

Comissão Permanente de Licitação
Rua 05 - Quadra 14 Lote 05 - Bairro Centro Político e Administrativo - Cuiabá-MT - CEP 78049-919
Telefone: (65) 99648-8050 - www.cramt.org.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 41/2026/CRA-MT

PROCESSO Nº 476909.002194/2026-41

Este Termo de Referência foi elaborado em cumprimento ao disposto nos arts. 6º, XXIII, e 40, § 1º da Lei 14.133/2021; arts. 8º, I, II e 21, II, do Decreto 3.555/00; art. 14 do Decreto nº 10.024/19.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação continuada de serviços de Tecnologia da Informação – TI, compreendendo suporte técnico aos usuários, manutenção preventiva e corretiva em computadores, administração da infraestrutura de rede e servidores, instalação e configuração de softwares, gerenciamento de usuários e permissões, diagnóstico e solução de problemas de hardware e software, acompanhamento da infraestrutura tecnológica, além de atendimento técnico presencial programado e remoto, visando atender às necessidades do Conselho Regional de Administração de Mato Grosso – CRA-MT.

2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1. A contratação deverá contemplar os seguintes serviços:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor estimado	Total estimado
01	Prestação continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação – TI.	Serviço	2	R\$ 1.800,00	R\$ 1.600,00

2.2. Serviços de suporte técnico

2.2.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico aos usuários do CRA-MT, incluindo, entre outras atividades:

- atendimento e orientação aos usuários quanto à utilização dos recursos de Tecnologia da Informação;
- identificação e solução de falhas relacionadas a hardware e software;
- instalação, configuração, atualização e manutenção de softwares;
- configuração de computadores, notebooks e periféricos;
- diagnóstico e solução de problemas relacionados ao ambiente tecnológico;
- orientação técnica aos colaboradores do CRA-MT;
- apoio técnico na especificação e aquisição de equipamentos e recursos de informática, quando solicitado.

2.3. Manutenção preventiva e corretiva

2.3.1. A CONTRATADA deverá realizar manutenção preventiva e corretiva dos computadores e demais equipamentos de informática abrangidos pelo objeto, compreendendo:

- a) diagnóstico de falhas;
- b) ajustes e configurações;
- c) limpeza lógica e otimização dos equipamentos;
- d) verificação de funcionamento dos componentes;
- e) identificação de necessidade de substituição de peças ou componentes;
- f) instalação e configuração de componentes, quando fornecidos pelo CRA-MT;
- g) adoção de medidas preventivas destinadas à redução de falhas e indisponibilidades.

2.4. **Administração da infraestrutura de rede**

2.4.1. A prestação dos serviços deverá contemplar o acompanhamento da infraestrutura de rede do CRA-MT, incluindo:

- a) configuração e acompanhamento da rede interna;
- b) identificação e solução de falhas de conectividade;
- c) configuração de dispositivos de rede;
- d) suporte às conexões cabeadas e sem fio;
- e) configuração e gerenciamento de acessos;
- f) acompanhamento das condições de funcionamento da infraestrutura tecnológica.

2.5. **Administração e suporte a servidores**

2.5.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte aos servidores utilizados pelo CRA-MT, incluindo:

- a) acompanhamento das condições de funcionamento;
- b) instalação e configuração de softwares e serviços;
- c) gerenciamento de usuários e permissões;
- d) identificação e solução de falhas;
- e) aplicação de atualizações e configurações necessárias;
- f) apoio à manutenção da disponibilidade e segurança do ambiente.

2.6. **Backup e segurança da informação**

2.6.1. Quando aplicável à infraestrutura existente no CRA-MT, caberá à CONTRATADA:

- a) acompanhar as rotinas de backup;
- b) verificar periodicamente a execução das cópias de segurança;
- c) realizar ou orientar procedimentos de restauração quando necessário;
- d) acompanhar o funcionamento das soluções de antivírus existentes;
- e) orientar o CRA-MT quanto à adoção de boas práticas de segurança da informação;
- f) comunicar imediatamente ao CRA-MT qualquer ocorrência que possa representar risco à segurança ou integridade das informações.

2.7. **Atendimento presencial programado**

2.7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional técnico para atendimento presencial nas dependências do CRA-MT, preferencialmente:

- segunda-feira: das 08h00 às 11h00;

- quarta-feira: das 08h00 às 11h00;
- sexta-feira: das 08h00 às 11h00.

2.7.2. O cronograma poderá ser ajustado pela Administração, mediante acordo entre as partes, desde que mantida a adequada prestação dos serviços.

2.7.3. O profissional permanecerá exclusivamente vinculado à CONTRATADA, inexistindo qualquer vínculo empregatício, trabalhista, previdenciário, fiscal ou civil entre o profissional disponibilizado e o CRA-MT.

2.8. Atendimento remoto

2.8.1. Além do atendimento presencial programado, a CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico remoto, sem limitação de chamados, de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial.

2.8.2. O atendimento remoto deverá ser utilizado sempre que a natureza do problema permitir a solução sem a necessidade de deslocamento do profissional.

2.9. Níveis mínimos de atendimento – SLA

2.9.1. Os chamados deverão ser classificados conforme o impacto da ocorrência, observando-se, preferencialmente, os seguintes prazos máximos para início do atendimento:

CRITICIDADE	PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO
Crítica	Até 2 horas úteis
Alta	Até 4 horas úteis
Média	Até 8 horas úteis
Baixa	Até 24 horas úteis

2.9.2. Considera-se chamado crítico aquele cuja ocorrência provoque indisponibilidade significativa de sistemas, servidores, rede ou recursos indispensáveis à continuidade das atividades do CRA-MT.

2.10. Serviços não incluídos

2.10.1. Não estão incluídos no objeto desta contratação:

- aquisição de equipamentos de informática;
- aquisição de licenças de softwares;
- aquisição de peças e componentes;
- manutenção de impressoras;
- manutenção de telefonia e PABX;
- manutenção de sistemas de CFTV e alarmes;
- execução de cabeamento estruturado;
- projetos especiais de infraestrutura.

2.10.2. Eventuais necessidades dessa natureza poderão ser objeto de contratação ou aquisição específica pelo CRA-MT.

3. BENEFÍCIOS E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação tem por objetivo assegurar o adequado funcionamento, disponibilidade, segurança e continuidade da infraestrutura tecnológica utilizada pelo CRA-MT.

3.2. Constituem benefícios e resultados esperados da contratação:

- Garantir suporte técnico aos colaboradores do Conselho;

- Reduzir períodos de indisponibilidade de equipamentos, sistemas, servidores e rede;
- Assegurar a execução de manutenções preventivas e corretivas;
- Proporcionar maior rapidez na identificação e solução de problemas técnicos;
- Manter a infraestrutura de Tecnologia da Informação em condições adequadas de funcionamento;
- Promover maior segurança e confiabilidade do ambiente tecnológico;
- Contribuir para a continuidade das atividades administrativas e institucionais;
- Reduzir riscos de paralisações decorrentes de problemas tecnológicos;
- Proporcionar acompanhamento técnico especializado da infraestrutura do Conselho.

4. **DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

4.1. A **CONTRATANTE** obriga-se a:

4.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, através de servidor designado para este fim, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/21.

4.3. Atentar para que durante a vigência do presente contrato seja mantida a situação de regularidade relativa à seguridade social (INSS), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Fazenda Federal da CONTRATADA, bem assim a sua compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA.

4.4. Efetuar o pagamento nas condições e preços ajustados, após o devido atesto da nota fiscal/fatura.

4.5. Transmitir ao preposto da CONTRATADA toda e qualquer demanda.

4.6. Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais.

4.7. Designar responsável para o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto deste Termo de Referência.

4.8. Prestar as informações e esclarecimentos necessários à CONTRATADA.

4.9. Responder pelas consequências de suas ações ou omissões.

4.10. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos e sistemas necessários à execução do objeto, observadas as normas internas de segurança.

4.11. Comunicar à CONTRATADA quaisquer ocorrências relacionadas com a execução do(s) serviço(s).

4.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

4.13. a **CONTRATADA** obriga-se a:

4.14. Executar os serviços de acordo com as condições, especificações e prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.15. Disponibilizar profissionais com conhecimento técnico e experiência compatíveis com os serviços contratados.

4.16. Manter disponibilidade para atendimento presencial e remoto nos períodos estabelecidos.

4.17. Atender aos chamados dentro dos prazos definidos neste Termo de Referência.

4.18. Manter absoluto sigilo sobre informações, documentos, senhas, dados, sistemas e demais conteúdos aos quais tiver acesso em razão da execução dos serviços.

4.19. Observar as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e demais normas relacionadas à segurança da informação.

4.20. Não divulgar, compartilhar, reproduzir ou utilizar para finalidade diversa da execução contratual qualquer informação pertencente ao CRA-MT.

4.21. Comunicar imediatamente ao fiscal do contrato qualquer falha, incidente, vulnerabilidade

ou ocorrência que possa comprometer a segurança, disponibilidade ou integridade dos recursos tecnológicos.

4.22. Responsabilizar-se integralmente por seus empregados, prestadores e prepostos, inclusive quanto às obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais.

4.23. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

4.24. Reparar, corrigir ou refazer, às suas expensas, os serviços executados em desacordo com as especificações deste Termo de Referência.

4.25. Manter organizado o registro dos atendimentos realizados, quando solicitado pela fiscalização.

4.26. Prestar esclarecimentos e fornecer informações relacionadas aos serviços sempre que solicitado pelo CRA-MT.

4.27. Informar previamente ao CRA-MT quando identificar necessidade de aquisição ou substituição de equipamentos, peças, componentes, licenças ou outros itens não abrangidos pelo objeto.

5. JUSTIFICATIVA DA DISPENSA DE LICITAÇÃO

As compras e contratações das entidades públicas seguem obrigatoriamente um regime regulamentado por Lei. O fundamento principal que reza por esta iniciativa é o artigo. 37, inciso XXI, da Constituição Federal de 1988, no qual determina que as obras, os serviços, compras e alienações devem ocorrer por meio de licitações. A licitação foi o meio encontrado pela Administração Pública, para tornar isonômica a participação de interessados em procedimentos que visam suprir as necessidades dos órgãos públicos acerca dos serviços disponibilizados por pessoas físicas e/ou pessoas jurídicas nos campos mercadológicos distritais, municipais, estaduais e nacionais, e ainda procurar conseguir a proposta mais vantajosa às contratações. Para melhor entendimento, vejamos o que dispõe o inciso XXI do Artigo 37 da CF/1988:

(...)

“XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.”

Para regulamentar o exercício dessa atividade foi então criada a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, mais conhecida como Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

O objetivo da licitação é contratar a proposta mais vantajosa, primando pelos princípios da legalidade, impessoalidade, igualdade, moralidade e publicidade. Licitar é regra.

Entretanto, há aquisições e contratações que possuem caracterizações específicas tornando impossíveis e/ou inviáveis as licitações nos trâmites usuais, frustrando a realização adequada das funções gerenciais. Na ocorrência de licitações impossíveis e/ou inviáveis, a lei previu exceções à regra, a Dispensa de Licitação e a Inexigibilidade de Licitação. Trata-se de certame realizado sob a obediência ao estabelecido no artigo 75, da Lei nº 14.133/2021 que prevê em seu quando pode ocorrer a dispensa de licitação.

Art. 75. É dispensável a licitação:

[...]

*§ 1º Para fins de aferição dos valores que atendam aos limites referidos nos incisos I e II do **caput** deste artigo, deverão ser observados:*

I - o somatório do que for despendido no exercício financeiro pela respectiva unidade gestora;

II - o somatório da despesa realizada com objetos de mesma natureza, entendidos como tais aqueles relativos a contratações no mesmo ramo de atividade.

No caso em questão verifica-se a Dispensa de Licitação com base jurídica nos incisos I e II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021.

6. LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Os serviços presenciais serão executados na sede do Conselho Regional de Administração de Mato Grosso, localizada na Rua: Cinco, Quadra 14 Lote 05 - Centro Político Administrativo, Cuiabá/MT, Cep: 78.049-919.

6.2. Os serviços que não demandarem presença física poderão ser executados remotamente, mediante acesso autorizado pelo CRA-MT, observadas as medidas de segurança necessárias.

7. PRAZO DE VIGÊNCIA

7.1. A contratação terá prazo de vigência inicial de **12 (doze) meses**, contados da data definida no instrumento contratual.

7.2. Considerando a natureza continuada dos serviços, eventual prorrogação poderá ocorrer desde que presentes os requisitos e condições estabelecidos na Lei nº 14.133/2021, demonstrada a vantajosidade para a Administração e observado o interesse público.

8. IMPACTO AMBIENTAL E CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

8.1. A execução do objeto apresenta reduzido impacto ambiental direto.

8.2. Sempre que tecnicamente possível, deverão ser priorizados procedimentos remotos para resolução de chamados, reduzindo deslocamentos desnecessários.

8.3. A CONTRATADA deverá orientar, quando pertinente, quanto ao adequado uso dos equipamentos e recursos tecnológicos, contribuindo para o aumento da vida útil dos bens e redução da geração de resíduos eletrônicos.

9. DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. O descumprimento das obrigações assumidas sujeitará a contratada às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

9.2. As sanções poderão ser aplicadas nos casos de:

- inexecução total ou parcial do objeto;
- atraso injustificado;
- descumprimento das especificações;
- apresentação de informações ou documentos falsos;
- comportamento inidôneo;
- fraude durante a execução da contratação;
- demais hipóteses previstas na legislação.

9.3. A aplicação de sanções não afasta a obrigação de reparação integral dos danos eventualmente causados ao CRA-MT.

10. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 O saldo orçamentário disposto para a realização da aquisição em questão, está previsto na dotação orçamentária: 6.2.2.1.1.01.04.04.005 - Serviços de Informática

11. DOS CUSTOS ESTIMADOS

11.1. De acordo com a pesquisa de mercado realizada, o custo mensal estimado da contratação é de **R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais)**, perfazendo o valor anual estimado de **R\$ 21.600,00 (vinte e um mil e seiscentos reais)**.

12. DO PAGAMENTO

12.1. O pagamento será efetuado **mensalmente**, após a prestação dos serviços correspondentes ao período e mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada pelo fiscal do contrato.

12.2. O pagamento ficará condicionado à regular execução dos serviços e à comprovação, quando exigível, da manutenção das condições de habilitação e regularidade da CONTRATADA.

12.3. O CRA-MT poderá suspender o pagamento correspondente quando constatada prestação dos serviços em desacordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, até que sejam adotadas as providências necessárias à regularização.

12.4. O pagamento não implicará aceitação definitiva dos serviços quando posteriormente constatada irregularidade na execução do objeto.

13. DA CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

13.1. Considerando que a execução dos serviços poderá proporcionar acesso da CONTRATADA a sistemas, equipamentos, arquivos, credenciais e informações institucionais, deverá ser mantido absoluto sigilo sobre todos os dados acessados.

13.2. A CONTRATADA não poderá copiar, transferir, compartilhar, armazenar externamente ou utilizar dados do CRA-MT para finalidade diversa da estritamente necessária à execução dos serviços.

13.3. Credenciais de acesso eventualmente disponibilizadas deverão ser utilizadas exclusivamente para execução das atividades autorizadas.

13.4. Qualquer incidente, perda de informação, acesso indevido, suspeita de comprometimento ou vulnerabilidade identificada deverá ser imediatamente comunicada ao CRA-MT.

13.5. As obrigações de confidencialidade permanecerão válidas mesmo após o encerramento da contratação.

14. CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

14.1. Não há contratação correlata.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Assim, diante do exposto acima, entendemos ser **VIÁVEL** a contratação da solução demandada.

Termo de referência elaborado pela Superintendência

Adm. Wilians Silva Salustiano

Superintendente

CRA-MT 6.045

Aprovado

Adm^a. Kátia Aparecida Reis de Oliveira Arruda
Diretora Administrativa e Financeira
CRA-MT 00474

Adm. Helio Tito Simões de Arruda
Presidente
CRA-MT 00011



Documento assinado eletronicamente por **Adm. Wilians Silva Salustiano, Superintendente**, em 26/08/2026, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Adm. Helio Tito Simões de Arruda, Presidente**, em 27/08/2026, às 13:47, conforme horário oficial de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Adm^a. Katia Aparecida Reis de Oliveira Arruda, Diretor(a)**, em 27/08/2026, às 16:54, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cfa.org.br/conferir, informando o código verificador **4326012** e o código CRC **4E64925B**.