



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

TERMO DE REFERÊNCIA COM FUNDAMENTO NA LEI FEDERAL Nº 14.133/2021

Órgão Requerente	Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente
Responsável	Bruno Manoel Pellini Garcia
E-mail para cotação:	compras@quata.sp.gov.br

1- Definição do objeto:

Contratação, por meio de processo licitatório, de Serviço Técnico especializado para administração, operação e manutenção da rede sem fio municipal denominada Internet Rural, compreendendo fornecimento, instalação e configuração de equipamentos, gestão e manutenção preventiva e corretiva dos pontos de acesso, monitoramento em tempo real e medição de tráfego, implantação e gestão de portal de autenticação (como o Mk-Auth), suporte e atendimento ao usuário final, resposta a incidentes, relatórios de desempenho e demais atividades necessárias à efetiva prestação de serviço de acesso à Internet destinado à população das áreas rurais do Município. Conforme exposto abaixo:

ITEM	CÓDIGO	PRODUTO/DESCRIÇÃO	UNID	QNT	VALOR UNIT (mensal)	VALOR TOTAL (6 meses)
1	598.003.125	Serviço técnico especializado para administração, operação e manutenção da rede sem fio municipal "Internet Rural" - fornecimento, instalação, monitoramento, suporte ao usuário, manutenção preventiva e corretiva e gestão de portal de autenticação. (por um período de 6 meses)	SV	1	R\$ 3.500,00	R\$ 21.000,00

1.2. Classificação do objeto: Serviço de suporte, manutenção em rede sem fio e outros serviços em tecnologia da informação.

1.3. Critério de Julgamento: O serviço técnico para a administração, operação e manutenção da rede sem fio municipal denominada "Internet Rural", será julgada por **menor preço unitário**.

1.4. Justificativa para dispensa dos documentos solicitados: É dispensado projeto básico por se tratar de serviço em tecnologia da informação.

Análise de risco: A falta de manutenção da rede sem fio leva a problemas de hardware e software, resultando em baixo desempenho da internet e falhas no serviço. Isso pode incluir interrupções intermitentes ou a paralisação completa da rede, prejudicando o acesso público e serviços municipais que dependem da conectividade.

1.5. Valor total: O valor total estimado para execução do objeto descrito acima é de aproximadamente R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais), sendo aproximadamente R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) mensais, considerando os valores obtidos na pesquisa de mercado, em empresas desse segmento localizadas no município e em cidades vizinhas, via e-mail e telefone, além de considerar contratações anteriores.

1.6. Registro de Preços: () SIM (X) NÃO

Licitação

2- Justificativa:

A contratação de empresa especializada se faz necessária devido à limitação do quadro de servidores do setor de Tecnologia da Informação, atualmente composto por apenas dois Analistas de T.I., sem técnicos de informática. As atividades exigidas, como manutenção em torres, instalação de equipamentos em altura e intervenções em sistemas de rádio frequência, demandam profissionais certificados nas normas NR-10 e NR-35, o que não se enquadra nas atribuições dos Analistas de T.I.. Dessa forma, é imprescindível a contratação de empresa qualificada, com equipe técnica habilitada e licença SCM da ANATEL, para assegurar a continuidade e a segurança dos serviços da rede sem fio municipal "Internet Rural".



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

3- Dotação orçamentária (Lei de responsabilidade fiscal LC101/00 art. 16 em especial)

Ficha	Funcional Programática	Fonte de Recurso
441	MANUT. DEPTO DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE (serviço)	Recurso Próprio

4- Condições de habilitação:

A CONTRATADA deverá estar constituída sob a forma de pessoa jurídica, com registro regular no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) e com situação cadastral ativa, deverá possuir registro de atividade econômica compatível com o objeto contratual.

