comprometo-me a tratar os dados pessoais observando estritamente os princípios da **finalidade, adequação e necessidade**, utilizando as informações tão somente para o cumprimento das minhas atribuições funcionais, abstendo-me de qualquer uso para fins particulares ou incompatíveis com o interesse público.

2.2 Declaro, ademais, ter ciência e me comprometo a observar e obedecer integralmente aos termos da Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da DPERN, bem como a todas as demais normas e procedimentos internos relacionados ao tema que venham a ser publicados.

2.3 Comprometo-me a, de forma irrevogável e irretratável, manter **sigilo absoluto** sobre todos os dados, informações e materiais a que tiver acesso em

decorrência do exercício de minhas atribuições na DPERN, abstendo-me de divulgá-los, reproduzi-los, cedê-los ou compartilhá-los com qualquer pessoa não autorizada, seja interna ou externamente à instituição. Para fins de clareza e detalhamento das minhas responsabilidades, comprometo-me a:

2.3.1 Manter o mais absoluto sigilo e a confidencialidade de informações às quais tenho acesso em decorrência das atividades do cargo que ocupo, sigilo este, escrito ou verbal, ou por qualquer outra forma, que se estende a todos os dados e informações, sejam de natureza científica, técnica, operacional, jurídica ou outra, bem como a todos os materiais obtidos com minha participação ou não, incluindo, mas não se limitando, a quaisquer tipos de documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres, pesquisas, desenhos, cópias, diagramas, modelos de petições, fluxogramas, croquis, fotografias, discos, pen drives, processos, projetos, especificações, programas de computador/software, hardware, sites, mídias, códigos de programação de qualquer natureza, invenções, fórmulas, tabelas e resultados de qualquer natureza; e

2.3.2 Não revelar, reproduzir, copiar, repassar, vender, alugar, comercializar, dar, doar, divulgar, distribuir, utilizar e/ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros ou em proveito próprio ou alheio, dados/informações ou quaisquer materiais obtidos com ou sem minha participação, bem como toda informação e conhecimento que tiver acesso em razão do exercício do meu cargo.

2.4 É expressamente vedado:

a) Manter cópias, registros ou arquivos de dados pessoais fora dos sistemas e repositórios institucionais oficiais da DPERN (ex: em dispositivos pessoais, e-mails privados, serviços de nuvem particulares, etc.);

b) Utilizar os dados para qualquer finalidade discriminatória, ilícita ou abusiva; e

c) Enviar informações institucionais a terceiros estranhos à DPERN, salvo nas hipóteses legalmente autorizadas e mediante procedimento formal.

2.5 Comprometo-me, ainda, a participar ativamente das capacitações, treinamentos e atividades de conscientização em matéria de privacidade e proteção de dados pessoais, quando convocado(a) ou orientado(a) pela Coordenadoria de Privacidade e Proteção de Dados da DPERN, reconhecendo que a formação contínua é essencial para o correto desempenho de minhas funções e para a segurança dos dados tratados pela instituição.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.1 Comprometo-me a zelar pela segurança das informações, **protegendo minhas credenciais de acesso** (login e senha), que são de uso pessoal e intransferível, e a **não compartilhar o acesso aos sistemas institucionais**.

3.2 **Comprometo-me a comunicar imediatamente** à Coordenadoria de Privacidade e Proteção de Dados da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte **qualquer incidente de segurança, real ou suspeito**, que possa acarretar risco ou dano aos titulares de dados, como perda, acesso não autorizado, vazamento ou qualquer outra violação.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA E DAS OBRIGAÇÕES PÓS-CONTRATUAIS

4.1 As obrigações de sigilo, confidencialidade e proteção de dados aqui assumidas **permanecerão válidas e eficazes mesmo após o término** do meu vínculo (seja por exoneração, demissão ou término de contrato, estágio ou residência) com a DPERN, por prazo indeterminado.

4.2 Ao término do meu vínculo, comprometo-me a restituir todo e qualquer material, documento ou arquivo (físico ou digital) que contenha dados pessoais e que esteja em meu poder.

CLÁUSULA QUINTA – DAS SANÇÕES

5.1 Declaro estar ciente de que o descumprimento das obrigações previstas neste termo e na legislação de proteção de dados poderá me sujeitar a sanções disciplinares, administrativas, cíveis e/ou criminais cabíveis, sem prejuízo da obrigação de reparar eventuais danos materiais e morais eventualmente causados à DPERN ou a terceiros.

Por estar ciente e de acordo com todas as cláusulas e condições aqui estabelecidas, firmo o presente termo na integridade de seu teor e forma.

Natal/RN, *data da assinatura eletrônica*.

_____

Declarante

Pregão Eletrônico nº XXXX/2026 (Comprasnet)

DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À RECEITA BRUTA MÁXIMA ADMITIDA PARA FINS DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU EQUIPARADOS

XXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ nº XXXXXXXXXXXXXX, estabelecida na Rua XXXX, nº XXX, Bairro XXXX, XXXX/XX, CEP: XXXXXX, Celular (XX) XXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXX, neste ato representada pelo seu Representante Legal, Sr. XXXXXXXXXX, inscrito no CPF nº ***.XXX.XXX-**, **na condição de ME/EPP/Equiparado**, **DECLARAMOS** para fins do disposto no §2º, do Art. 4º, da Lei nº 14.133/2021, bem como em atendimento ao Edital e Anexos da Licitação – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900XX/2025, **que no ano-calendário de realização da referida licitação ainda não celebramos contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou equiparado**, de forma que fazemos jus à obtenção dos benefícios a que se referem os arts. 42 a 49, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Natal/RN, XX de XXXXXXX de 2025.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal

ANEXO III AO EDITAL

MODELO DE TERMO DE VISTORIA

A empresa xxxxxxx, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº xxxxxxx, com endereço xxxxxxx, cidade de xxxxxxx, xxxxxxx, declara, nos termos do Pregão Eletrônico nº xxxxxxx, que:

( ) optou pela realização de visita técnica na área e, na ocasião, tomou ciência dos endereços onde os serviços serão prestados, assim como das particularidades e peculiaridades de cada unidade, razão pela qual não poderá alegar desconhecimento do objeto da licitação, para quaisquer fins.

( ) optou em não realização de visita técnica, de modo que assume a responsabilidade e consequência dos eventuais desdobramentos de uma avaliação menos acurada, razão pela qual não poderá alegar desconhecimento do objeto da licitação e suas peculiaridades, para quaisquer fins.

Local xxxxxxx, xx de xxxxxxx de xxxxxx

_____

Empresa xxxx

Representante legal:

CPF: