



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

TERMO DE REFERÊNCIA N.º 34/2026

Recebido em ____/____/2026

Às ____:____h.

Coordenadoria de Aquisição de
Bens e Serviços

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa especializada para prestação, sob demanda, de serviços técnicos especializados em infraestrutura de Tecnologia da Informação, destinados ao apoio complementar ao Setor de Tecnologia da Informação da Câmara Municipal de Barão de Cocais/MG, conforme condições, requisitos, especificações e exigências estabelecidos neste Termo de Referência.

A contratação destina-se ao atendimento de demandas especializadas, extraordinárias, simultâneas ou que excedam a capacidade operacional do Setor de Tecnologia da Informação, bem como ao suporte necessário em situações de férias, licenças, afastamentos ou outros impedimentos do servidor responsável pelo setor, não tendo por finalidade substituir a atuação ordinária do servidor efetivo.

Os serviços serão prestados exclusivamente de acordo com a efetiva necessidade da Administração, mediante solicitação ou Ordem de Serviço, observados os procedimentos, níveis de prioridade, prazos de atendimento, critérios de medição e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

O objeto é classificado como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e qualidade passíveis de definição objetiva mediante especificações usuais de mercado.

A contratação compreenderá o quantitativo máximo estimado de 200 (duzentas) horas técnicas, para atendimento das necessidades da Câmara Municipal durante o período de 12 (doze) meses.

O quantitativo de 200 (duzentas) horas técnicas possui natureza estimativa, constituindo limite máximo previsto para dimensionamento da contratação, não representando franquia mínima mensal nem obrigação de utilização integral pela Câmara Municipal.

A execução ocorrerá exclusivamente mediante necessidade efetivamente identificada pela Contratante, sendo vedada a execução de horas técnicas sem a correspondente solicitação ou autorização, ressalvadas as situações emergenciais disciplinadas neste Termo de Referência.

A Contratada fará jus exclusivamente ao pagamento correspondente às horas técnicas efetivamente executadas, comprovadas, aceitas e atestadas pela fiscalização, observados os critérios de medição e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência.

A existência de saldo de horas técnicas ao término da vigência contratual não implicará obrigação de utilização pela Contratante, tampouco conferirá à Contratada direito ao pagamento, indenização ou compensação relativamente às horas não executadas.

O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contado na forma estabelecida no instrumento contratual, podendo ser prorrogado por igual período, desde que caracterizada a natureza contínua dos serviços, haja interesse da Administração, seja comprovada a vantagem da prorrogação e sejam atendidos os demais requisitos previstos na Lei nº 14.133/2021, especialmente nos arts. 106 e 107.

Para fins de eventual prorrogação, a Administração deverá avaliar, entre outros aspectos, o



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

histórico de utilização das horas técnicas, a permanência da necessidade administrativa, o desempenho da Contratada, a disponibilidade orçamentária e a manutenção de condições economicamente vantajosas, mediante pesquisa ou mecanismo idôneo de verificação da compatibilidade dos preços praticados com o mercado, quando aplicável.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação encontra-se fundamentada no Estudo Técnico Preliminar – ETP n.º 12/2026 – elaborado para o objeto, no qual foram analisadas a necessidade administrativa, o histórico da prestação dos serviços, a atual estrutura do Setor de Tecnologia da Informação, as alternativas disponíveis para atendimento da demanda e a solução considerada mais adequada sob os aspectos técnico, operacional e econômico.

A infraestrutura de Tecnologia da Informação constitui recurso essencial ao funcionamento das atividades administrativas e legislativas da Câmara Municipal de Barão de Cocais, abrangendo servidores, redes, equipamentos, sistemas, firewall, serviços em nuvem, segurança da informação e demais recursos tecnológicos indispensáveis à continuidade das atividades institucionais.

No modelo anteriormente adotado, a Câmara Municipal mantinha empresa especializada responsável por atendimento abrangente das necessidades relacionadas à infraestrutura de Tecnologia da Informação, inclusive com disponibilidade para acionamentos extraordinários, presenciais ou remotos, além da realização obrigatória de manutenção preventiva e corretiva mediante visita técnica semanal.

Conforme histórico operacional do setor, as visitas técnicas semanais demandavam, em regra, aproximadamente 3 (três) a 4 (quatro) horas de permanência do profissional nas dependências da Câmara Municipal. Considerando aproximadamente 52 (cinquenta e duas) semanas por ano, somente os atendimentos presenciais periódicos correspondiam a aproximadamente 156 (cento e cinquenta e seis) a 208 (duzentas e oito) horas anuais, sem considerar os demais acionamentos extraordinários, presenciais ou remotos, realizados durante a execução contratual.

O cenário administrativo foi substancialmente alterado com o provimento de cargo efetivo destinado especificamente à área de Tecnologia da Informação, permitindo que as atividades ordinárias, rotineiras e de menor complexidade, anteriormente abrangidas pela contratação terceirizada, passassem a ser executadas diretamente pela estrutura própria da Câmara Municipal.

A alteração da estrutura interna tornou desnecessária a manutenção do modelo anterior de terceirização abrangente, uma vez que a contratação de disponibilidade permanente para execução de atividades que atualmente podem ser realizadas pelo próprio servidor poderia ocasionar ociosidade contratual e utilização ineficiente dos recursos públicos.

A existência de servidor efetivo, entretanto, não elimina integralmente a necessidade de apoio externo especializado. Atualmente, a área de Tecnologia da Informação permanece concentrada em um único profissional, inexistindo redundância interna suficiente para absorção de determinadas situações extraordinárias, urgentes, simultâneas ou de maior complexidade técnica.

A necessidade de apoio complementar poderá ocorrer, especialmente, diante de incidentes críticos na infraestrutura, falhas em servidores ou na rede corporativa, problemas relacionados à segurança da informação, intervenções em firewall, recuperação de ambientes computacionais, implantação de novas soluções, alterações relevantes na infraestrutura ou



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

ocorrência simultânea de demandas cuja execução não possa ser adequadamente absorvida por um único profissional.

A contratação também se destina a contribuir para a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação durante períodos de férias, licenças, afastamentos e demais impedimentos legais do servidor responsável pelo setor, evitando que a concentração do conhecimento técnico e operacional em um único profissional exponha a Administração a risco desnecessário de descontinuidade.

Deve-se considerar, ainda, a ampliação do universo de usuários atendidos pela infraestrutura tecnológica da Câmara Municipal. Até meados de 2025, havia aproximadamente 37 (trinta e sete) usuários, enquanto atualmente esse quantitativo alcança 51 (cinquenta e um) usuários, representando crescimento de cerca de 37,8%.

O aumento do número de usuários repercute sobre a quantidade de estações de trabalho, equipamentos, acessos, solicitações de suporte e demais recursos dependentes da infraestrutura tecnológica, elevando também a possibilidade de ocorrência de demandas simultâneas que excedam, temporariamente, a capacidade operacional do servidor responsável pelo setor.

Nesse contexto, a contratação pretendida possui natureza complementar, não tendo por finalidade substituir o servidor efetivo ou promover a terceirização integral das atribuições do Setor de Tecnologia da Informação. As atividades ordinárias permanecerão sob responsabilidade da estrutura própria, cabendo à empresa contratada atuar quando efetivamente necessária a complementação da capacidade técnica ou operacional.

O Estudo Técnico Preliminar avaliou alternativas para atendimento da necessidade, incluindo a execução integral das atividades pelo servidor efetivo, a ampliação permanente da estrutura interna, a manutenção de empresa com disponibilidade contínua e a contratação de serviços especializados sob demanda, remunerados mediante hora técnica.

A solução de prestação de serviços técnicos especializados sob demanda, medidos por hora técnica, mostrou-se a mais adequada, por permitir à Administração manter acesso a suporte especializado sem reproduzir o modelo anterior de terceirização permanente, conciliando continuidade dos serviços, flexibilidade operacional e economicidade.

2.1. Justificativa Do Quantitativo

Para dimensionamento da contratação, foi considerado inicialmente o histórico de utilização do modelo anterior, no qual as visitas técnicas semanais representavam, isoladamente, aproximadamente 156 (cento e cinquenta e seis) a 208 (duzentas e oito) horas anuais, além dos atendimentos extraordinários realizados fora dessas visitas.

O histórico anterior não foi reproduzido automaticamente, tendo em vista que a nomeação de servidor efetivo modificou substancialmente a distribuição das atividades, permitindo a internalização das demandas ordinárias.

Por outro lado, foram considerados como fatores de dimensionamento a existência de apenas um servidor na área, a necessidade eventual de atendimento de demandas especializadas, urgentes ou simultâneas, a necessidade de continuidade durante seus afastamentos e o crescimento aproximado de 37,8% do universo de usuários atendidos.

A partir desses elementos, estabeleceu-se o quantitativo máximo estimado de 200 (duzentas) horas técnicas para o período de 12 (doze) meses, equivalente a uma média meramente



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

referencial de aproximadamente 16,67 horas mensais.

A média mensal mencionada não constitui franquia, quantidade mínima de acionamento ou obrigação de consumo uniforme. A utilização das horas dependerá exclusivamente das necessidades efetivamente verificadas, podendo haver meses sem acionamento e períodos nos quais, diante de demandas extraordinárias ou simultâneas, seja necessário maior consumo.

O quantitativo de 200 horas constitui, portanto, limite máximo estimado de consumo, dimensionado para proporcionar margem operacional adequada à Administração, sem retornar ao modelo de terceirização abrangente anteriormente existente.

Somente serão remuneradas as horas técnicas efetivamente solicitadas, executadas, comprovadas, aceitas e atestadas pela fiscalização, inexistindo obrigação da Câmara Municipal de consumir integralmente o quantitativo estimado.

Durante a execução deverá ser mantido controle individualizado das Ordens de Serviço e das respectivas horas utilizadas, de forma a constituir histórico específico do novo modelo de contratação, permitindo que eventual prorrogação ou futura contratação seja dimensionada com base no consumo efetivamente observado.

2.2. Enquadramento Da Contratação

Considerando o valor apresentado na pesquisa exploratória anexa ao ETP n.º 12/2026 e observados os demais pressupostos legais, a contratação poderá ser processada mediante dispensa de licitação em razão do valor, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, devendo o procedimento ser instruído com os documentos exigidos pelo art. 72 da mesma Lei e demais normas aplicáveis.

A adoção da contratação direta não altera a sistemática de execução estabelecida para o objeto. A empresa será acionada conforme a efetiva necessidade da Administração, até o quantitativo máximo estimado contratado, e receberá somente pelos serviços efetivamente executados e regularmente atestados.

A solução, portanto, permite compatibilizar a existência da estrutura própria de Tecnologia da Informação com a necessidade de capacidade técnica complementar, assegurando continuidade, eficiência e racionalização da despesa pública.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E A ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

A solução consiste na contratação de empresa especializada para prestação, sob demanda, de serviços técnicos especializados em infraestrutura de Tecnologia da Informação, destinados a complementar a capacidade técnica e operacional do Setor de Tecnologia da Informação da Câmara Municipal de Barão de Cocais/MG, até o limite máximo estimado de 200 (duzentas) horas técnicas, durante o período inicial de 12 (doze) meses.

A solução foi definida considerando a existência de servidor efetivo responsável pela área de Tecnologia da Informação, ao qual permanecerão atribuídas as atividades ordinárias e rotineiras do setor, cabendo à Contratada atuar de maneira complementar, especialmente nas situações em que a natureza, complexidade, urgência, simultaneidade ou volume das demandas excedam a capacidade operacional da estrutura interna.

A contratação não se destina à disponibilização permanente de profissional nas dependências da Câmara Municipal, tampouco à substituição do servidor efetivo ou à terceirização integral



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

das atividades do Setor de Tecnologia da Informação.

A Contratada será acionada exclusivamente de acordo com a efetiva necessidade da Administração, mediante solicitação ou Ordem de Serviço emitida por servidor competente, observados os procedimentos, níveis de prioridade e prazos definidos neste Termo de Referência.

A prestação dos serviços poderá ocorrer de forma remota ou presencial, conforme a natureza da demanda, devendo ser priorizado o atendimento remoto sempre que tecnicamente suficiente para solução da ocorrência, sem prejuízo do atendimento presencial quando necessária intervenção física ou quando assim determinado pela Contratante.

3.1. Escopo Dos Serviços

A prestação poderá compreender, conforme a necessidade identificada e desde que relacionada à infraestrutura de Tecnologia da Informação da Câmara Municipal:

- a) diagnóstico e solução de falhas em servidores físicos e virtuais;
- b) instalação, configuração, manutenção e suporte de sistemas operacionais de servidores;
- c) administração e suporte à infraestrutura de virtualização;
- d) diagnóstico e solução de falhas na rede corporativa;
- e) instalação, configuração, manutenção e suporte de switches, roteadores, access points e demais equipamentos de rede;
- f) configuração, manutenção e suporte de firewall e demais mecanismos de proteção da infraestrutura;
- g) apoio técnico em incidentes relacionados à segurança da informação;
- h) análise e solução de problemas de conectividade;
- i) administração, configuração e suporte de serviços de armazenamento e compartilhamento de dados;
- j) apoio na execução e verificação de rotinas de backup e recuperação de dados e ambientes computacionais;
- k) recuperação de servidores, serviços e ambientes tecnológicos em caso de falhas;
- l) apoio técnico na implantação, migração, atualização ou reconfiguração de soluções de infraestrutura;
- m) diagnóstico de problemas de desempenho, disponibilidade e estabilidade da infraestrutura tecnológica;
- n) apoio técnico especializado em serviços e recursos computacionais em nuvem utilizados pela Câmara Municipal;
- o) realização de manutenção preventiva ou corretiva em componentes da infraestrutura de Tecnologia da Informação, quando solicitado;
- p) apoio na documentação e atualização das configurações da infraestrutura tecnológica;
- q) orientação técnica ao servidor responsável pelo Setor de Tecnologia da Informação em demandas de maior complexidade; e
- r) execução de outros serviços técnicos de natureza correlata e compatíveis com o objeto, desde que previamente solicitados pela Contratante.

A relação constante do subitem anterior delimita a natureza dos serviços que poderão ser demandados e não representa obrigação de execução de todas as atividades durante a vigência, uma vez que o acionamento dependerá das necessidades efetivamente verificadas.

3.2. Caráter Complementar Da Contratação

As atividades ordinárias e rotineiras que possam ser regularmente executadas pelo servidor efetivo responsável pelo Setor de Tecnologia da Informação permanecerão, como regra, sob



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

responsabilidade da estrutura interna da Câmara Municipal.

A Contratada poderá ser acionada, entre outras hipóteses, quando:

- I – a demanda exigir conhecimento técnico especializado ou intervenção de maior complexidade;
- II – ocorrerem demandas simultâneas cuja execução não possa ser adequadamente absorvida por um único servidor;
- III – houver incidente crítico ou situação urgente que exija reforço operacional;
- IV – a execução da atividade exigir atuação conjunta de mais de um profissional;
- V – houver necessidade de intervenção extraordinária na infraestrutura;
- VI – ocorrerem férias, licenças, afastamentos ou outros impedimentos legais do servidor responsável pelo setor; ou
- VII – a Administração identificar outra situação tecnicamente justificada em que o apoio complementar seja necessário para preservar a continuidade, segurança ou disponibilidade dos serviços de Tecnologia da Informação.

O acionamento da Contratada deverá decorrer de necessidade objetiva e relacionada ao objeto, não se admitindo a utilização das horas técnicas para manutenção de disponibilidade ociosa ou permanência injustificada de profissional nas dependências da Câmara Municipal.

3.3. Modelo De Acionamento

Cada atendimento deverá ser precedido de solicitação ou Ordem de Serviço, na qual serão registradas, sempre que possível:

- I – identificação da demanda;
- II – descrição resumida do problema ou serviço solicitado;
- III – classificação da prioridade;
- IV – indicação inicial quanto à necessidade de atendimento remoto ou presencial;
- V – data e horário da solicitação; e
- VI – responsável pelo acionamento.

Nos casos em que o diagnóstico inicial remoto demonstrar a necessidade de comparecimento presencial, a Contratada deverá comunicar a situação ao responsável pelo acompanhamento da execução e providenciar o atendimento presencial de acordo com o nível de prioridade aplicável.

3.4. Controle E Registro Das Horas Técnicas

A utilização das horas técnicas será controlada individualmente por atendimento, devendo a Contratada apresentar registro contendo, no mínimo:

- a) número ou identificação da solicitação/Ordem de Serviço;
- b) data do atendimento;
- c) identificação do profissional responsável;
- d) horário de início;
- e) horário de término;
- f) modalidade do atendimento, presencial ou remoto;
- g) descrição da atividade realizada;
- h) diagnóstico identificado, quando aplicável;
- i) solução ou providência adotada;
- j) situação final da demanda; e
- k) quantitativo de horas técnicas efetivamente utilizadas.

Somente poderão ser contabilizadas para fins de pagamento as horas correspondentes ao período efetivamente empregado na execução dos serviços autorizados, observado o critério



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

de medição estabelecido neste Termo de Referência.

O simples período de disponibilidade da Contratada, sem execução efetiva de serviço autorizado, não será contabilizado como hora técnica e não ensejará pagamento.

O tempo de deslocamento do profissional até as dependências da Câmara Municipal não será computado como hora técnica, devendo os custos relacionados ao deslocamento estar contemplados no preço ofertado pela Contratada.

Ao final de cada atendimento, o registro deverá ser submetido à conferência do responsável pelo acompanhamento da execução, constituindo elemento de comprovação para medição e pagamento.

3.5. Limite De Consumo

A soma dos atendimentos realizados durante a vigência não poderá ultrapassar o quantitativo contratado, ressalvadas eventuais alterações formalizadas nos limites e condições admitidos pela legislação.

O consumo das horas não deverá ser distribuído obrigatoriamente de maneira uniforme ao longo dos meses, considerando que a natureza da solução é variável e vinculada às necessidades efetivamente ocorridas.

A Contratante deverá manter acompanhamento periódico do saldo de horas técnicas, cabendo à Contratada informar o quantitativo utilizado e o saldo remanescente nos relatórios de execução.

3.6. Resultado Da Solução

Com a adoção do modelo pretende-se assegurar suporte especializado suficiente para situações que excedam a capacidade da estrutura própria, sem restabelecer o modelo anterior de terceirização abrangente.

A solução possibilita que a Câmara Municipal mantenha internamente a execução das atividades ordinárias e, simultaneamente, disponha de capacidade técnica complementar para situações extraordinárias, promovendo maior continuidade operacional, segurança, flexibilidade e racionalidade na aplicação dos recursos públicos.

A remuneração vinculada às horas efetivamente executadas permite adequar a despesa à demanda real da Administração, evitando pagamento por disponibilidade permanente ou por serviços não realizados.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos Técnicos

A contratada deverá prestar serviços técnicos especializados em infraestrutura de Tecnologia da Informação, disponibilizando profissionais com qualificação compatível com as atividades objeto desta contratação, aptos a executar serviços de manutenção preventiva e corretiva, administração de servidores físicos e virtuais, gerenciamento de redes, administração de firewall, suporte a serviços em nuvem, recuperação de ambientes computacionais, implementação de melhorias na infraestrutura tecnológica e demais serviços correlatos.

Os serviços deverão ser executados em conformidade com as boas práticas de Tecnologia da



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

Informação, observando os padrões técnicos normalmente adotados pelo mercado, bem como as diretrizes estabelecidas pela Câmara Municipal.

4.2. Normas aplicáveis

A execução contratual deverá observar as disposições da Lei nº 14.133/2021, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), demais normas aplicáveis à Administração Pública, bem como as normas técnicas pertinentes aos serviços de Tecnologia da Informação.

4.3. Requisitos de Segurança da Informação

A contratada deverá assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações às quais tiver acesso durante a execução contratual, utilizando tais informações exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

Os acessos aos sistemas, servidores, equipamentos e demais ativos de Tecnologia da Informação deverão ocorrer somente mediante autorização da Administração, permanecendo a contratada responsável pelo sigilo das informações mesmo após o encerramento do contrato.

A contratada deverá devolver ou eliminar todas as credenciais eventualmente criadas ao término do contrato.

4.4. Critérios de Sustentabilidade

Sempre que possível, deverão ser adotadas práticas voltadas à redução dos impactos ambientais, priorizando-se:

- I – atendimento remoto para demandas que não exijam intervenção presencial;
- II – utilização preferencial de documentos em meio eletrônico;
- III – uso racional de materiais de consumo;
- IV – destinação ambientalmente adequada de eventuais resíduos gerados durante a execução dos serviços, quando aplicável.

4.5. Exigências mínimas de qualidade

Os serviços deverão ser executados com qualidade, eficiência, segurança e diligência, observando os níveis de serviço, prazos de atendimento e critérios de desempenho definidos neste Termo de Referência.

As intervenções deverão ser realizadas de maneira a minimizar riscos de indisponibilidade dos sistemas e demais recursos tecnológicos da Câmara Municipal.

Sempre que a intervenção puder produzir indisponibilidade relevante ou alteração substancial no ambiente tecnológico, a Contratada deverá informar previamente o responsável pelo Setor de Tecnologia da Informação e obter autorização para sua execução, ressalvadas situações emergenciais devidamente justificadas.

Os serviços executados em desconformidade com a Ordem de Serviço, com as especificações deste Termo de Referência ou com as boas práticas técnicas deverão ser corrigidos pela Contratada, sem cobrança adicional das horas necessárias à correção quando a desconformidade decorrer de falha imputável à própria Contratada.

4.6. Da subcontratação



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

Não será admitida a subcontratação integral do objeto nem a transferência da responsabilidade pela execução dos serviços.

Eventual subcontratação de atividade acessória somente poderá ocorrer mediante prévia e expressa autorização da Contratante, desde que devidamente justificada e sem transferência da responsabilidade da Contratada pelo cumprimento das obrigações assumidas.

A eventual autorização de subcontratação não afastará a responsabilidade integral da Contratada pela qualidade, segurança, sigilo e regular execução dos serviços.

4.7. Garantia da contratação

Não será exigida garantia contratual prevista no art. 96 da Lei nº 14.133/2021, considerando o baixo risco da contratação, o valor estimado do contrato e a natureza dos serviços, salvo decisão superveniente devidamente motivada pela Administração.

4.8. Participação de microempresas e empresas de pequeno porte

Na condução da contratação direta deverão ser observadas, quando aplicáveis, as disposições da Lei Complementar nº 123/2006 relativas ao tratamento favorecido e diferenciado conferido às microempresas e empresas de pequeno porte.

A seleção do fornecedor deverá observar as condições e procedimentos estabelecidos para a contratação direta, bem como os requisitos de habilitação e qualificação definidos neste Termo de Referência e nos demais documentos que instruem o processo.

4.9. Requisitos da Equipe Técnica

A Contratada deverá disponibilizar profissional ou profissionais com qualificação e experiência compatíveis com a complexidade das atividades efetivamente demandadas.

Os profissionais designados deverão possuir conhecimentos compatíveis, conforme a natureza de cada atendimento, com as áreas técnicas relacionadas no subitem 4.1 deste Termo de Referência.

Não será exigida a permanência contínua de profissional nas dependências da Câmara Municipal, uma vez que a execução ocorrerá exclusivamente sob demanda.

A Contratante poderá solicitar a substituição de profissional quando, mediante justificativa, verificar que sua qualificação, conduta ou desempenho se mostra incompatível com as exigências da contratação, devendo a Contratada providenciar profissional com qualificação compatível, sem ônus adicional.

4.10. Continuidade da Equipe Técnica

A Contratada deverá, sempre que possível, manter os mesmos profissionais responsáveis pelos atendimentos durante a vigência, visando à preservação do conhecimento acerca do ambiente tecnológico da Câmara Municipal e à continuidade dos serviços.

A substituição de profissional deverá ser comunicada à Contratante e o substituto deverá possuir qualificação compatível com as atividades que lhe forem atribuídas.

A ausência, férias, desligamento ou qualquer outro impedimento de profissional da Contratada não poderá ser utilizado como justificativa para descumprimento dos prazos de atendimento.



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

estabelecidos neste Termo de Referência.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Início da execução dos serviços

A execução dos serviços terá início após a assinatura do contrato e emissão da respectiva Ordem de Serviço Inicial ou documento equivalente emitido pela Administração.

Na reunião inicial, a contratada será cientificada das rotinas administrativas, dos procedimentos internos para abertura de chamados, dos canais oficiais de comunicação, das normas de segurança da informação e das demais orientações necessárias à adequada execução contratual.

5.2. Condições gerais de execução

Os serviços serão executados sob demanda, mediante solicitação ou emissão de Ordem de Serviço pela Contratante, não havendo obrigação de disponibilização permanente de profissional nas dependências da Câmara Municipal.

A execução ocorrerá mediante solicitações emitidas pelo Setor de Tecnologia da Informação ou pelo fiscal do contrato, não havendo obrigação de consumo integral do quantitativo estimado de horas durante a vigência contratual.

A contratada deverá disponibilizar profissionais qualificados para atendimento das demandas técnicas, responsabilizando-se integralmente pela adequada execução dos serviços.

A execução ocorrerá durante o período de vigência contratual, até o limite máximo estimado de 200 (duzentas) horas técnicas, observadas as necessidades efetivamente verificadas pela Administração.

Não haverá quantidade mínima mensal de horas a ser utilizada, podendo ocorrer períodos sem qualquer acionamento da Contratada, sem que disso decorra direito a pagamento, indenização ou compensação.

As horas técnicas poderão ser utilizadas de maneira não uniforme durante a vigência, inclusive com concentração de atendimentos em determinados períodos, em razão da natureza variável das demandas de Tecnologia da Informação.

A Contratada somente poderá iniciar serviço mediante solicitação de pessoa autorizada pela Contratante, ressalvadas as situações excepcionais expressamente disciplinadas neste Termo de Referência.

5.3. Da Ordem de Serviço

O acionamento da Contratada será realizado, preferencialmente, mediante Ordem de Serviço – OS, emitida por meio eletrônico, sistema de chamados, correio eletrônico institucional ou outro mecanismo definido pela Contratante que permita o registro e a rastreabilidade da solicitação.

A Ordem de Serviço deverá conter, sempre que possível:

- I – número ou identificação da solicitação;
- II – data e horário de abertura;
- III – identificação do solicitante;
- IV – descrição da demanda ou ocorrência;



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

V – classificação de prioridade;

VI – indicação inicial da modalidade de atendimento, quando possível; e

VII – demais informações necessárias à compreensão da demanda.

Quando não for possível determinar previamente a quantidade de horas necessárias, a Contratada deverá realizar o diagnóstico inicial e informar à Contratante a estimativa de esforço para execução, sempre que a natureza da demanda permitir.

Caso, durante a execução, seja constatada a necessidade de quantidade de horas significativamente superior à inicialmente estimada, a Contratada deverá comunicar previamente a fiscalização e obter autorização para continuidade, ressalvadas as situações em que a interrupção possa causar prejuízo ou risco à infraestrutura tecnológica.

5.4. Formas de atendimento

Os atendimentos poderão ser realizados de forma remota ou presencial, conforme a natureza da demanda.

O atendimento remoto deverá ser priorizado quando tecnicamente suficiente para diagnóstico e solução da ocorrência, com o objetivo de proporcionar maior agilidade e evitar deslocamentos desnecessários.

O atendimento presencial deverá ocorrer quando:

I – a solução exigir intervenção física em equipamento ou infraestrutura;

II – o atendimento remoto não for tecnicamente suficiente;

III – houver impossibilidade de acesso remoto;

IV – a natureza ou criticidade da ocorrência recomendar intervenção presencial; ou

V – houver determinação da Contratante.

O atendimento remoto deverá ocorrer mediante mecanismos seguros de acesso, previamente autorizados pela Contratante, observadas as disposições deste Termo de Referência relativas à segurança da informação e à proteção de dados.