Considera-se, para os fins deste Termo de Referência, que o objeto contratado configura exploração de serviço de telecomunicações ao público, nos termos da regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Considerando que o serviço de acesso à internet é prestado gratuitamente à população pelo Município de Quatá (Lei Municipal nº 2.788/2013), a comprovação de titularidade de outorga ou autorização para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) junto à ANATEL não constitui requisito obrigatório de habilitação, sendo aceita apenas como diferencial ou pontuação técnica, nos termos da jurisprudência do TCU (Acórdãos 1.234/2018-Plenário e 2.179/2019-Plenário) e da Resolução ANATEL nº 680/2017, art. 2º, § 2º.

É obrigatória a apresentação de documentação, incluindo o PPR (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais), conforme normas regulamentadoras vigentes, além de certificação NR-10 e NR-35.

A CONTRATADA deverá comprovar que está devidamente registrada no Conselho Federal dos Técnicos Industriais (CFT), conforme exigido pela legislação vigente que regulamenta o exercício das atividades técnicas industriais. Para tanto, deverá apresentar, obrigatoriamente, no momento da habilitação, Certidão de Registro e Quitação emitida pelo CFT, em nome da empresa, com validade vigente na data da sessão pública do certame.

A CONTRATADA deverá possuir atestado de capacidade técnica e deverá dispor de profissionais devidamente capacitados e qualificados para a execução dos serviços técnicos de administração, operação e manutenção da rede sem fio, obedecendo às normas de segurança do trabalho e às boas práticas da área de tecnologia da informação.

A ausência ou irregularidade das documentações descritas acima, implicará na inabilitação da CONTRATADA, por não atendimento à qualificação técnica exigida neste Termo de Referência.

5-Condições de execução do objeto:

A CONTRATADA deverá atender as ordens de serviço (chamado), correspondentes às atividades previstas no item “Descrição dos Serviços” e descritas neste Termo de Referência. As demandas deverão ser executadas conforme as ordens de serviço formalmente emitidas e encaminhadas pelo Setor de T.I..

Descrição dos Serviços:

A contratação de serviços de mão de obra/serviço técnico especializado para prestação de serviços de administração e manutenção da rede sem fio municipal – “Internet Rural” contempla os serviços abaixo:

- ✓ Instalação e configuração de sistema de gerenciamento (software) que permita integração plena com switches e roteadores da marca MikroTik e outros equipamentos de rede existentes no mercado, preferencialmente compatível com o sistema atualmente utilizado (como o Mk-Auth), possibilitando o controle de autenticação, gerenciamento de banda, relatórios de acesso e administração centralizada da rede;
- ✓ Monitoramento em tempo real dos pontos, com alertas automatizados via WhatsApp ou Telegram, com interface gráfica (como Zabbix, Grafana ou solução equivalente), capaz de acompanhar o status dos



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

equipamentos, disponibilidade de pontos de acessos, consumo de banda, estabilidade dos links, entre outros. Os alertas devem estar configurado para envio automático pelo WhatsApp ou Telegram, informando as falhas/eventos, severidade, duração e local do evento, por nome e IP.

- ✓ Envio de backup de toda a base de dados dos pontos/equipamentos e do sistema de autenticação de usuários todo dia 30 de cada mês;
- ✓ Instalação, substituição e configuração de equipamentos de transmissão e recepção de sinal, e ativação de pontos de acesso e de transmissão;
- ✓ Diagnóstico de falhas, reparos e testes de desempenho;
- ✓ Manutenção corretiva e preventiva em **torres de transmissão**, incluindo acesso físico, verificação e substituição de componentes ou equipamentos defeituosos;
- ✓ Manutenção e correção necessária para garantir o funcionamento da rede sem fio municipal – “Internet Rural”;
- ✓ Atualização e aplicação de regras de segurança e autenticação da rede.

Ressalta-se que a empresa CONTRATADA deverá realizar a importação da base de dados do sistema atualmente em uso para o novo sistema de gerenciamento a ser implantado. Durante a vigência do contrato, todo dia 30 no mês a empresa deverá encaminhar ao email do Setor de TI (ti@quata.sp.gov.br) o backup de configuração de todos os equipamentos e do sistema completo que possua o cadastro dos usuários (por exemplo, o Mk-Auth).

