

TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto: Contratação de empresa especializada em assistência técnica para computadores, notebooks, impressoras e redes de informática, abrangendo manutenção corretiva e preventiva, manutenção física, suporte remoto ou telefônico, bem como configuração e instalação de programas e sistemas.

Unidade requisitante: Secretário do Meio Ambiente e Sustentabilidade.

Agentes responsáveis pela elaboração do ETP: Roberto Carlos Grambow, Diretor Administrativo-Financeiro, Secretaria do Meio Ambiente e Sustentabilidade, matrícula 56.846, roberto.grambow@bc.sc.gov.br, 47 98438-9993. Fábio Rodrigo Moser, Analista Administrativo, Secretaria do Meio Ambiente e Sustentabilidade, matrícula 54.414, fabio.moser@bc.sc.gov.br, 47 3267-7080.

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Objeto da contratação

1.1.1 Contratação de serviços especializados e continuados de suporte em informática para a SEMAM.

1.1.2 O objeto abrange manutenção preventiva e corretiva de equipamentos, suporte remoto e presencial, configuração e instalação de softwares e manutenção da rede lógica.

1.1.3 A finalidade é garantir a continuidade operacional do parque tecnológico da SEMAM, com níveis mínimos de qualidade, desempenho e disponibilidade previamente definidos.

1.2 Natureza e caracterização do objeto

1.2.1 Natureza: serviço comum, de caráter continuado, com execução sob demanda, sem limitação de chamados.

1.2.2 Abrangência técnica:

- 1.2.2.1 Manutenção preventiva: verificação funcional, limpeza, atualização de sistemas e otimizações periódicas.
- 1.2.2.2 Manutenção corretiva: diagnóstico e correção de falhas em computadores, notebooks, impressoras e ativos de rede.
- 1.2.2.3 Suporte remoto e presencial: atendimento imediato por canais remotos e deslocamento in loco quando necessário.
- 1.2.2.4 Configuração e instalação de programas: sistemas operacionais, pacotes de escritório, navegadores, antivírus e softwares essenciais.
- 1.2.2.5 Rede lógica: suporte à conectividade, pontos de rede, switches, roteadores e estabilidade da internet.
- 1.2.2.6 Laudos técnicos: emissão sempre que solicitado, inclusive para recebimento de bens e instrução de processos de compras.

1.2.3 Critério de julgamento: global, considerando o valor total mensal para execução integral do escopo.

1.3 Quantitativos, prazo e prorrogação

1.3.1 Unidade de medida: mensalidade de prestação de serviços técnicos.

1.3.2 Quantidade inicial: 12 meses.

1.3.3 Valor de referência: R\$ 1.260,00/mês; R\$ 15.120,00/ano; R\$ 30.240,00 para 24 meses.

1.3.4 Possibilidade de prorrogação: até 24 meses, condicionada ao interesse público, disponibilidade orçamentária e desempenho satisfatório da contratada, conforme arts. 105 a 114 da Lei nº 14.133/2021.

1.3.5 Escopo atendido: todo o parque tecnológico da SEMAM, conforme inventário institucional vigente.

1.4 Locais de execução e atendimento

1.4.1 Locais de prestação: sede da SEMAM e demais unidades administrativas vinculadas, em Balneário Camboriú/SC.

1.4.2 Canais de atendimento: telefone e e-mail institucional para abertura de chamados; suporte remoto prioritário; deslocamento presencial quando necessário.

1.5 Regras de recebimento provisório e definitivo

1.5.1 Recebimento provisório:

- 1.5.1.1 Base: relatório mensal de execução contendo chamados atendidos, tempos de resposta e resolução, ações preventivas e laudos emitidos.

- 1.5.1.2 Condição: verificação inicial pelo fiscal do contrato quanto à aderência ao escopo e execução no período.

1.5.2 Recebimento definitivo:

- 1.5.2.1 Base: validação do cumprimento dos SLAs, solução das pendências registradas e conformidade dos registros/documentos.

- 1.5.2.2 Ateste: emissão de ateste pelo fiscal/gestor após conferência dos indicadores e qualidade dos serviços.

1.6 Garantia, manutenção e assistência técnica

1.6.1 Garantia de serviço: correções sem custo adicional para falhas decorrentes da execução durante o período de referência.

1.6.2 Garantia de peças/componentes: observância das garantias do fabricante e responsabilidade pela correta instalação e funcionamento.

1.6.3 Prazos de atendimento (SLAs mínimos):

- 1.6.3.1 Tempo de resposta: até 30 minutos para rede e computadores; até 1 hora para demais equipamentos.

- 1.6.3.2 Tempo de resolução: até 1 dia útil para estações/servidores; até 7 dias úteis para demais equipamentos (suspensão do prazo quando depender de peças).

1.6.4 Cobertura preventiva: programação trimestral, com meta mínima de cobertura dos ativos críticos.

1.7 Requisitos mínimos de qualidade, desempenho e sustentabilidade

1.7.1 Qualidade e desempenho:

- 1.7.1.1 Disponibilidade de ativos: meta mínima de 98% mensal.
- 1.7.1.2 Primeira intervenção eficaz: $\geq 75\%$ dos chamados resolvidos sem retorno.
- 1.7.1.3 Redução de recorrência: meta de redução $\geq 20\%$ de incidentes repetidos após dois ciclos de preventiva.

1.7.2 Compatibilidade e segurança:

- 1.7.2.1 Compatibilidade de software/hardware: observância dos padrões adotados pela SEMAM.
- 1.7.2.2 Segurança de dados: atenção à integridade, atualizações de segurança e boas práticas de proteção da informação.

1.7.3 Sustentabilidade e ciclo de vida:

- 1.7.3.1 Eficiência energética: configuração de modos de economia e orientação de uso consciente.
- 1.7.3.2 Logística reversa: plano para desfazimento e reciclagem de peças/refugos, com comprovantes de destinação adequada.
- 1.7.3.3 Uso racional de insumos: preferência por materiais menos agressivos e reutilizáveis.

1.8 Vedações e observâncias

1.8.1 Especificações excessivas: vedadas exigências irrelevantes ou desnecessárias que limitem a competição.

1.8.2 Interoperabilidade: a solução deve se adaptar aos padrões tecnológicos existentes, sem impor marca ou fornecedor específico.

1.8.3 Responsabilidade: a contratada responde por danos causados à Administração ou a terceiros decorrentes da execução dos serviços.

2. FUNDAMENTOS DA CONTRATAÇÃO

2.1 Referência aos estudos técnicos preliminares

2.1.1 A decisão pela contratação fundamenta-se nos Estudos Técnicos Preliminares (ETP) elaborados pela SEMAM, que analisaram o mercado, compararam propostas de fornecedores locais e contratações similares registradas no PNCP.

2.1.2 O ETP demonstrou que a solução mais vantajosa é a contratação de serviços especializados e continuados de suporte em informática, abrangendo manutenção preventiva e corretiva, suporte remoto e presencial, configuração de softwares e gestão da rede lógica.

2.1.3 A análise comparativa evidenciou que a proposta da PerfilWeb Informática Ltda apresenta melhor relação custo-benefício, com valor anual de R\$ 15.120,00, compatível com o histórico da SEMAM e com a média de mercado.

2.2 Necessidade a ser atendida

2.2.1 A SEMAM necessita garantir a continuidade operacional de sua infraestrutura tecnológica, composta por computadores, notebooks, impressoras e rede lógica.

2.2.2 A ausência de suporte técnico especializado comprometeria a eficiência administrativa, a produtividade dos servidores e a prestação de serviços ao público.

2.2.3 A contratação assegura:

- 2.2.3.1 Redução de falhas e indisponibilidades por meio da manutenção preventiva.
- 2.2.3.2 Resposta rápida a incidentes, evitando paralisações prolongadas.
- 2.2.3.3 Maior durabilidade dos equipamentos, com economia de recursos financeiros.
- 2.2.3.4 Segurança da informação, com atualização de sistemas e proteção contra ameaças digitais.

2.3 Alinhamento com instrumentos de planejamento

2.3.1 A contratação insere-se no planejamento anual da Administração Municipal, integrando as ações permanentes de manutenção da infraestrutura tecnológica.

2.3.2 O objeto está em consonância com as diretrizes estratégicas e orçamentárias da SEMAM, garantindo compatibilidade com os recursos previstos.

2.3.3 A previsão da contratação acompanha o fluxo natural de planejamento institucional, reforçando a continuidade dos serviços essenciais e a eficiência administrativa.

2.4 Motivo da escolha da solução

2.4.1 A escolha pela solução proposta decorre da análise técnica e econômica realizada no ETP, que identificou a PerfilWeb Informática Ltda como a alternativa mais vantajosa.

2.4.2 Os principais motivos da escolha são:

- 2.4.2.1 Escopo completo de serviços, atendendo integralmente às necessidades da SEMAM.
- 2.4.2.2 Valor compatível com o histórico contratual e com a média de mercado.
- 2.4.2.3 Regularidade jurídica, fiscal e trabalhista da empresa.
- 2.4.2.4 Garantia de prazos de resposta e resolução adequados, assegurando eficiência técnica.

2.4.3 A solução escolhida garante economicidade, eficiência e segurança, em conformidade com o art. 18, §1º da Lei nº 14.133/2021.

2.5 Conclusão

2.5.1 A contratação é tecnicamente adequada e economicamente viável, atendendo plenamente às necessidades da SEMAM.

2.5.2 O objeto está alinhado ao planejamento institucional e garante a continuidade dos serviços essenciais de suporte em informática.

2.5.3 Assim, conclui-se pela fundamentação da contratação, recomendando-se sua formalização para assegurar eficiência, economicidade e qualidade na gestão da infraestrutura tecnológica da Secretaria.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1 Fundamentação

3.1.1 A solução corresponde ao conjunto integrado de serviços especializados de suporte em informática, necessários para assegurar a continuidade operacional da infraestrutura tecnológica da SEMAM.

3.1.2 A contratação reúne diferentes tarefas (manutenção preventiva, corretiva, suporte remoto e presencial, configuração de softwares e gestão da rede lógica), que, embora distintas, são interdependentes e devem ser executadas de forma conjunta para garantir eficiência e economicidade.

3.1.3 O mercado de serviços de TI atua de forma integrada, oferecendo pacotes completos de suporte, o que demonstra que a aglutinação das tarefas não descumpra a regra do parcelamento prevista no art. 40 da Lei nº 14.133/2021.

3.2 Elementos que compõem a solução

3.2.1 Manutenção preventiva:

- 3.2.1.1 Verificação periódica de funcionamento dos equipamentos.

- 3.2.1.2 Limpeza interna e externa de computadores e impressoras.
- 3.2.1.3 Atualização de sistemas e softwares.
- 3.2.1.4 Otimização de desempenho e prevenção de falhas recorrentes.

3.2.2 Manutenção corretiva:

- 3.2.2.1 Diagnóstico e reparo de falhas em hardware e software.
- 3.2.2.2 Substituição de componentes defeituosos.
- 3.2.2.3 Reinstalação de sistemas operacionais e softwares essenciais.
- 3.2.2.4 Remoção de vírus e recuperação de sistemas comprometidos.

3.2.3 Suporte remoto e presencial:

- 3.2.3.1 Atendimento remoto imediato por telefone ou e-mail.
- 3.2.3.2 Atendimento presencial em até 30 minutos para rede e computadores, e até 1 hora para demais equipamentos.

- 3.2.3.3 Registro de chamados com data, hora e descrição da ocorrência.

3.2.4 Configuração e instalação de programas:

- 3.2.4.1 Instalação de sistemas operacionais e pacotes de escritório.
- 3.2.4.2 Configuração de navegadores, antivírus e softwares de produtividade.
- 3.2.4.3 Atualizações periódicas de segurança e compatibilidade.

3.2.5 Gestão da rede lógica:

- 3.2.5.1 Suporte à conectividade e estabilidade da internet.
- 3.2.5.2 Configuração de switches, roteadores e pontos de rede.
- 3.2.5.3 Diagnóstico e correção de falhas de comunicação.

3.2.6 Laudos técnicos e apoio administrativo:

- 3.2.6.1 Emissão de laudos técnicos para recebimento de bens e instrução de processos de compras.
- 3.2.6.2 Apoio na especificação de peças e materiais de informática.
- 3.2.6.3 Relatórios mensais e trimestrais de desempenho e indicadores.

3.3 Normas técnicas e ciclo de vida

3.3.1 A solução observará normas técnicas aplicáveis à manutenção de equipamentos de informática e boas práticas de segurança da informação.

3.3.2 O ciclo de vida dos equipamentos será prolongado por meio da manutenção preventiva, reduzindo a necessidade de substituições prematuras.

3.3.3 A contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade, incluindo eficiência energética, uso racional de insumos e logística reversa para descarte de peças e resíduos eletrônicos.

3.4 Obrigações da contratada

3.4.1 Executar os serviços de acordo com os prazos e padrões de qualidade estabelecidos no contrato.

3.4.2 Disponibilizar suporte remoto imediato e atendimento presencial conforme os SLAs definidos.

3.4.3 Emitir relatórios mensais e trimestrais contendo indicadores de desempenho, chamados atendidos e ações preventivas realizadas.

3.4.4 Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato.

3.4.5 Garantir a integridade e segurança dos dados durante a execução dos serviços.

3.4.6 Cumprir as normas ambientais e apresentar comprovantes de descarte adequado de resíduos eletrônicos.

3.4.7 Responder por danos causados à Administração ou a terceiros decorrentes da execução dos serviços.

3.5 Conclusão

3.5.1 A solução descrita integra todos os elementos necessários para atender à demanda da SEMAM de forma eficiente, econômica e sustentável.

3.5.2 A aglutinação das tarefas é justificada pela natureza integrada do mercado de serviços de TI e pela necessidade de manter a responsabilidade concentrada em um único fornecedor.

3.5.3 A contratação assegura continuidade operacional, economicidade e conformidade com normas técnicas e ambientais, garantindo resultados positivos para a Administração.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Fundamentação

4.1.1 Os requisitos da contratação correspondem às condições mínimas que a solução deverá atender, de modo a possibilitar a seleção da proposta mais vantajosa mediante competição.

4.1.2 Este item foi elaborado com base nos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), com atualizações decorrentes do amadurecimento da descrição da solução pretendida.

4.1.3 Os requisitos refletem as condições necessárias para que se contrate empresa apta a fornecer os serviços de suporte em informática, sem impor restrições indevidas à competitividade, em conformidade com o art. 41 da Lei nº 14.133/2021.

4.2 Requisitos técnicos essenciais

4.2.1 A empresa contratada deverá:

- 4.2.1.1 Prestar serviços de manutenção preventiva e corretiva em computadores, notebooks, impressoras e rede lógica.
- 4.2.1.2 Disponibilizar suporte remoto e telefônico imediato, além de atendimento presencial conforme demanda.
- 4.2.1.3 Garantir prazos máximos de resposta: até 30 minutos para rede e computadores, e até 1 hora para demais equipamentos.
- 4.2.1.4 Realizar configuração e instalação de programas e sistemas operacionais, incluindo pacotes de escritório e softwares de segurança.
- 4.2.1.5 Emitir laudos técnicos quando solicitado, especialmente para suporte em processos de licitação e recebimento de materiais de informática.
- 4.2.1.6 Manter canal de comunicação contínuo (telefone e e-mail) para abertura de chamados.
- 4.2.1.7 Cumprir normas técnicas aplicáveis à manutenção de equipamentos de informática e boas práticas de segurança da informação.

4.3 Requisitos de qualidade e desempenho

4.3.1 A empresa contratada deverá assegurar:

- 4.3.1.1 Disponibilidade mínima de 98% dos ativos de TI em funcionamento.
- 4.3.1.2 Resolução de pelo menos 75% dos chamados já na primeira intervenção.
- 4.3.1.3 Redução de incidentes recorrentes em pelo menos 20% após dois ciclos de manutenção preventiva.
- 4.3.1.4 Cumprimento dos prazos de resposta e resolução definidos no contrato.
- 4.3.1.5 Emissão de relatórios mensais e trimestrais de desempenho, contendo indicadores de qualidade e economicidade.

4.4 Requisitos de sustentabilidade

4.4.1 A empresa contratada deverá adotar práticas que mitiguem impactos ambientais, tais como:

- 4.4.1.1 Prolongamento da vida útil dos equipamentos por meio de manutenção preventiva.
- 4.4.1.2 Logística reversa para peças e componentes substituídos, conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010).
- 4.4.1.3 Uso racional de energia elétrica e insumos durante os serviços.
- 4.4.1.4 Descarte adequado de resíduos eletrônicos, em conformidade com a legislação ambiental vigente.

4.5 Requisitos administrativos

4.5.1 A empresa contratada deverá:

- 4.5.1.1 Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução do contrato.
- 4.5.1.2 Garantir a integridade e segurança dos dados durante a execução dos serviços.
- 4.5.1.3 Responder por danos causados à Administração ou a terceiros decorrentes da execução dos serviços.
- 4.5.1.4 Apresentar relatórios de execução e indicadores de desempenho para acompanhamento pelo gestor e fiscal do contrato.

4.6 Categorias profissionais (CBO)

4.6.1 Os serviços deverão ser executados por profissionais enquadrados nas seguintes categorias da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO):

- 4.6.1.1 Analista de suporte técnico em informática (CBO 2124-05).

- 4.6.1.2 Técnico em manutenção de equipamentos de informática (CBO 3132-10).

- 4.6.1.3 Técnico em redes de computadores (CBO 3132-15).

4.6.2 A empresa deverá comprovar que os profissionais designados possuem experiência compatível com as atividades descritas.

4.7 Exigências complementares

4.7.1 Amostras: não aplicável, por se tratar de serviço continuado.

4.7.2 Visita técnica: não será exigida, considerando que o objeto não envolve obras ou adaptações físicas complexas.

4.7.3 Subcontratação: vedada, salvo em casos excepcionais devidamente autorizados pela Administração.

4.7.4 Indicação de marcas ou modelos: vedada, exceto quando tecnicamente justificada, conforme art. 41 da Lei nº 14.133/2021.

4.7.5 Carta de solidariedade do fabricante: não aplicável ao presente objeto, por não envolver fornecimento de bens exclusivos.

4.8 Conclusão

4.8.1 Os requisitos descritos asseguram que a contratação atenderá plenamente às necessidades da SEMAM.

4.8.2 A solução escolhida garante conformidade legal, eficiência técnica, economicidade e sustentabilidade.

4.8.3 Estes requisitos servirão de base para o edital e para a execução contratual, assegurando clareza, objetividade e competitividade no processo licitatório.

5. JUSTIFICATIVA NOS CASOS DE LICITAÇÕES NÃO EXCLUSIVAS

5.1 Fundamentação

5.1.1 Este item atende ao disposto no art. 2º, §3º, do Decreto Municipal nº 8.981/2018, que prevê hipóteses em que a licitação não será exclusiva para microempresas (ME) ou empresas de pequeno porte (EPP).

5.1.2 A justificativa deve ser apresentada de forma clara e objetiva, demonstrando que a não exclusividade decorre de condições técnicas, econômicas ou de mercado que inviabilizam a adoção do tratamento diferenciado.

5.2 Situações previstas no Decreto

5.2.1 A não exclusividade pode ser justificada quando:

- 5.2.1.1 O valor do item, lote ou licitação for superior a R\$ 80.000,00.
- 5.2.1.2 Não houver pelo menos três fornecedores competitivos enquadrados como ME ou EPP, sediados local ou regionalmente, capazes de atender às exigências do edital.
- 5.2.1.3 O tratamento diferenciado e simplificado não se mostrar vantajoso para a Administração, podendo gerar prejuízo ao conjunto do objeto ou elevar o custo acima do valor de mercado.
- 5.2.1.4 O tratamento diferenciado não alcançar, justificadamente, os objetivos previstos no art. 1º do Decreto Municipal nº 8.981/2018, tais como:
 - 5.2.1.4.a Promover o desenvolvimento econômico e social local e regional.
 - 5.2.1.4.b Ampliar a eficiência das políticas públicas.
 - 5.2.1.4.c Incentivar a inovação tecnológica.
 - 5.2.1.4.d Fomentar o desenvolvimento local por meio de arranjos produtivos e associativismo.

5.3 Justificativa aplicada ao caso concreto

5.3.1 No presente caso, a contratação de serviços especializados de suporte em informática não se enquadra como licitação exclusiva para ME ou EPP, pelos seguintes motivos:

- 5.3.1.1 O objeto exige escopo técnico especializado e integrado, não sendo identificado número suficiente de fornecedores locais ou regionais enquadrados como ME ou EPP capazes de atender plenamente às exigências do edital.
- 5.3.1.2 A pesquisa de mercado realizada no ETP identificou fornecedores de diferentes portes, mas não garantiu a presença mínima de três empresas locais ou regionais enquadradas como ME ou EPP.
- 5.3.1.3 A adoção de exclusividade poderia restringir a competitividade e comprometer a economicidade, elevando o custo da contratação ou reduzindo a qualidade técnica do serviço.

5.4 Conclusão

5.4.1 A não exclusividade da licitação é justificada pela ausência de fornecedores locais ou regionais em número suficiente e pela necessidade de assegurar maior competitividade e economicidade.

5.4.2 A decisão está em conformidade com o art. 2º, §3º, do Decreto Municipal nº 8.981/2018, garantindo que o processo licitatório seja conduzido de forma transparente, eficiente e vantajosa para a Administração.

5.4.3 Assim, a contratação será aberta à participação de empresas de diferentes portes, assegurando igualdade de condições e melhor aproveitamento das propostas apresentadas.

6. JUSTIFICATIVA PARA PERMISSÃO OU VEDAÇÃO DE CONSÓRCIOS

6.1 Fundamentação

6.1.1 Este item atende à recomendação do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, constante do @PAP 23/80107593, que orienta a Administração a justificar a permissão ou vedação de consórcios em processos licitatórios.

6.1.2 A análise observa os dispositivos dos arts. 15 e 18 da Lei nº 14.133/2021, bem como o §1º do art. 19 do Decreto Municipal nº 10.809/2022, que define como de grande vulto as contratações com valor estimado igual ou superior a R\$ 10.000.000,00.

6.2 Complexidade técnica e vulto da contratação

6.2.1 O objeto da presente contratação consiste em serviços especializados e continuados de suporte em informática, abrangendo manutenção preventiva e corretiva, suporte remoto e presencial, configuração de softwares e gestão da rede lógica.

6.2.2 Trata-se de serviço de natureza comum e rotineira, sem alta complexidade técnica que justifique a necessidade de consórcios empresariais.

6.2.3 O valor estimado da contratação (R\$ 15.120,00/ano; R\$ 30.240,00 para 24 meses) está muito abaixo do limite de grande vulto definido pelo Decreto Municipal nº 10.809/2022.

6.3 Justificativa para vedação de consórcios

6.3.1 Considerando a natureza do objeto e o valor da contratação, não se justifica a permissão de consórcios, pelos seguintes motivos:

- 6.3.1.1 O objeto não possui alta complexidade técnica que demande a união de diferentes empresas para execução.
- 6.3.1.2 O valor da contratação é de pequeno porte, não caracterizando grande vulto.
- 6.3.1.3 A permissão de consórcios poderia restringir a competitividade, afastando empresas locais de menor porte que atuam individualmente no mercado.

- 6.3.1.4 A execução do contrato por uma única empresa garante maior controle, eficiência e responsabilização direta pela Administração.

6.4 Conclusão

6.4.1 A contratação não se enquadra como de grande vulto e não apresenta alta complexidade técnica.

6.4.2 Dessa forma, fica vedada a participação de empresas reunidas em consórcio no presente certame.

6.4.3 A decisão está em conformidade com a recomendação do TCE/SC, com os arts. 15 e 18 da Lei nº 14.133/2021 e com o Decreto Municipal nº 10.809/2022, assegurando a adequada condução do processo licitatório.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1 Fundamentação

7.1.1 O modelo de execução do objeto descreve como o contrato deverá produzir os resultados pretendidos, desde o início até o encerramento.

7.1.2 A definição contempla a dinâmica contratual, os instrumentos de acompanhamento e atestação, os prazos de execução e recebimento, bem como as condições de transferência de conhecimento e, quando aplicável, a alocação de postos de trabalho.

7.1.3 O regime de execução da contratação, a ser definido no edital, deriva deste modelo.

7.2 Dinâmica do contrato

7.2.1 O contrato será executado de forma continuada, com prestação mensal de serviços de suporte em informática.

7.2.2 A contratada deverá disponibilizar atendimento remoto imediato e atendimento presencial conforme os prazos de resposta estabelecidos (até 30 minutos para rede e computadores; até 1 hora para demais equipamentos).

7.2.3 A execução será acompanhada por relatórios mensais e trimestrais contendo indicadores de desempenho, chamados atendidos, ações preventivas e laudos técnicos.

7.2.4 O gerenciamento dos serviços será centralizado em um único fornecedor, garantindo maior controle e responsabilização.

7.3 Instrumentos formais de solicitação, acompanhamento e atestação

7.3.1 Solicitação de serviços:

- 7.3.1.1 Chamados abertos por telefone ou e-mail institucional.
- 7.3.1.2 Registro obrigatório com data, hora, descrição da ocorrência e prioridade.

7.3.2 Acompanhamento:

- 7.3.2.1 Relatórios mensais contendo tempo de resposta, tempo de resolução, taxa de resolução na primeira intervenção e cobertura de manutenção preventiva.
- 7.3.2.2 Relatórios trimestrais com análise de tendências, indicadores de economicidade e recomendações de melhorias.

7.3.3 Atestação:

- 7.3.3.1 Recebimento provisório: conferência mensal pelo fiscal do contrato, com base nos relatórios apresentados.
- 7.3.3.2 Recebimento definitivo: validação do cumprimento dos SLAs e indicadores, emissão de ateste pelo gestor/fiscal.

7.4 Prazos e locais de execução

7.4.1 Prazo inicial: 12 meses, prorrogável até 24 meses, conforme arts. 105 a 114 da Lei nº 14.133/2021.

7.4.2 Local de execução: sede da SEMAM e demais unidades administrativas vinculadas em Balneário Camboriú/SC.

7.4.3 Recebimento provisório: mensal, mediante relatório de execução.

7.4.4 Recebimento definitivo: mensal, após validação dos indicadores e emissão de ateste.

7.5 Transferência de conhecimentos

7.5.1 A contratada deverá fornecer orientações básicas aos servidores da SEMAM sobre:

- 7.5.1.1 Uso adequado dos equipamentos.
- 7.5.1.2 Práticas de economia de energia e segurança da informação.
- 7.5.1.3 Procedimentos para abertura de chamados e acompanhamento de soluções.

7.5.2 A transferência de conhecimento será realizada por meio de relatórios explicativos, checklists e reuniões de alinhamento trimestrais.

7.6 Alocação de postos de trabalho (quando aplicável)

7.6.1 Os serviços serão prestados preferencialmente fora das instalações da SEMAM, com atendimento remoto e deslocamento presencial apenas quando necessário.

7.6.2 Qualificação técnica exigida: profissionais enquadrados nas categorias da CBO (Analista de suporte técnico, Técnico em manutenção de equipamentos de informática e Técnico em redes de computadores).

7.6.3 Documentos comprobatórios: diplomas, certificados ou registros profissionais compatíveis com as funções desempenhadas.

7.6.4 Substituição de profissionais: somente por motivo justificado (afastamento legal, desligamento ou desempenho insatisfatório), devendo os substitutos possuir a mesma qualificação e efetividade.

7.6.5 Jornada de trabalho: atendimento em horário comercial, sem previsão de horas extras ou trabalho noturno, cabendo à contratada gerenciar sua equipe para cumprir as demandas.

7.6.6 Localidades de prestação: sede da SEMAM e unidades vinculadas, com integral responsabilidade da contratada por transporte e hospedagem de seus funcionários, quando necessário.

7.6.7 Vedação: o órgão não fornecerá benefícios diretamente aos funcionários da contratada (passagens, diárias, vale-transporte ou vale-refeição), conforme jurisprudência do TCU (Acórdãos 1.806/2005, 2.103/2005, 2.171/2005, 2.172/2005, 362/2007 e 669/2008).

7.7 Conclusão

7.7.1 O modelo de execução do objeto garante que o contrato produzirá os resultados pretendidos, com clareza nos prazos, responsabilidades e instrumentos de acompanhamento.

7.7.2 A dinâmica contratual assegura eficiência técnica, economicidade e sustentabilidade, em conformidade com a legislação vigente.

7.7.3 A execução será monitorada por indicadores objetivos, relatórios periódicos e atestes formais, garantindo transparência e controle pela Administração.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1 Fundamentação

8.1.1 O modelo de gestão do contrato descreve como a execução do objeto será fiscalizada pela Administração, garantindo o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada.

8.1.2 A gestão será realizada por meio da atuação coordenada de fiscais designados, cada qual com atribuições específicas, assegurando controle técnico, administrativo e setorial.