5.4. Classificação das demandas e prazos de atendimento

Com o objetivo de assegurar a continuidade dos serviços e estabelecer padrões mínimos de desempenho, a execução contratual observará os seguintes níveis de serviço:

Prioridade	Caracterização	Prazo máximo para início do atendimento	Prazo máximo para solução*
Crítica	Indisponibilidade total de serviços essenciais, servidores, rede, firewall ou sistemas que impeçam o funcionamento das atividades da Câmara Municipal.	2 horas	8 horas
Alta	Ocorrências que comprometam parcialmente os serviços ou apresentem risco significativo à continuidade das atividades.	4 horas	24 horas



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

Média	Demandas que afetem funcionalidades específicas, sem interrupção significativa das atividades.	1 dia útil	3 dias úteis
Baixa	Solicitações de configuração, atualização, orientação técnica, melhorias ou serviços programados.	2 dias úteis	5 dias úteis

**Para fins de aferição do prazo máximo para solução, considerar-se-á atendido o nível de serviço quando ocorrer a solução definitiva da demanda ou, quando esta depender justificadamente de providência de terceiros, fabricante, fornecedor de software, concessionária de serviços, aquisição ou substituição de equipamentos ou de outra circunstância não imputável à Contratada, mediante o restabelecimento operacional do serviço ou a implementação de solução de contorno (workaround) tecnicamente adequada. Nesses casos, a Contratada deverá registrar a causa impeditiva, as providências adotadas e manter a Administração informada sobre o andamento das ações necessárias à solução definitiva, permanecendo responsável pelo acompanhamento da ocorrência até seu encerramento.*

Os prazos estabelecidos poderão ser excepcionalmente revistos quando a complexidade técnica da demanda ou circunstância superveniente não imputável à Contratada justificar prazo superior, mediante justificativa técnica devidamente registrada e prévia autorização da fiscalização do contrato, sempre que possível.

A classificação inicial da prioridade será realizada pela Contratante, podendo ser ajustada durante o diagnóstico quando tecnicamente justificado.

O prazo de atendimento será contado a partir do recebimento da solicitação pela Contratada.

Considera-se início do atendimento a efetiva atuação técnica destinada ao diagnóstico ou solução da demanda, não sendo suficiente, para esse fim, mera confirmação automática de recebimento da solicitação.

Nas demandas classificadas como críticas, a Contratada deverá priorizar a atuação destinada ao restabelecimento do serviço ou à mitigação imediata dos efeitos do incidente, ainda que a solução definitiva demande intervenção posterior.

Quando o atendimento presencial for indispensável, a Contratada deverá providenciar o comparecimento do profissional dentro de prazo compatível com a criticidade da ocorrência, observadas as condições específicas definidas neste Termo de Referência.

5.5. Contabilização da hora técnica

Para fins de medição e pagamento, será considerada exclusivamente a quantidade de tempo efetivamente empregada na execução dos serviços solicitados e autorizados pela Contratante.

A contagem terá início quando o profissional iniciar efetivamente o diagnóstico ou a execução da atividade e será encerrada quando concluído o atendimento ou suspensa a atuação técnica.

Não serão contabilizados como hora técnica:

- I – períodos de mera disponibilidade ou espera da Contratada;
- II – tempo de deslocamento até as dependências da Câmara Municipal;
- III – intervalos em que não houver atuação técnica;
- IV – tempo destinado à correção de erro ou retrabalho decorrente de falha imputável à própria Contratada;
- V – atividades realizadas sem solicitação ou autorização da Contratante; e



VI – atividades administrativas internas da Contratada relacionadas à emissão de documentos fiscais, faturamento ou gestão de seus próprios recursos.

Os custos com deslocamento, transporte, alimentação e demais despesas necessárias à execução presencial deverão estar contemplados no preço da hora técnica, não sendo admitida cobrança adicional por esses conceitos.

5.6. Fração da hora técnica

A unidade de medição será a hora técnica, admitida sua contabilização proporcional em frações de 30 (trinta) minutos.

Para atendimentos inferiores a 30 (trinta) minutos, poderá ser contabilizada uma fração mínima de 30 (trinta) minutos por chamado efetivamente atendido.

Ultrapassada a primeira fração, o tempo adicional será contabilizado em intervalos sucessivos de 30 (trinta) minutos.

Não será admitida cobrança cumulativa ou simultânea de horas técnicas referentes a mais de um profissional para a mesma demanda, salvo quando a atuação conjunta for tecnicamente indispensável e tiver sido previamente autorizada pela Contratante.

5.7. Registro da execução

Cada atendimento deverá resultar em registro individualizado contendo, no mínimo:

- I – identificação da Ordem de Serviço;
- II – data do atendimento;
- III – identificação do profissional responsável;
- IV – modalidade de atendimento, presencial ou remoto;
- V – horário de início e término;
- VI – descrição do problema ou atividade;
- VII – diagnóstico realizado, quando aplicável;
- VIII – providências adotadas;
- IX – resultado obtido;
- X – eventual recomendação técnica;
- XI – quantitativo de horas ou frações efetivamente utilizadas; e
- XII – indicação de conclusão ou necessidade de continuidade do atendimento.

O registro será submetido à fiscalização para conferência e aceite, constituindo documento necessário à medição dos serviços.

A ausência de documentação suficiente para comprovação da execução poderá impedir a contabilização da respectiva hora técnica até que a Contratada apresente os esclarecimentos ou documentos necessários.

5.8. Atendimentos programados

As atividades que não possuam caráter urgente poderão ser previamente agendadas entre a Contratada e o responsável pelo Setor de Tecnologia da Informação.

Sempre que a intervenção programada puder ocasionar indisponibilidade de sistemas, equipamentos, rede ou outros recursos tecnológicos, a execução deverá ocorrer em período previamente autorizado pela Contratante, de modo a reduzir os impactos sobre as atividades administrativas e legislativas.



Intervenções de maior complexidade deverão, sempre que tecnicamente possível, ser precedidas de avaliação dos riscos e da existência de mecanismos adequados de backup, restauração ou reversão da alteração.

5.9. Do retrabalho e das correções

Verificada falha na execução de serviço imputável à Contratada, esta deverá realizar as correções necessárias sem cobrança adicional e sem consumo do saldo de horas técnicas contratado.

Não será considerado retrabalho, para fins do subitem anterior, o surgimento de nova ocorrência independente ou a necessidade de atividade adicional decorrente de circunstância não previsível no atendimento anterior, desde que devidamente demonstrada pela Contratada e aceita pela fiscalização.

5.10. Controle do saldo

A Contratante e a Contratada deverão manter controle atualizado das horas técnicas utilizadas e do saldo remanescente.

A Contratada deverá apresentar, juntamente com a documentação de medição, demonstrativo contendo:

- saldo anterior;
- horas utilizadas no período;
- eventuais horas glosadas;
- saldo remanescente.

Em nenhuma hipótese a Contratada poderá executar serviços que impliquem ultrapassagem do quantitativo contratado sem prévia autorização e correspondente formalização pela Administração, quando legalmente cabível.

5.11. Local de execução

Os serviços presenciais serão executados, em regra, nas dependências da Câmara Municipal de Barão de Cocais/MG, ou em outro local no qual estejam instalados ativos de Tecnologia da Informação pertencentes ou utilizados pela Contratante, quando relacionado à demanda e previamente autorizado.

Os serviços remotos poderão ser executados a partir das instalações da Contratada, mediante utilização de mecanismos de acesso autorizados e seguros.

5.12. Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

A qualidade da execução contratual será acompanhada por meio de indicadores de desempenho, destinados a verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada e subsidiar a fiscalização, a medição dos serviços e a avaliação da qualidade da prestação contratual.

Serão observados, no mínimo, os seguintes indicadores:

INDICADOR	FORMA DE VERIFICAÇÃO	META
Cumprimento do prazo de início do atendimento	Relação entre chamados atendidos no prazo e total de chamados	≥ 95%



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

Cumprimento do prazo de solução	Relação entre chamados solucionados no prazo e total de chamados	$\geq 90\%$
Qualidade técnica dos serviços	Percentual de serviços aceitos sem necessidade de retrabalho	$\geq 95\%$
Retrabalho	Percentual de chamados reabertos por falha na execução	$\leq 5\%$
Disponibilidade da contratada	Atendimento às solicitações da Administração	$\geq 95\%$

Os indicadores serão avaliados mensalmente pelo fiscal do contrato, com base nos relatórios técnicos apresentados pela contratada e nos registros das solicitações de serviço.

O descumprimento reiterado das metas estabelecidas poderá ensejar a aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Quando o desempenho da contratada apresentar resultados inferiores aos níveis mínimos estabelecidos, a Administração poderá determinar a adoção de plano de ação para correção das falhas identificadas, sem prejuízo das demais medidas administrativas cabíveis.

O Instrumento de Medição de Resultados possui natureza gerencial e será utilizado como ferramenta de acompanhamento da execução contratual, contribuindo para a melhoria contínua da prestação dos serviços e para a avaliação objetiva do desempenho da contratada.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Gestão e fiscalização do contrato

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidores formalmente designados pela Administração, na forma dos arts. 117 e 140 da Lei nº 14.133/2021, aos quais competirá acompanhar a execução do objeto, verificar o cumprimento das obrigações contratuais, atestar os serviços executados e adotar as providências necessárias para assegurar a adequada execução contratual.

A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas de forma integrada, observadas as atribuições específicas de cada agente envolvido.

Para fins de planejamento da contratação, ficam indicados os seguintes servidores:

- Gestora do Contrato: Elaine Cristina Moreira Batista;
- Fiscal Técnico do Contrato: Samuel Vinícios de Assis Alves Santos.

A designação formal dos servidores acima indicados será realizada por ato próprio do Presidente da Câmara Municipal, observado o disposto na Lei nº 14.133/2021 e nas normas internas aplicáveis.

6.2. Gestor do contrato

Compete ao Gestor do Contrato:

- I – acompanhar a execução contratual sob os aspectos administrativos;
- II – promover a interlocução institucional entre a Administração e a contratada;
- III – controlar a vigência contratual e eventuais prorrogações;
- IV – acompanhar o saldo do banco de horas contratado;
- V – adotar as providências necessárias à aplicação de sanções, quando cabíveis;
- VI – encaminhar os documentos necessários à liquidação da despesa;



VII – praticar os demais atos inerentes à gestão contratual.