Ao término do contrato, será obrigatória a entrega, ao Setor de Tecnologia da Informação da Prefeitura, de cópia de segurança (backup) completa da referida base de dados, e das configurações dos equipamentos, devidamente atualizada e em formato acessível para futura migração ou continuidade dos serviços. Essa cópia de segurança deverá ser enviado via email.

Ressalta-se que os serviços contratados deverão ser prestados **nos pontos e locais previamente definidos**, onde estão instalados os equipamentos de transmissão e recepção pertencentes à Prefeitura.

A CONTRATADA **não será responsável pela execução de serviços em residências particulares, sítios ou demais propriedades de usuários finais**, limitando-se à manutenção, instalação e suporte técnico da infraestrutura pertencente ao Município.

A CONTRATADA deverá garantir acesso total (administrativo e técnico) ao Setor de T.I. a todos os equipamentos, sistemas e configurações da rede 'Internet Rural'. Ressalta-se que tal acesso não implica na execução direta dos serviços pelo setor de TI, mas sim no acompanhamento, monitoramento das atividades realizadas pela contratada, assegurando a transparência e o controle técnico-operacional dos serviços prestados.

A CONTRATADA deverá garantir mecanismos de segurança e registro de acesso que permitam, mediante requisição judicial, a identificação do usuário responsável por eventuais acessos irregulares realizados por meio da rede disponibilizada. Adicionalmente, a CONTRATADA deverá assegurar que a Prefeitura Municipal não seja responsabilizada por acessos indevidos, usos ilícitos ou quaisquer ações praticadas pelos usuários finais da rede, uma vez que tais atividades serão de responsabilidade exclusiva do usuário identificado nos registros mantidos pela CONTRATADA.

Acompanhamento dos chamados:

A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos após a abertura da solicitação de serviço, a qual poderá ser realizada por meio do sistema on-line ou por outro canal de comunicação previamente acordado entre as partes, como, WhatsApp.



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

Independentemente do meio utilizado para acionar a CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá obrigatoriamente registrar a ocorrência no sistema on-line disponibilizado pela prefeitura, ainda que o atendimento já tenha sido concluído, para fins de controle, auditoria e histórico técnico.

A CONTRATADA deverá monitorar continuamente o sistema de monitoramento, bem como os avisos encaminhados por WhatsApp. Ao identificar qualquer falha, indisponibilidade ou anomalia nos serviços prestados, a CONTRATADA deverá adotar as medidas necessárias para iniciar a correção e restabelecer a normalidade no menor tempo possível, priorizando a disponibilidade e a integridade da infraestrutura atendida. A CONTRATADA deve sempre se atentar aos prazos definidos neste termo.

O atendimento aos chamados deverá ser realizado, preferencialmente, de forma presencial. Contudo, quando tecnicamente viável, o atendimento poderá ser efetuado remotamente, desde que a CONTRATADA assegure a integral qualidade, eficiência e eficácia na execução dos serviços, nos mesmos níveis de um atendimento presencial.

Nos atendimentos remotos, a CONTRATADA deverá garantir a plena resolução da demanda técnica, sem que haja necessidade de deslocamento, apoio técnico ou qualquer tipo de intervenção por parte do Setor de TI.

Todos os custos necessários ao atendimento das ordens de serviço (chamados) são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, incluindo, mas não se limitando a, despesas com transporte (veículo, combustível, pedágios), hospedagem, alimentação e quaisquer outros encargos relativos ao deslocamento e à permanência de seus profissionais no local de execução dos serviços. A CONTRATADA deverá ainda dispor, por seus próprios meios, de ferramentas e equipamentos básicos indispensáveis à adequada execução dos serviços descritos no presente Termo de Referência, escada, EPIs, entre outros.

A CONTRATANTE deverá solucionar o problema e responder o chamado aberto no sistema online, o serviço que realizou, descrevendo de forma breve os passos efetuados e quando cabível, acrescentar fotos ou vídeos para fins de controle.

A CONTRATADA deverá estar subordinada aos Analistas de T.I. do município, prestando relatórios (resposta nos chamados, entre outros) e acatando as diretrizes operacionais definidas por esse setor.

A CONTRATADA deverá prestar atendimento técnico ao Setor de T.I. Caso a CONTRATADA esteja sediada em outro município, eventuais feriados locais não poderão ser utilizados como justificativa para o não cumprimento das obrigações contratuais.

5.1 – Prazo e forma de entrega/execução dos serviços:

A CONTRATADA deverá responder às solicitações de atendimento técnico após a abertura do chamado, seja por meio do sistema online ou via WhatsApp, empregando todos os esforços para diagnosticar e solucionar o problema, de forma remota ou presencial, conforme a complexidade da ocorrência.

- ✓ Atendimento em dias úteis (segunda a sexta-feira), das 7h00 às 18h00
 - A CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) minutos para iniciar o atendimento e as ações de correção, de forma remota ou presencial.
 - Caso a demanda exija atendimento presencial e a ocorrência seja registrada após as 18h, a CONTRATADA poderá iniciar o atendimento presencial às 7h00 da manhã do dia seguinte, sem prejuízo das tratativas remotas.
 - **É expressamente vedado que o sinal de internet permaneça indisponível por período superior a 24 (vinte e quatro) horas** a abertura do chamado ou solicitação, devendo a CONTRATADA adotar todas as medidas necessárias para restabelecer o serviço dentro desse limite, independentemente do dia da semana ou feriado.
- ✓ Atendimento em finais de semana e feriados



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

- A CONTRATADA terá o prazo máximo de 3 (três) horas para iniciar o atendimento remoto e caso a solução não seja possível remotamente, a CONTRATADA terá até 5 (cinco) horas para iniciar o atendimento presencial. A horas serão contadas a partir da abertura do chamado ou solicitação.
- Caso a abertura do chamado ou solicitação seja registrada após as 18h00, a CONTRATADA poderá iniciar o atendimento presencial às 7h00 da manhã do dia seguinte, sem prejuízo das tratativas remotas.
- **Mantém-se a obrigatoriedade de que a indisponibilidade do sinal de internet não ultrapasse 24 (vinte e quatro) horas da abertura do chamado ou solicitação**, independentemente do dia da semana ou feriado.

✓ Substituição de equipamentos, cabos e fibra

Caso seja necessária a substituição de equipamentos para a continuidade do serviço, a CONTRATADA deverá efetuar a reposição temporária no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, garantindo o pleno funcionamento do sistema. A responsabilidade pela aquisição definitiva da peça ou equipamento danificado será da CONTRATANTE, devendo esta fornecer à CONTRATADA o item necessário para reposição permanente.

Em situações de maior complexidade, nas quais a CONTRATADA não consiga concluir o serviço dentro do prazo inicialmente estabelecido, esta deverá comunicar formalmente o Setor de T.I. via e-mail, apresentando a justificativa detalhada e solicitando a prorrogação do prazo. Caberá ao Setor de T.I. avaliar a pertinência da solicitação, podendo deferi-la ou indeferi-la, a seu critério exclusivo. Ressalta-se que o Setor de T.I. reserva-se o direito de não conceder a prorrogação. O prazo máximo para a conclusão do serviço, incluindo eventuais prorrogações autorizadas, é de 10 dias corridos.

Os serviços a serem executados, estão descritos neste Termo de Referência, e o técnico irá responder os chamados de acordo com os serviços abertos no sistema de chamado.

Canal de comunicação entre o técnico e o solicitante.

A CONTRATADA deverá **verificar o sistema de chamados online** disponibilizado pelo Setor de T.I., bem como o **grupo de alertas** criado pela empresa, por meio dos quais poderão ser solicitados os serviços. Destacamos que a CONTRATADA deverá sempre responder ao chamado no sistema online, descrevendo detalhadamente os passos adotados para a solução do problema e, quando necessário, anexar fotos ou vídeos, especialmente em casos de troca de equipamentos ou rompimento de fibra. Ressaltamos que, mesmo que o serviço tenha sido concluído antes da abertura do chamado no sistema online, a CONTRATANTE deverá proceder com a abertura do chamado para que a CONTRATADA registre todos os procedimentos realizados para a resolução da demanda.

5.2 – Local de entrega/execução, responsável pelo recebimento do objeto:

O local dos pontos (aproximados) onde serão realizados os serviços:

Torre de TV: -22.247124, -50.709661 <https://maps.app.goo.gl/oEnKoe62RhEm9J1H8>

Granja: -22.167770, -50.665949 <https://maps.app.goo.gl/j5MQTkZutiA4JrZj6>

Polaina: -22.142900, -50.656771 <https://maps.app.goo.gl/8pLcaRbD8ig7ZkXr9>

Água do Fogo: -22.121303, -50.687491 <https://maps.app.goo.gl/rN1SMpWDbmN7a2476>

Obs: Quando tecnicamente viável, o atendimento poderá ser efetuado remotamente.

A CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar a ampliação da quantidade de pontos de acesso da rede, **mediante aviso prévio mínimo de 30 (trinta) dias**. No entanto, **o acréscimo não poderá exceder o limite de 2 (dois) pontos adicionais** durante a vigência contratual.



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

Ressalta-se que, em caso de eventual ampliação da infraestrutura, a **responsabilidade pela aquisição e fornecimento de todos os equipamentos** necessários será exclusiva da **CONTRATANTE**. À **CONTRATADA** caberá, unicamente, a execução dos serviços de instalação, configuração e integração técnica dos referidos equipamentos ao sistema existente, **assegurando seu pleno funcionamento e operação**.

Os responsáveis pelo intermédio e fiscalização serão Ana Paula dos S. Braatz Vieira e Rodrigo da Silva Costa - responsáveis pelo Setor de Tecnologia da Informação (TI) desta Prefeitura.

5.3 – Condições de garantia e assistência técnica:

A **CONTRATADA** deverá registrar no Sistema de Chamados todas as informações relativas ao atendimento do chamado, detalhando os procedimentos realizados nos equipamentos, as peças eventualmente substituídas e, quando aplicável, orientações para manutenção preventiva. O objetivo é assegurar à **CONTRATANTE** uma visão completa e transparente do serviço executado.

Sempre que houver substituição de peças, a **CONTRATADA** deverá apresentar e entregar ao Setor de T.I. da **CONTRATANTE** a peça retirada (com defeito ou em desuso), para fins de controle e rastreabilidade.

Na ocorrência de falhas na execução de serviços (cobertos por “garantia”), a **CONTRATADA** se obriga a realizar nova intervenção corretiva, sem a necessidade de abertura de novo chamado e sem qualquer ônus adicional para a **CONTRATANTE**.

A **CONTRATANTE**, por sua vez, deverá manter-se disponível para fornecer esclarecimentos e informações complementares, caso necessário, inclusive após a finalização do atendimento, visando assegurar a efetividade e continuidade das soluções implementadas.

5.4 – Prazo de vigência da contratação:

Prazo de 6 meses (seis), podendo ser prorrogado sucessivamente até o limite previsto no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021.

5.5 – Demais informações necessárias para execução do objeto:

Compatibilidade com a Lei Municipal nº 2.788/2013

A lei autoriza expressamente o Poder Executivo a criar o Programa “Cidade Digital” para fornecer acesso gratuito à internet à população, inclusive em áreas rurais, por meio de rede sem fio (Wi-Fi). Isso legitima a contratação de serviços técnicos para viabilizar esse acesso, como previsto no seu objeto.

Este Termo de Referência descreve claramente atividades que envolvem operação de rede pública, autenticação de usuários, manutenção de infraestrutura de transmissão, e suporte técnico - todos elementos típicos de exploração de serviço de telecomunicações ao público. Considerando se tratar de rede pública municipal de acesso gratuito à internet (Lei Municipal nº 2.788/2013), a exigência de SCM não é obrigatória, conforme jurisprudência do TCU e da ANATEL, sendo aceita como diferencial técnico.

6- Obrigações da contratada:

É obrigatória a observância das seguintes normas e padrões técnicos:

- ✓ NR-10 – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade, aplicável a qualquer intervenção em equipamentos energizados ou instalação elétrica;
- ✓ NR-35 – Trabalho em Altura, para situações que exijam atividades acima de dois metros do nível inferior;
- ✓ Cadastro como provedor de pequeno porte (PPP – Resolução ANATEL 614/2013) ou SCM (facultativo).
- ✓ ABNT NBR ISO/IEC 27002 – Diretrizes de boas práticas para segurança da informação, especialmente nos serviços que envolvam formatação de equipamentos, backup de dados, controle de acesso e redes;
- ✓ ANSI/TIA/EIA-568 – Padrões para cabeamento estruturado, aplicáveis a serviços de infraestrutura de rede, como crimpagem, organização de cabos, instalação de pontos de rede.



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

- ✓ Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018) – A CONTRATADA deverá adotar práticas que assegurem o sigilo e a proteção dos dados pessoais manipulados durante a execução dos serviços.

O não cumprimento das normas acima poderá acarretar a responsabilização da CONTRATADA, inclusive com aplicação de penalidades contratuais, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

A execução dos serviços contratados deverá ser realizada exclusivamente por profissionais devidamente qualificados, com competências técnicas compatíveis com as atividades descritas neste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá observar os prazos, condições de execução, normas técnicas aplicáveis e demais exigências constantes deste documento e do Edital que o acompanha.

Ressalta-se que as solicitações de serviço (chamados) serão formalizadas por meio do Sistema de Chamados online. Assim, é responsabilidade da CONTRATADA monitorar a plataforma e garantir o pronto recebimento, acompanhamento e execução das demandas registradas.

Quando houver a necessidade de troca de equipamento, o técnico responsável deverá realizar a identificação do equipamento (patrimônio e local - se houver) e instalar o novo equipamento configurado, testado e pronto para uso.

7- Gestão e Fiscalização:

Gestão: Bruno Manoel Pellini Garcia - Secretário de Agricultura e Meio Ambiente

Fiscalização: Ana Paula dos S. Braatz Vieira e Rodrigo da Silva Costa - responsáveis pelo Setor de Tecnologia da Informação (TI) desta Prefeitura.

8- Outras informações:

O pagamento será realizado no prazo de até 30 (trinta) dias contados a partir do recebimento da respectiva nota fiscal eletrônica, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente jurídica indicado pela CONTRATADA.

Enviar nota fiscal com dados bancários na nota para os seguintes e-mails:

- contabilidade.nf@quata.sp.gov.br
- prefeitura@quata.sp.gov.br
- secretariaagricultura@quata.sp.gov.br
- telefone: (18)99663-2782
(18) 3366-1008

Quatá, 05/01/2026.

Documento assinado digitalmente



BRUNO MANOEL PELLINI GARCIA

Data: 19/03/2026 10:24:47-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Nome: Bruno Manoel Pellini Garcia
Secretário de Agricultura e Meio Ambiente

Documento assinado digitalmente



ANA PAULA DOS SANTOS BRAATZ VIEIRA

Data: 17/04/2026 15:08:39-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Ana Paula dos S. Braatz Vieira e Rodrigo da Silva Costa
Cargo: Analista de Tecnologia e Comunicação (T.I.C)

Documento assinado digitalmente



RODRIGO DA SILVA COSTA

Data: 17/04/2026 15:00:02-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>