8.1.3 O acompanhamento observará os princípios da eficiência, economicidade e transparência, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

8.2 Definição dos tipos de fiscais

Gestor do Contrato: Sr. Nelson de Oliveira, Secretário do Meio Ambiente e Sustentabilidade, matrícula 56087, responsável pela coordenação geral da execução contratual, pela tomada de decisões estratégicas e pela comunicação institucional com a contratada.

Fiscal Administrativo: Sr. Roberto Carlos Grambow, Diretor Administrativo-Financeiro, matrícula 56846, responsável pelo acompanhamento das questões administrativas e financeiras, incluindo empenhos, pagamentos, prorrogações e aditivos.

Fiscal Setorial: Fábio Rodrigo Moser, Analista Administrativo, matrícula 54141, responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços, conferência e validação dos indicadores de desempenho.

8.3 Atores e atividades de acompanhamento

8.3.1 O gestor e os fiscais atuarão de forma integrada, cada qual dentro de suas atribuições.

8.3.2 Atividades principais:

- 8.3.2.1 Gestor: coordenação geral, decisões estratégicas e comunicação institucional.
- 8.3.2.2 Fiscal Administrativo: controle de documentos, empenhos, pagamentos e registros administrativos.
- 8.3.2.3 Fiscal Setorial: acompanhamento técnico da execução, conferência de relatórios e validação de indicadores.

8.4 Protocolo de comunicação

8.4.1 A comunicação entre contratante e contratada será formalizada por meio de:

- 8.4.1.1 Chamados técnicos registrados por telefone ou e-mail institucional.
- 8.4.1.2 Relatórios mensais e trimestrais entregues pela contratada.
- 8.4.1.3 Notificações formais emitidas pelo gestor ou fiscais, quando necessário.

8.4.2 Toda comunicação deverá ser registrada e arquivada para fins de controle e transparência.

8.5 Método de fiscalização e avaliação

8.5.1 A fiscalização será realizada por meio de:

- 8.5.1.1 Conferência dos relatórios mensais e trimestrais apresentados pela contratada.
- 8.5.1.2 Verificação do cumprimento dos prazos de resposta e resolução definidos em contrato.
- 8.5.1.3 Avaliação dos indicadores de desempenho (disponibilidade mínima de 98%, resolução na primeira intervenção $\geq 75\%$, redução de falhas recorrentes $\geq 20\%$).
- 8.5.1.4 Inspeções presenciais, quando necessário, para verificar a execução dos serviços.

8.6 Procedimento de verificação do cumprimento das condições contratuais

8.6.1 O gestor e os fiscais deverão verificar se a contratada mantém, durante todo o período de execução, as condições exigidas na assinatura do contrato, incluindo:

- 8.6.1.1 Regularidade jurídica, fiscal e trabalhista.
- 8.6.1.2 Qualificação técnica dos profissionais designados.
- 8.6.1.3 Cumprimento das normas ambientais e de sustentabilidade.

- 8.6.1.4 Observância dos prazos e indicadores de desempenho.

8.6.2 Caso sejam identificadas irregularidades, o gestor deverá notificar formalmente a contratada e adotar as medidas previstas em contrato e na legislação.

8.7 Conclusão

8.7.1 O modelo de gestão do contrato assegura acompanhamento contínuo e integrado da execução, com definição clara de responsabilidades e protocolos de comunicação.

8.7.2 A atuação coordenada do gestor e dos fiscais garante maior controle, transparência e eficiência, assegurando que os resultados pretendidos sejam alcançados.

8.7.3 O procedimento de fiscalização e avaliação permitirá verificar o cumprimento integral das condições contratuais, fortalecendo a governança e a segurança administrativa.

9. Critérios de medição e de pagamento

9.1 Fundamentação

9.1.1 Este item define como será calculado o montante devido à contratada, de acordo com o nível de cumprimento dos aspectos quantitativos e qualitativos na execução do contrato.

9.1.2 A medição e o pagamento serão vinculados à conformidade dos serviços prestados e aos resultados efetivamente obtidos, em consonância com os indicadores de desempenho e os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) estabelecidos.

9.1.3 Em caso de desempenho inferior ao mínimo ajustado ou de entrega em desconformidade com o contrato, haverá redução proporcional dos valores devidos, mediante aplicação de glosa.

9.2 Forma e periodicidade de medição

9.2.1 A execução do objeto será medida mensalmente, com base nos relatórios apresentados pela contratada e conferidos pelo fiscal setorial.

9.2.2 Os relatórios deverão conter:

- 9.2.2.1 Quantidade de chamados atendidos.
- 9.2.2.2 Tempo médio de resposta e resolução.
- 9.2.2.3 Taxa de resolução na primeira intervenção.
- 9.2.2.4 Cobertura de manutenção preventiva.
- 9.2.2.5 Redução de incidentes recorrentes.
- 9.2.2.6 Emissão de laudos técnicos e apoio administrativo.

9.2.3 A medição será validada pelo fiscal setorial e homologada pelo gestor do contrato, servindo de base para liquidação e pagamento.

9.3 Critérios de conformidade e desempenho (ANS/IMR)

9.3.1 Disponibilidade de ativos: mínimo de 98% de equipamentos em funcionamento.

9.3.2 Tempo de resposta: até 30 minutos para rede e computadores; até 1 hora para demais equipamentos.

9.3.3 Tempo de resolução: até 1 dia útil para estações/servidores; até 7 dias úteis para demais equipamentos (suspensão do prazo quando depender de peças).

9.3.4 Resolução na primeira intervenção: mínimo de 75% dos chamados.

9.3.5 Redução de incidentes recorrentes: mínimo de 20% após dois ciclos de manutenção preventiva.

9.3.6 Relatórios e laudos técnicos: entrega mensal e trimestral, com indicadores e recomendações.

9.4 Glosas e retenções

9.4.1 Caso os serviços não atendam aos níveis mínimos de desempenho estabelecidos, será aplicada glosa proporcional ao descumprimento.