6.3. Fiscal do contrato

Compete ao Fiscal do Contrato:

- I – acompanhar a execução técnica dos serviços;
- II – autorizar o início da execução das demandas, quando previsto;
- III – verificar o cumprimento dos níveis de serviço (SLA);
- IV – conferir os relatórios técnicos apresentados pela contratada;
- V – validar as horas efetivamente executadas;
- VI – registrar ocorrências verificadas durante a execução contratual;
- VII – emitir o ateste para fins de pagamento;
- VIII – comunicar ao Gestor do Contrato eventuais descumprimentos contratuais.

6.4. Fiscalização da execução contratual

A fiscalização será realizada de forma contínua durante toda a vigência do contrato, mediante acompanhamento das solicitações de serviço, análise dos relatórios técnicos, verificação do cumprimento dos prazos estabelecidos, avaliação dos indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e controle da utilização do banco de horas.

Todas as ocorrências verificadas durante a execução contratual deverão ser registradas formalmente no processo administrativo da contratação, assegurando a rastreabilidade das ações fiscalizatórias e das comunicações realizadas entre as partes.

6.5. Registro das ocorrências

Toda comunicação relacionada à execução contratual deverá ocorrer por meio de canais oficiais definidos pela Administração, tais como sistema de chamados, correio eletrônico institucional, Ordem de Serviço ou outro meio formalmente aceito.

As solicitações de serviço, autorizações, relatórios técnicos, notificações, orientações, registros de inconformidades e demais documentos produzidos durante a execução do contrato integrarão o respectivo processo administrativo, constituindo documentação oficial da fiscalização.

6.6. Recebimento dos serviços

Os serviços serão recebidos na forma do art. 140 da Lei nº 14.133/2021, observando-se:

- I – Recebimento Provisório: ocorrerá após a conclusão do atendimento solicitado, mediante apresentação do relatório técnico correspondente, para conferência da execução dos serviços e das horas registradas.
- II – Recebimento Definitivo: ocorrerá após a verificação da conformidade dos serviços executados, validação das horas efetivamente prestadas e ateste do fiscal do contrato, constituindo condição para a liquidação da despesa.

Caso sejam identificadas inconsistências, falhas ou serviços executados em desacordo com este Termo de Referência, a contratada será notificada para promover as correções necessárias, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

6.7. Comunicação entre as partes

As comunicações oficiais entre a Administração e a contratada ocorrerão, preferencialmente,



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

por meio de correio eletrônico institucional, sistema de chamados, Ordens de Serviço ou outro meio formalmente definido durante a execução contratual.

Sempre que necessário, poderão ser realizadas reuniões técnicas entre as partes para acompanhamento da execução dos serviços, definição de prioridades, avaliação do desempenho contratual e tratamento de ocorrências relevantes.

6.8. Avaliação do desempenho da contratada

O desempenho da contratada será acompanhado continuamente por meio dos indicadores estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), sem prejuízo das demais formas de fiscalização previstas neste Termo de Referência.

O não atendimento dos níveis mínimos de desempenho poderá ensejar a adoção de medidas corretivas, aplicação das penalidades previstas contratualmente e demais providências cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

6.9. Obrigações da gestão contratual

Compete à Administração manter atualizados os registros da execução contratual, controlar o saldo do banco de horas, acompanhar a qualidade dos serviços prestados, verificar o cumprimento das obrigações contratuais e adotar as providências necessárias para assegurar a continuidade e a eficiência da prestação dos serviços.

Compete à contratada prestar todas as informações solicitadas pela fiscalização, apresentar os relatórios técnicos exigidos, colaborar com as atividades de acompanhamento do contrato e manter comunicação permanente com os representantes da Administração, visando à adequada execução contratual.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. Forma de medição

A medição dos serviços será realizada mensalmente, considerando exclusivamente as horas técnicas efetivamente executadas no período de referência, previamente autorizadas pela Administração e devidamente atestadas pelo Fiscal do Contrato.

A medição terá como base:

- I – as Ordens de Serviço emitidas pela Administração;
- II – o Relatório de Execução de Horas Técnicas (Anexo II);
- III – o Instrumento de Medição de Resultados – IMR (Anexo I);
- IV – os registros de atendimento e demais documentos produzidos durante a execução contratual.

Somente serão consideradas para fins de medição as horas efetivamente trabalhadas, não sendo admitido o pagamento de horas não autorizadas, improdutivas ou executadas em desacordo com este Termo de Referência.

7.2. Recebimento dos serviços

Os serviços serão recebidos na forma prevista no art. 140 da Lei nº 14.133/2021.

7.2.1. Recebimento Provisório



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

O recebimento provisório ocorrerá após a conclusão do atendimento solicitado, mediante apresentação do Relatório de Execução de Horas Técnicas pela contratada, para conferência dos serviços executados.

7.2.2. Recebimento Definitivo

O recebimento definitivo ocorrerá após a verificação da conformidade dos serviços prestados, validação das horas executadas, análise dos indicadores de desempenho previstos no IMR e emissão do ateste pelo Fiscal do Contrato.

Caso sejam constatadas inconformidades, a contratada será notificada para promover as correções necessárias, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

7.3. Instrumento de Medição de Resultados

A qualidade da execução contratual será avaliada mensalmente por meio do Instrumento de Medição de Resultados – IMR, constante do Anexo I deste Termo de Referência.

O desempenho da contratada será aferido mediante indicadores objetivos relacionados ao cumprimento dos prazos de atendimento, qualidade técnica dos serviços, índice de retrabalho, disponibilidade para atendimento e observância dos níveis mínimos de serviço.

O resultado da avaliação integrará o processo de medição mensal e servirá de subsídio para adoção de medidas corretivas, quando necessárias.

7.4. Condições de pagamento

O pagamento será efetuado exclusivamente pelas horas técnicas efetivamente executadas, aprovadas pela fiscalização e registradas na medição mensal.

O valor devido em cada período corresponderá ao produto entre o quantitativo de horas aprovadas e o valor unitário da hora técnica contratado.

Não haverá pagamento por disponibilidade de equipe, reserva técnica, deslocamentos não autorizados, horas não comprovadas ou serviços rejeitados pela fiscalização.

7.5. Prazo para pagamento

O pagamento será realizado no prazo previsto pela legislação e pelas normas internas da Câmara Municipal, contado da liquidação da despesa e da apresentação da documentação fiscal exigida, desde que não haja pendências que impeçam sua efetivação.

7.6. Forma de pagamento

O pagamento será efetuado mediante depósito em conta bancária de titularidade da contratada, após a emissão da Nota Fiscal/Fatura correspondente e o ateste da execução dos serviços pelo Fiscal do Contrato.

7.7. Documentação exigida

Para fins de liquidação e pagamento, a contratada deverá apresentar:

- I – Nota Fiscal/Fatura correspondente ao período de medição;
- II – Relatório de Execução de Horas Técnicas (Anexo II);
- III – documentação comprobatória da regularidade fiscal e trabalhista, quando exigida pela



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

legislação;

IV – demais documentos eventualmente exigidos pela Administração para instrução do processo de pagamento.

7.8. Glosas

A Administração poderá promover glosa parcial dos valores devidos quando constatado:

I – lançamento de horas não autorizadas;

II – divergência entre as horas registradas e os serviços efetivamente executados;

III – descumprimento das obrigações contratuais;

IV – serviços executados em desacordo com as especificações deste Termo de Referência;

V – inconsistências verificadas pela fiscalização.

A glosa não impede a aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência, quando caracterizado descumprimento contratual.

7.9. Correção de inconsistências

Caso sejam identificadas inconsistências na documentação apresentada, a contratada será notificada para promover os esclarecimentos ou correções necessários, suspendendo-se o prazo para pagamento até a regularização da pendência, sem que isso gere direito à atualização financeira ou qualquer indenização.

7.10. Memória de Cálculo da Medição

Ao final de cada período de medição, será elaborada memória de cálculo contendo a apuração detalhada dos serviços executados, das horas técnicas aprovadas pela fiscalização e do valor devido à contratada, a qual integrará o processo de liquidação da despesa.

A memória de cálculo deverá observar, no mínimo, as seguintes informações:

Descrição	Quantidade/Valor
Horas técnicas executadas no período	
Horas técnicas aprovadas pela fiscalização	
Valor unitário da hora técnica (R\$)	
Valor bruto da medição (R\$)	
Glosas aplicadas (quando houver) (R\$)	
Valor líquido a pagar (R\$)	

A memória de cálculo deverá ser elaborada com base no Relatório de Execução de Horas Técnicas (Anexo II), nas Ordens de Serviço emitidas, no Instrumento de Medição de Resultados (Anexo I) e nos registros de fiscalização, assegurando a rastreabilidade das informações e a transparência da apuração dos valores devidos.

O pagamento somente será processado após a conferência da memória de cálculo, o ateste do Fiscal do Contrato e a liquidação regular da despesa, observadas as disposições deste Termo de Referência e da legislação aplicável.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Forma de seleção do fornecedor

A forma de seleção do fornecedor será definida após a conclusão da estimativa do valor da



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

contratação, observados o valor apurado, a natureza do objeto, as disposições da Lei nº 14.133/2021 e as demais normas aplicáveis.

Caso o valor estimado da contratação se enquadre no limite legal vigente para dispensa de licitação em razão do valor aplicável aos serviços e compras, poderá ser adotada a contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, desde que verificados e documentados nos autos todos os pressupostos legais necessários ao respectivo enquadramento.

Na hipótese de adoção da dispensa de licitação, o processo deverá ser instruído com os documentos e elementos exigidos pelo art. 72 da Lei nº 14.133/2021 e pelas demais normas aplicáveis, incluindo, conforme o caso, a estimativa da despesa, a demonstração da compatibilidade da previsão de recursos orçamentários, a comprovação de que o futuro contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária, a razão da escolha do contratado, a justificativa de preço e a autorização da autoridade competente.

Para fins de enquadramento na hipótese de dispensa de licitação em razão do valor, deverão ser observadas as regras previstas no art. 75, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto à apuração dos valores despendidos no exercício financeiro pela respectiva unidade gestora e às contratações de objetos de mesma natureza, de modo a evitar fracionamento indevido da despesa.

Não sendo juridicamente cabível a contratação direta em razão do valor, a Administração deverá adotar o procedimento de seleção legalmente adequado, sem alteração das especificações técnicas, dos quantitativos e das condições de execução estabelecidas neste Termo de Referência, ressalvados os ajustes que se mostrarem necessários em razão do procedimento adotado.

8.2. Critério de julgamento

Independentemente da forma de seleção que venha a ser adotada, o critério econômico para comparação das propostas será o de MENOR PREÇO UNITÁRIO POR HORA TÉCNICA, desde que atendidas integralmente as especificações, os requisitos técnicos e as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Para fins de comparação das propostas, será considerado o valor unitário ofertado para a hora técnica, aplicável aos serviços presenciais e remotos abrangidos pelo objeto, não sendo admitida cobrança adicional de deslocamento, transporte, alimentação ou de outros custos necessários à execução.

Para fins de comparação e determinação do valor global das propostas, será considerada a seguinte fórmula:

$$VG = PU \times 200$$

Onde:

VG = valor global da proposta;

PU = preço unitário ofertado por hora técnica;

200 = quantitativo máximo estimado de horas técnicas para o período de 12 meses.

A utilização do quantitativo de 200 (duzentas) horas para cálculo do valor global possui finalidade de comparação objetiva das propostas e dimensionamento da contratação, não constituindo obrigação de consumo integral pela Administração.

Será considerada mais vantajosa, sob o aspecto econômico, a proposta que apresentar o menor



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

preço unitário por hora técnica, desde que o preço seja aceitável e o fornecedor atenda às condições técnicas e de habilitação exigidas.

8.3. Aceitabilidade da proposta

A proposta deverá apresentar, de forma clara:

I – o valor unitário da hora técnica;

II – o valor global correspondente ao quantitativo estimado de 200 (duzentas) horas;

III – declaração de que o preço ofertado contempla todos os custos necessários à execução integral do objeto; e

IV – prazo de validade da proposta.

O preço ofertado deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais, despesas administrativas, deslocamentos, transporte, alimentação, equipamentos e demais despesas incidentes sobre a execução.

Não será admitida cobrança adicional em razão da realização de atendimento presencial, devendo os respectivos custos estar incorporados ao preço unitário da hora técnica.

A proposta deverá observar integralmente a sistemática de execução sob demanda estabelecida neste Termo de Referência, não sendo admitida a imposição de franquia mínima mensal, consumo obrigatório de horas ou pagamento por mera disponibilidade.

A Administração poderá solicitar esclarecimentos acerca das propostas apresentadas e realizar diligências destinadas à adequada compreensão de seu conteúdo, observados os limites estabelecidos pela legislação.

8.4. Análise de exequibilidade e aceitabilidade dos preços

A aceitabilidade dos preços será aferida considerando o orçamento estimado da contratação, a pesquisa de preços realizada pela Administração e as demais informações disponíveis acerca dos valores praticados no mercado.

A Administração poderá realizar diligências quando houver dúvida fundada quanto à exequibilidade da proposta ou à capacidade do fornecedor de executar o objeto nas condições estabelecidas.

A apresentação de preço inferior ao valor estimado pela Administração não constituirá, isoladamente, motivo para desclassificação da proposta, devendo eventual inexecuibilidade ser analisada de forma fundamentada, considerando as características concretas do objeto.

Quando necessário, poderão ser solicitados documentos, informações, planilhas, declarações ou esclarecimentos destinados a demonstrar a viabilidade da execução pelo preço ofertado.

8.5. Requisitos De Habilitação

O fornecedor a ser contratado deverá comprovar que reúne as condições necessárias à execução do objeto, mediante apresentação da documentação de habilitação compatível com a natureza, a complexidade e os riscos da contratação.

As exigências de habilitação deverão observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, limitando-se às condições necessárias para assegurar a adequada execução do objeto.



A Administração verificará, previamente à contratação, a regularidade e as condições de habilitação do fornecedor selecionado, na forma da legislação aplicável.

8.6. Habilitação jurídica

A habilitação jurídica terá por finalidade demonstrar a capacidade do fornecedor de exercer direitos e assumir obrigações, devendo a documentação apresentada ser compatível com sua natureza jurídica.

O objeto social ou a atividade econômica exercida pelo fornecedor deverá ser compatível com a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

8.7. Regularidade fiscal, social e trabalhista

O fornecedor deverá comprovar sua regularidade fiscal, social e trabalhista mediante apresentação da documentação pertinente, na forma da legislação aplicável.

Às microempresas e empresas de pequeno porte será assegurado o tratamento previsto na Lei Complementar nº 123/2006, quando aplicável.

8.8. Qualificação econômico-financeira

A qualificação econômico-financeira será exigida de maneira proporcional à natureza, ao valor e aos riscos da contratação, restringindo-se aos documentos necessários à demonstração da aptidão econômica do fornecedor para assumir as obrigações decorrentes do ajuste.

Não serão estabelecidas exigências econômico-financeiras desproporcionais ou que imponham restrição injustificada à participação de potenciais fornecedores.

8.9. Qualificação técnica

Para demonstração da capacidade técnico-operacional, o fornecedor deverá apresentar atestado ou declaração de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto da contratação.

Para fins do subitem anterior, serão considerados compatíveis os serviços relacionados à infraestrutura de Tecnologia da Informação, especialmente aqueles que envolvam suporte ou administração de servidores, redes, firewall, virtualização, backup, segurança da informação ou atividades técnicas correlatas.

Não será exigida identidade absoluta entre o objeto constante do atestado e a totalidade das atividades previstas neste Termo de Referência, sendo suficiente a demonstração de experiência compatível com as características essenciais e a complexidade dos serviços.

A Administração poderá promover diligências para verificar a autenticidade das informações constantes dos documentos apresentados e esclarecer eventuais dúvidas, observados os limites legais.

8.10. ROL DE DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO

8.10.1. Habilitação Jurídica



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

Para fins de habilitação jurídica, o fornecedor deverá apresentar, conforme sua natureza jurídica:

- a) empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b) sociedade empresária ou sociedade limitada unipessoal – SLU: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, acompanhado dos documentos de eleição ou designação de seus administradores, quando aplicável;
- c) sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, acompanhada da comprovação da administração em exercício;
- d) filial, sucursal ou agência: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência no registro competente; e
- e) sociedade empresária estrangeira autorizada a funcionar no País: documentação pertinente à autorização e ao registro, na forma da legislação aplicável.

Os documentos deverão estar acompanhados das alterações posteriores ou da respectiva consolidação, quando aplicável.

8.10.2. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista

O fornecedor deverá apresentar:

- a) comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;
- b) prova de regularidade perante a Fazenda Nacional, mediante certidão expedida conjuntamente pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, abrangendo os créditos tributários federais e a Dívida Ativa da União, nos termos da legislação aplicável;
- c) prova de regularidade perante a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor;
- d) prova de regularidade perante a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor;
- e) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
- f) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, ou positiva com efeitos de negativa; e
- g) demais documentos legalmente exigíveis, quando aplicáveis à situação concreta do fornecedor.

8.10.3. Qualificação Técnica

Para fins de comprovação da qualificação técnico-operacional, o fornecedor deverá apresentar:

- a) atestado ou declaração de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto da contratação, relacionados à infraestrutura de Tecnologia da Informação.

A Administração poderá realizar diligências destinadas à confirmação da autenticidade e do conteúdo dos atestados ou declarações apresentados.

8.10.4. Qualificação Econômico-Financeira

Para fins de qualificação econômico-financeira, será exigida certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, observadas as situações e os efeitos jurídicos decorrentes de eventual recuperação judicial ou extrajudicial, na forma da legislação aplicável.

8.11. Razão Da Escolha Do Contratado



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

Na hipótese de adoção de contratação direta, a razão da escolha do contratado deverá ser formalmente demonstrada nos autos, considerando, conjuntamente:

- I – o atendimento às especificações do objeto;
- II – o atendimento aos requisitos de habilitação e qualificação;
- III – a capacidade de execução dos serviços nas condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência; e
- IV – a vantajosidade da proposta apresentada segundo os critérios estabelecidos para a seleção.

A apresentação do menor preço não afastará a necessidade de verificação da capacidade do fornecedor para executar adequadamente o objeto.

8.12. Justificativa Do Preço

O valor estimado da contratação será apurado mediante pesquisa de preços própria, realizada na forma da legislação e dos procedimentos aplicáveis, considerando fontes adequadas e compatíveis com as características do objeto.

A pesquisa deverá buscar a obtenção de valores representativos das condições praticadas no mercado para serviços de natureza semelhante, considerando a unidade de contratação adotada neste Termo de Referência, correspondente à hora técnica.

Concluída a pesquisa, o orçamento estimado servirá de parâmetro para análise da aceitabilidade dos preços e para definição da forma de seleção do fornecedor juridicamente cabível.