9.4.2 Exemplos de aplicação de glosa:

- 9.4.2.1 Descumprimento dos prazos de resposta ou resolução.
- 9.4.2.2 Disponibilidade inferior ao mínimo de 98%.
- 9.4.2.3 Falta de entrega dos relatórios mensais ou trimestrais.
- 9.4.2.4 Não realização da manutenção preventiva conforme cronograma.

9.4.3 A glosa será registrada pelo fiscal administrativo e homologada pelo gestor do contrato, com ciência da contratada.

9.5 Procedimento de pagamento

9.5.1 O pagamento será mensal, condicionado à entrega dos relatórios e à validação dos indicadores de desempenho.

9.5.2 O fiscal setorial emitirá parecer sobre a conformidade da execução, encaminhando ao fiscal administrativo para registro e ao gestor para homologação.

9.5.3 O pagamento será realizado somente após o recebimento definitivo, com emissão de ateste pelo gestor do contrato.

9.5.4 Em caso de glosa, o valor será reduzido proporcionalmente, com registro formal e comunicação à contratada.

9.6 Conclusão

9.6.1 O modelo de medição e pagamento garante que os valores devidos à contratada estejam diretamente vinculados à qualidade e conformidade dos serviços prestados.

9.6.2 A previsão de glosa assegura maior controle e responsabilização, evitando pagamentos indevidos e incentivando a eficiência.

9.6.3 Assim, o contrato será liquidado e pago com base em resultados efetivos, fortalecendo a economicidade e a transparência da execução.

10. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1 Fundamentação

10.1.1 Os critérios de seleção são o meio de diferenciar as propostas apresentadas e destacar aquela mais vantajosa para a Administração, respeitando o princípio da isonomia entre os licitantes.

10.1.2 A escolha da forma de seleção deve observar os fundamentos de fato e de direito, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais normas municipais aplicáveis.

10.1.3 No presente caso, a contratação será realizada por licitação na modalidade Pregão Eletrônico, por se tratar de serviço comum e continuado, conforme art. 6º, inciso XXVII, e art. 28, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

10.2 Critério de julgamento

10.2.1 O critério de julgamento adotado será o de menor preço global mensal, considerando a integralidade dos serviços descritos no objeto.

10.2.2 Justifica-se o não parcelamento do objeto, pelos seguintes motivos:

- 10.2.2.1 A economia de escala recomenda a contratação de todos os serviços de suporte em informática por um único fornecedor.
- 10.2.2.2 O objeto configura sistema único e integrado, cuja fragmentação poderia comprometer a eficiência e gerar riscos à continuidade dos serviços.
- 10.2.2.3 A centralização da execução em uma única empresa garante maior controle, eficiência e responsabilização direta pela Administração.

10.2.3 Dessa forma, o gerenciamento dos serviços permanecerá sempre a cargo de um único contratado, resultando em maior nível de controle e garantia dos resultados.

10.3 Habilitação dos licitantes

10.3.1 A habilitação será restrita às condições necessárias e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante em executar o objeto, vedadas exigências desproporcionais ou irrelevantes.

10.3.2 Serão exigidos:

- 10.3.2.1 Regularidade jurídica, fiscal, trabalhista e previdenciária.
- 10.3.2.2 Qualificação técnica, comprovada por meio de atestados de capacidade técnica compatíveis com o objeto.
- 10.3.2.3 Indicação de profissionais com experiência comprovada em manutenção de equipamentos de informática e suporte em redes, enquadrados nas categorias da CBO (Analista de suporte técnico, Técnico em manutenção de equipamentos de informática e Técnico em redes de computadores).

10.3.3 Não serão admitidas exigências que não contribuam para a execução do objeto ou que se mostrem irrazoáveis no caso concreto.

10.4 Responsável técnico

10.4.1 A empresa contratada deverá indicar responsável técnico habilitado para acompanhar a execução dos serviços, com comprovação de experiência compatível com as atividades descritas.

10.4.2 O responsável técnico será o interlocutor direto da contratada junto ao gestor e fiscais do contrato, garantindo a comunicação eficiente e a execução adequada dos serviços.

10.5 Licitação internacional

10.5.1 Não se justifica a opção por licitação internacional, uma vez que o objeto consiste em serviços comuns de suporte em informática, amplamente disponíveis no mercado nacional e local.

10.5.2 A contratação será restrita ao mercado interno, assegurando maior competitividade e economicidade.

10.6 Conclusão

10.6.1 A forma de seleção do fornecedor será por Pregão Eletrônico, modalidade adequada para serviços comuns e continuados.

10.6.2 O critério de julgamento será o de menor preço global mensal, com objeto não parcelado, em razão da necessidade de integralização dos serviços e da maior eficiência técnica obtida pela centralização em um único fornecedor.

10.6.3 A habilitação será pautada apenas em requisitos necessários e proporcionais, assegurando isonomia e competitividade.

10.6.4 Não há justificativa para licitação internacional, sendo o mercado nacional plenamente capaz de atender às necessidades da SEMAM.

10.6.5 Assim, o modelo adotado garante transparência, eficiência e economicidade, em conformidade com a legislação vigente.

11. Estimativas do valor da contratação

11.1 Fundamentação

11.1.1 Este item atende ao disposto nos arts. 8º a 16 do Decreto Municipal nº 11.209, de 27 de março de 2023, que regulamenta a forma de elaboração das estimativas de valor da contratação.

11.1.2 As estimativas devem ser apresentadas de forma transparente e fundamentada, acompanhadas dos documentos exigidos, garantindo a economicidade e a conformidade com a legislação vigente.

11.2 Valor estimado da contratação

11.2.1 O valor estimado da contratação é de R\$ 15.120,00 (quinze mil cento e vinte reais) para 12 meses, correspondente a R\$ 1.260,00 (mil duzentos e sessenta reais) mensais.

11.2.2 Para o período de 24 meses, o valor estimado é de R\$ 30.240,00 (trinta mil duzentos e quarenta reais).

11.2.3 Os valores foram obtidos a partir da pesquisa de mercado realizada nos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), considerando fornecedores locais e regionais, além de consultas ao Painel de Preços, Banco de Preços, PNCP e contratações similares.

11.3 Pesquisa de preços

11.3.1 A pesquisa de preços contemplou:

- 11.3.1.1 Painel de Preços do Governo Federal.
- 11.3.1.2 Banco de Preços em Saúde e Tecnologia.
- 11.3.1.3 PNCP – Portal Nacional de Contratações Públicas.
- 11.3.1.4 Contratações similares realizadas por outros órgãos públicos.
- 11.3.1.5 Mídia especializada e sítios eletrônicos de fornecedores locais.

11.3.2 A pesquisa direta com fornecedores foi considerada apenas como último recurso, precedida de justificativa, conforme previsto no Decreto Municipal nº 11.209/2023.

11.3.3 Ressalta-se que o enquadramento do preço de justifica por resultados encontrados no **Painel Nacional de Contratações Públicas – PNCP**, aonde foram encontrarmos contratações similares nos Municípios de Baixo/CE, Sabáudia/PR e Olímpia/SP. Além das propostas recebidas através das cotações diretas com fornecedores locais: PerfilWeb Informática (06.108.206/0001-16), Pronto Informática (03.048.528/0001-29) e Embracore Informática (07.781.330/0001-00), além da referência ao Contrato anterior 015/2023, firmado entre a PerfilWeb Informática e a Secretaria do

Meio Ambiente e Sustentabilidade conforme segue na planilha de consolidação de preços abaixo.

11.4 Planilha de consolidação de preços

Item	Descrição	Qde	Fonte 1	Fonte 2	Fonte 3	Fonte 4	Fonte 5	Fonte 6	Fonte 6
1	Contrato de Assistência Técnica em Informática	1	PerfilWeb Informática	Pronto Informática	Embracore	Pesquisa PNCP 1 (Município de Baixo/CE)	Pesquisa PNCP 2 (Município de Sabáudia/PR)	Pesquisa PNCP 3 (Município de Olímpia/SP)	Contrato 15/2023 (SEMAM – Balneário Camboriú/SC)
			R\$ 15.120,00	R\$ 17.880,00	R\$ 18.000,00	R\$ 9.200,00	R\$ 10.200,00	R\$ 19.800,00	R\$ 14.400,00

11.4.1 A planilha orçamentária detalha os preços unitários referenciais, conforme segue:

- 11.4.1.1 Valor mensal do serviço: R\$ 1.260,00.
- 11.4.1.2 Valor anual: R\$ 15.120,00.
- 11.4.1.3 Valor para 24 meses: R\$ 30.240,00.

11.4.2 Os preços unitários foram obtidos a partir da média ponderada das propostas analisadas e das contratações similares registradas no PNCP.

11.5 Memórias de cálculo

11.5.1 Os parâmetros utilizados para a obtenção dos preços foram:

- 11.5.1.1 Histórico de contratação da SEMAM (R\$ 14.400,00/ano).
- 11.5.1.2 Propostas de fornecedores locais (entre R\$ 15.120,00 e R\$ 18.000,00/ano).
- 11.5.1.3 Contratações similares registradas no PNCP (até R\$ 19.800,00/ano).

11.5.2 A análise crítica dos orçamentos demonstrou que a proposta de R\$ 15.120,00/ano é a mais vantajosa, por estar próxima ao histórico da SEMAM e dentro da média de mercado, garantindo economicidade sem comprometer a qualidade técnica.

11.6 Conclusão

11.6.1 O valor estimado da contratação foi definido com base em pesquisa ampla e fundamentada, em conformidade com o Decreto Municipal nº 11.209/2023.

11.6.2 A estimativa de R\$ 15.120,00/ano assegura previsibilidade orçamentária, economicidade e compatibilidade com os preços praticados no mercado.

11.6.3 Os documentos exigidos (pesquisa de preços, planilha orçamentária e memórias de cálculo) serão anexados ao Termo de Referência, garantindo transparência e legalidade ao processo licitatório.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 Fundamentação

12.1.1 Uma vez definido o objeto da contratação e estimado o seu valor total, é necessário verificar se há orçamento disponível para suportar a despesa.

12.1.2 A adequação orçamentária garante que a contratação esteja em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com o Decreto Municipal nº 11.209/2023, assegurando a compatibilidade entre a despesa prevista e os recursos orçamentários da SEMAM.

12.2 Dotação orçamentária

Ação: 2.308 – Manutenção das Atividades Administrativas do Fundema

Despesa: 719 – 3.3.90.00.00 – Aplicações Diretas

Fonte de Recurso: 100000 – Recursos não vinculados de impostos – 1.759.7000

12.3 Compatibilidade com o valor estimado

12.3.1 O valor estimado da contratação é de R\$ 15.120,00 (quinze mil cento e vinte reais) para 12 meses, equivalente a R\$ 1.260,00 mensais.

12.3.2 Para o período de 24 meses, o valor estimado é de R\$ 30.240,00 (trinta mil duzentos e quarenta reais).

12.3.3 Os valores encontram-se compatíveis com a previsão orçamentária da SEMAM, não havendo risco de insuficiência de recursos.

12.4 Conclusão

12.4.1 A contratação está devidamente adequada ao orçamento da SEMAM, com previsão de recursos na Lei Orçamentária Anual.

12.4.2 O valor estimado encontra-se dentro da capacidade financeira da Secretaria, garantindo a viabilidade da execução contratual.

12.4.3 Assim, a adequação orçamentária está assegurada, permitindo a continuidade do processo licitatório com segurança jurídica e financeira.

Balneário Camboriú/SC, 11 de março de 2026.

Roberto Carlos Grambow
Diretor Administrativo-Financeiro

Nelson de Oliveira
Secretário do Meio Ambiente e Sustentabilidade