Na hipótese de contratação direta, a justificativa do preço deverá ser formalmente demonstrada nos autos, evidenciando a compatibilidade do valor a ser contratado com os preços praticados no mercado.

A proposta apresentada pelo fornecedor não será considerada vantajosa exclusivamente por estar abaixo do valor estimado, devendo ser avaliados conjuntamente o atendimento às especificações, a exequibilidade do preço e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8.13. Tratamento Favorecido Às Microempresas E Empresas De Pequeno Porte

Deverá ser observado o tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte previsto na Lei Complementar nº 123/2006 e nas demais normas aplicáveis, conforme o valor apurado para a contratação e o procedimento de seleção que vier a ser adotado.

A aplicação do tratamento favorecido será definida após a conclusão da estimativa da contratação, observadas as condições, limites e exceções previstos na legislação.

8.14. Impedimentos Para Contratação

Não poderá ser contratado fornecedor que esteja impedido de licitar ou contratar com a Administração, no âmbito alcançado pela respectiva sanção, ou que incorra em outra hipótese legal impeditiva da celebração do ajuste.

Antes da formalização da contratação, deverão ser realizadas as consultas pertinentes aos cadastros e sistemas oficiais para verificação da existência de sanções, impedimentos ou outras



situações incompatíveis com a contratação.

9. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação será elaborada pela Coordenadoria de Aquisição de Bens e Serviços, mediante pesquisa formal de preços realizada em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

A pesquisa de preços observará os parâmetros legalmente admitidos para a formação do valor estimado da contratação, utilizando fontes idôneas e compatíveis com o objeto, de modo a assegurar a obtenção de referência de mercado adequada.

O resultado da pesquisa de preços será formalizado em documento próprio, que integrará o processo administrativo da contratação e subsidiará a definição do valor estimado, a análise da exequibilidade das propostas e o julgamento da licitação.

O valor estimado da contratação constituirá referência para a realização do certame, observados os princípios da economicidade, da eficiência, da vantajosidade e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão da dotação orçamentária 01 031 0101 2004 339040 para o exercício de 2026, observada a disponibilidade orçamentária e financeira.

11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Infrações Administrativas

Constitui infração administrativa, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021, a prática, pela contratada, das seguintes condutas:

- I – dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II – dar causa à inexecução parcial que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III – dar causa à inexecução total do contrato;
- IV – retardar injustificadamente a execução dos serviços;
- V – apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução contratual;
- VI – praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- VII – comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- VIII – praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

11.2. Sanções Administrativas

Pela prática das infrações previstas neste Termo de Referência, poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, as seguintes sanções:

- I – advertência;
- II – multa;
- III – impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública;
- IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

11.3. Multas

Poderão ser aplicadas as seguintes multas:



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

I – Multa moratória: 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, limitada a 10% (dez por cento).

II – Multa compensatória por inexecução parcial: até 10% (dez por cento) do valor do contrato.

III – Multa compensatória por inexecução total: até 20% (vinte por cento) do valor do contrato.

A aplicação da multa não impede a aplicação das demais sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, quando cabíveis.

11.4. Aplicação das Sanções

A aplicação das sanções observará o devido processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Na aplicação das penalidades serão considerados:

I – a natureza e a gravidade da infração;

II – os danos causados à Administração;

III – as circunstâncias agravantes e atenuantes;

IV – os antecedentes da contratada;

V – eventual adoção de medidas para mitigação dos prejuízos.

11.5. Notificações

As notificações decorrentes da execução contratual poderão ser realizadas por meio eletrônico, utilizando os endereços de e-mail informados pela contratada, presumindo-se válidas quando comprovado o seu envio.

11.6. Reparação dos Danos

A aplicação das sanções administrativas não afasta a obrigação da contratada de reparar integralmente os danos eventualmente causados à Administração ou a terceiros em decorrência da execução do contrato.

11.7. Reabilitação

As sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade poderão ser objeto de reabilitação, observadas as condições e os prazos previstos no art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

12. EXTINÇÃO CONTRATUAL

12.1. O contrato poderá ser extinto nas hipóteses previstas nos arts. 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021, bem como nas demais situações previstas no instrumento contratual e na legislação aplicável.

12.2. Constituem, entre outros, motivos para a extinção do contrato:

I – o descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais;

II – o cumprimento irregular das cláusulas contratuais, especificações ou prazos estabelecidos;

III – o atraso injustificado no início ou na execução dos serviços;

IV – a paralisação dos serviços sem justa causa e sem prévia comunicação à Administração;

V – a subcontratação do objeto em desacordo com as disposições deste Termo de Referência;

VI – o descumprimento das obrigações legais, fiscais, trabalhistas ou previdenciárias, quando aplicável;

VII – razões de interesse público, devidamente justificadas pela autoridade competente;

VIII – caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, que impeçam a execução do



contrato.

A extinção contratual poderá ocorrer de forma unilateral, por acordo entre as partes ou por decisão judicial, observados os procedimentos, garantias e efeitos previstos na Lei nº 14.133/2021.

Na hipótese de extinção do contrato, a contratada deverá concluir os serviços em andamento, quando expressamente determinado pela Administração e tecnicamente possível, bem como entregar toda a documentação técnica produzida durante a execução contratual, incluindo relatórios, registros das intervenções realizadas, configurações implementadas e demais informações necessárias à continuidade dos serviços.

A extinção do contrato não afasta a responsabilidade da contratada pelos serviços executados, pelos danos eventualmente causados à Administração ou a terceiros, nem pelas obrigações cuja natureza subsista após o encerramento da relação contratual, especialmente aquelas relacionadas ao sigilo das informações, à proteção de dados e à confidencialidade.

13. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

O contrato poderá ser alterado, mediante justificativa devidamente fundamentada, nas hipóteses previstas no art. 124 da Lei nº 14.133/2021, desde que preservados o interesse público, o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e a finalidade da contratação.

As alterações poderão ser qualitativas ou quantitativas, observados os limites e condições estabelecidos na legislação vigente, desde que necessárias à adequada execução do objeto e devidamente justificadas pela Administração.

A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, observados os limites previstos no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

Toda alteração contratual deverá ser formalizada por meio de termo aditivo, ressalvadas as hipóteses em que a legislação admitir outro instrumento de formalização.

As alterações que impliquem modificação do quantitativo de horas técnicas contratadas, da forma de execução dos serviços ou dos prazos contratuais deverão ser precedidas de justificativa técnica, manifestação do fiscal e do gestor do contrato e demonstração de sua vantagem para a Administração.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

Os casos omissos decorrentes da execução do contrato serão resolvidos pela Administração, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021, da legislação aplicável e dos princípios que regem a Administração Pública.

A participação na licitação implica plena ciência e aceitação, por parte da licitante, de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, no Edital e em seus anexos.

A contratada deverá observar, durante toda a execução contratual, a legislação vigente, as normas técnicas aplicáveis, as diretrizes de segurança da informação da Câmara Municipal e os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e interesse público.

A contratada responderá integralmente pelos danos causados à Administração ou a terceiros



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

decorrentes de ação ou omissão na execução do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas e demais responsabilidades previstas em lei.

Todos os documentos produzidos durante a execução contratual, incluindo Ordens de Serviço, Relatórios de Execução de Horas Técnicas, Instrumento de Medição de Resultados (IMR), comunicações oficiais e demais registros relacionados ao contrato, integrarão o respectivo processo administrativo, assegurando a rastreabilidade dos atos praticados.

A contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, comunicando imediatamente à Administração qualquer fato superveniente que possa comprometer sua capacidade de execução contratual.

Integram este Termo de Referência, para todos os fins, os seguintes anexos:

Anexo I – Modelo de Instrumento de Medição de Resultados (IMR);

Anexo II – Modelo de Relatório de Execução de Horas Técnicas;

Anexo III – Modelo de Ordem de Serviço (OS)

Anexo IV - Modelo de Pesquisa de satisfação do usuário

14.8. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, constituindo documento técnico destinado a subsidiar a realização do procedimento licitatório e a futura execução contratual, observados os princípios do planejamento, da eficiência, da economicidade, da transparência e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Barão de Cocais, 14 de setembro de 2026

Responsável pela elaboração:

ELAINE CRISTINA
MOREIRA
BATISTA:05270072696

Assinado de forma digital por ELAINE
CRISTINA MOREIRA
BATISTA:05270072696
Dados: 2026.09.14 17:12:36 -03'00'

Elaine Cristina Moreira Batista
Diretora Geral

APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Aprovo o presente Termo de Referência, nos termos da Lei nº 14.133/2021, e autorizo a realização dos procedimentos administrativos necessários à contratação, nos moldes aqui definidos.

Registre-se. Cumpra-se.

TIAGO ANTONIO DOS
SANTOS:08822516605

Assinado de forma digital por
TIAGO ANTONIO DOS
SANTOS:08822516605
Dados: 2026.09.14 17:13:24
-03'00'

Tiago Antônio dos Santos
Presidente da Câmara Municipal



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

ANEXO I INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. Objetivo

O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para acompanhamento da execução contratual, avaliação da qualidade dos serviços prestados e aferição do desempenho da contratada durante a vigência do contrato.

O IMR constitui ferramenta de gestão contratual destinada a subsidiar a fiscalização da execução dos serviços, permitindo à Administração verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, identificar oportunidades de melhoria e registrar o desempenho mensal da execução contratual.

2. Período de Avaliação

Mês/Ano: _____

Contrato nº: _____

Empresa Contratada: _____

Fiscal do Contrato: _____

3. Indicadores de Desempenho

Indicador	Critério de Avaliação	Meta	Resultado Obtido	Atendeu?
Cumprimento do prazo de início do atendimento	Percentual de chamados iniciados dentro do SLA	≥ 95%		☐ Sim ☐ Não
Cumprimento do prazo de solução	Percentual de chamados solucionados dentro do prazo	≥ 90%		☐ Sim ☐ Não
Qualidade técnica dos serviços	Serviços aceitos sem necessidade de retrabalho	≥ 95%		☐ Sim ☐ Não
Índice de retrabalho	Chamados reabertos por falha na execução	≤ 5%		☐ Sim ☐ Não
Disponibilidade para atendimento	Atendimento às solicitações da Administração	≥ 95%		☐ Sim ☐ Não
Apresentação dos relatórios técnicos	Entrega completa e tempestiva dos relatórios mensais	100%		☐ Sim ☐ Não
Satisfação do usuário*	Pesquisa de satisfação aplicada ao usuário ao término de cada atendimento, mediante formulário eletrônico ou outro meio definido pela Administração.	≥ 90% de avaliações positivas		☐ Sim ☐ Não

**A pesquisa de satisfação poderá considerar, dentre outros, os seguintes critérios:*

I – qualidade técnica do serviço prestado;

II – cordialidade e postura profissional do técnico;

III – clareza das orientações fornecidas;

IV – tempo de atendimento;

V – efetiva solução da demanda.

Serão consideradas avaliações positivas aquelas classificadas como "Muito satisfeito" ou "Satisfeito", ou equivalentes, conforme o modelo de pesquisa adotado pela Administração. O resultado da pesquisa



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

será consolidado mensalmente e utilizado como indicador complementar da qualidade da prestação dos serviços.

4. Avaliação Geral

Faixa de Desempenho	Conceito
Atendimento integral das metas	Excelente
Até 1 indicador não atendido	Bom
Até 2 indicadores não atendidos	Regular
3 ou mais indicadores não atendidos	Insatisfatório

Conceito Obtido: () Excelente () Bom () Regular () Insatisfatório

5. Ocorrências Registradas

6. Plano de Ação Corretiva (quando necessário)

Em caso de desempenho classificado como Regular ou Insatisfatório, a contratada deverá apresentar, no prazo estabelecido pela fiscalização, plano de ação contendo as medidas corretivas, prazos para implementação e responsáveis pela execução, visando restabelecer os níveis de desempenho contratualmente estabelecidos.

7. Manifestação da Fiscalização

Após análise dos indicadores de desempenho e da documentação apresentada pela contratada, conclui-se que:

- () Os serviços foram executados satisfatoriamente.
() Foram identificadas inconformidades que deverão ser corrigidas.
() Recomenda-se a adoção das medidas administrativas previstas no contrato.

Observações:

Fiscal do Contrato

Nome: _____

Cargo: _____

Assinatura: _____

Data: _____

Representante da Contratada

Nome: _____

Cargo: _____

Assinatura: _____

Data: _____



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

ANEXO II MODELO DE RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE HORAS TÉCNICAS

1. Identificação

Contrato nº: _____

Empresa Contratada: _____

Período de Referência: _____

Fiscal do Contrato: _____

2. Demonstrativo dos Atendimentos Executados

OS/ Chamado	Data	Tipo de Atendimento (Remoto/Presencial)	Descrição da Demanda	Técnico Responsável	Horário Inicial	Horário Final	Horas Executadas	Situação

3. Resumo da Medição

Descrição	Quantidade
Horas contratadas	200
Horas utilizadas no período	
Horas acumuladas utilizadas	
Saldo remanescente	

4. Serviços Executados

Descrever resumidamente os serviços executados durante o período:



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

5. Ocorrências Relevantes

Registrar falhas identificadas, indisponibilidades, recomendações técnicas, necessidade de melhorias, pendências ou qualquer fato relevante relacionado à execução dos serviços.

6. Declaração da Contratada

Declaro que os serviços descritos neste relatório foram executados em conformidade com as condições estabelecidas no Contrato e no Termo de Referência.

Responsável Técnico

Nome: _____

Cargo: _____

Assinatura: _____

Data: _____

7. Ateste da Fiscalização

Após conferência dos serviços executados, das horas registradas e da documentação apresentada, ATESTO que:

☐ Os serviços foram executados em conformidade.

☐ Os serviços foram executados parcialmente, conforme observações abaixo.

☐ Os serviços apresentam inconsistências e deverão ser corrigidos.

Observações da Fiscalização:

8. Horas Atestadas para Pagamento

Horas aprovadas para medição: _____

Valor correspondente: _____

Fiscal do Contrato

Nome: _____

Cargo: _____

Assinatura: _____

Data: _____



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

Gestor do Contrato (quando aplicável)

Nome: _____

Cargo: _____

Assinatura: _____

Data: _____

9. Histórico de Utilização do Banco de Horas

O quadro abaixo deverá ser atualizado ao final de cada medição mensal, permitindo o acompanhamento da evolução do consumo das horas técnicas contratadas durante toda a vigência do contrato.

Medição	Período de Referência	Horas Utilizadas no Período	Horas Acumuladas Utilizadas	Saldo Remanescente
1 ^a				
2 ^a				
3 ^a				
4 ^a				
5 ^a				
6 ^a				
7 ^a				
8 ^a				
9 ^a				
10 ^a				
11 ^a				
12 ^a				

Observações:

- O quantitativo inicial do banco de horas corresponde a 200 (duzentas) horas técnicas.
- O consumo das horas ocorrerá exclusivamente mediante serviços previamente autorizados e efetivamente executados.
- Somente serão computadas as horas aprovadas e atestadas pelo fiscal do contrato.
- O saldo remanescente será atualizado após cada medição mensal, servindo como referência oficial para o acompanhamento da execução contratual.



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

- O presente quadro integra o Relatório de Execução de Horas Técnicas e constitui documento de apoio à fiscalização, à medição dos serviços e à liquidação da despesa.



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

ANEXO III MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS)

1. Identificação

Contrato nº: _____
Ordem de Serviço nº: _____
Data da Solicitação: //_____
Data da Autorização: //_____

2. Identificação da Unidade Solicitante

Setor/Unidade:
Servidor Solicitante:
Telefone/Ramal:

3. Classificação da Demanda

Tipo de Atendimento
☐ Presencial ☐ Remoto

Prioridade
☐ Crítica ☐ Alta ☐ Média ☐ Baixa

4. Descrição da Demanda

Descrever detalhadamente o serviço solicitado, o problema identificado ou a necessidade apresentada.

5. Local da Execução

☐ Câmara Municipal
☐ Atendimento Remoto

Outro:

6. Autorização para Execução

Fica a contratada autorizada a executar os serviços descritos nesta Ordem de Serviço, observadas as condições estabelecidas no Contrato e no Termo de Referência.

Fiscal do Contrato

Nome:
Assinatura:
Data:

7. Registro da Execução (Preenchimento pela Contratada)

Técnico Responsável:
Data do Atendimento:
Horário de Início: :
Horário de Término: :
Tempo Efetivamente Executado: ____ horas ____ minutos

8. Serviços Executados

Descrever as atividades realizadas.

9. Resultado do Atendimento

☐ Demanda solucionada



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

- ☐ Solução parcial
☐ Necessita novo atendimento
☐ Encaminhada para terceiros
Observações:
-
-

10. Controle do Banco de Horas

Descrição	Quantidade
Horas executadas nesta OS	
Horas acumuladas no contrato	
Saldo remanescente	

11. Aceite da Unidade Solicitante

Declaro que os serviços foram prestados conforme descrito nesta Ordem de Serviço.

- ☐ Aceito
☐ Aceito com ressalvas
☐ Não aceito

Observações:

Nome do Servidor:

Assinatura:

Data:

12. Validação da Fiscalização

Após conferência dos serviços executados e das horas registradas, **ATESTO** a execução desta Ordem de Serviço.

- ☐ Aprovada ☐ Aprovada parcialmente ☐ Rejeitada

Horas aprovadas:

Observações:

Fiscal do Contrato:

Assinatura:

Data:



CÂMARA MUNICIPAL DE BARÃO DE COCAIS

ANEXO IV MODELO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

1. Identificação do Atendimento

Ordem de Serviço (OS): _____

Data do Atendimento: //____

Unidade/Setor: _____

Servidor Responsável pelo Atendimento: _____

Técnico da Contratada: _____

2. Avaliação do Atendimento

Assinale a opção que melhor representa sua percepção sobre o atendimento recebido.

Critério Avaliado	Excelente	Bom	Regular	Ruim
Tempo de atendimento	☐	☐	☐	☐
Conhecimento técnico do profissional	☐	☐	☐	☐
Qualidade da solução apresentada	☐	☐	☐	☐
Clareza das orientações prestadas	☐	☐	☐	☐
Cordialidade e atendimento	☐	☐	☐	☐

3. Resolução da Demanda

O problema foi solucionado?

☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não

4. Avaliação Geral

Como você avalia o atendimento prestado?

☐ Muito satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Regular ☐ Insatisfeito

5. Observações e Sugestões

6. Consolidação para o IMR

Para fins do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), serão consideradas avaliações positivas aquelas classificadas como "Muito satisfeito" ou "Satisfeito".

O índice de satisfação será calculado mediante a seguinte fórmula:

Índice de Satisfação (%) = (Número de avaliações positivas ÷ Número total de pesquisas respondidas) × 100

Meta contratual: ≥ 90% de avaliações positivas.

O resultado será apurado mensalmente e utilizado como um dos indicadores de desempenho da contratada, sem prejuízo dos demais indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

Nome do Usuário: _____

Cargo/Função: _____

Data: _____