



PREFEITURA DE
PACATUBA



APÊNDICE DO TERMO DE REFERÊNCIA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 01.003/2026

ÓRGÃOS INTERESSADOS:

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER, CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE CULTURA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, ESPORTE E JUVENTUDE
SECRETARIA DE FINANÇAS
GABINETE
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE
SECRETARIA DE SAÚDE
SECRETARIA DE SEGURANÇA, DEFESA CIVIL E PATRIMONIAL
SECRETARIA DE TURISMO

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

Lei Federal nº 14.133/2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos

Decreto Municipal nº 2.424/2023 – Governança das Contratações

1. INTRODUÇÃO:

1.1. O presente Estudo Técnico Preliminar – ETP constitui documento técnico obrigatório e estruturante da fase preparatória da contratação, elaborado em conformidade com o disposto no art. 18 da Lei Federal nº 14.133/2021, no Decreto Municipal nº 2.424/2023, que dispõe sobre a governança das contratações públicas no âmbito do Município de Pacatuba/CE, bem como em observância às boas práticas de planejamento aplicáveis às contratações públicas, especialmente aquelas relacionadas às soluções de tecnologia da informação.

Este Estudo tem por objetivo identificar, analisar e justificar a solução mais adequada para atendimento da necessidade institucional apresentada pela Administração Pública Municipal de Pacatuba/CE, envolvendo, de forma integrada, os órgãos e Secretarias participantes.

Tais órgãos são responsáveis, no âmbito de suas competências, pela execução de políticas públicas, pela gestão administrativa, pelo atendimento direto ao cidadão e pelo uso intensivo de recursos tecnológicos, demandando infraestrutura de Tecnologia da Informação adequada, segura e continuamente mantida.

1.2. A contratação pretendida visa à prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva de computadores, notebooks, servidores, rede lógica, rede de internet, softwares e demais periféricos de informática, destinados a atender todos os prédios, órgãos e unidades administrativas vinculadas à Prefeitura Municipal de Pacatuba/CE, contemplando, ainda, o fornecimento de mão de obra especializada, reposição de peças e componentes, suporte técnico presencial e



remoto, bem como a gestão dos atendimentos por meio de sistema informatizado de help desk.

A solução deverá assegurar o adequado funcionamento, a disponibilidade, a segurança e a continuidade da infraestrutura tecnológica municipal, possibilitando a execução regular das atividades administrativas, o acesso aos sistemas institucionais, a tramitação de processos eletrônicos, o gerenciamento de dados e informações e o suporte às políticas públicas executadas pelos órgãos e Secretarias participantes.

1.3. A infraestrutura de Tecnologia da Informação configura-se como atividade essencial, sensível e estratégica da Administração Pública, por sustentar diretamente o funcionamento dos órgãos municipais, o processamento de informações, a comunicação institucional, a gestão de dados administrativos e a prestação de serviços públicos à população.

A inexistência, inadequação ou insuficiência de serviços estruturados de manutenção de TI expõe a Administração Municipal a riscos operacionais, administrativos, jurídicos e de governança, tais como indisponibilidade de equipamentos, falhas em sistemas, perda ou comprometimento de dados, interrupção de serviços essenciais, retrabalho administrativo, fragilidade dos controles internos e prejuízos à eficiência e à continuidade do serviço público.

1.4. O Município de Pacatuba, por intermédio da Secretaria Municipal de Administração, comprometido com os princípios da legalidade, eficiência, planejamento, economicidade, segurança da informação, continuidade do serviço público e modernização administrativa, necessita assegurar que sua infraestrutura tecnológica seja mantida por meio de serviços técnicos especializados, contínuos, confiáveis e adequados às normas vigentes, garantindo a integridade, a disponibilidade, a rastreabilidade e a confidencialidade das informações institucionais. Nesse contexto, a contratação de empresa especializada para a manutenção do parque tecnológico municipal constitui medida indispensável ao aprimoramento da governança administrativa, ao fortalecimento dos mecanismos de controle e à melhoria da capacidade operacional da Administração Pública Municipal.

1.5. A elaboração do presente Estudo Técnico Preliminar fundamenta-se em diagnóstico institucional, levantamento das necessidades da Secretaria Municipal de Administração e dos demais órgãos impactados, análise das soluções disponíveis no mercado, avaliação dos riscos envolvidos e comparação das alternativas possíveis, assegurando motivação qualificada, racionalidade decisória e aderência às diretrizes normativas aplicáveis.

Este ETP servirá de base técnica e jurídica para a elaboração do Termo de Referência, garantindo coerência entre os artefatos que compõem a fase de planejamento da contratação e contribuindo para a seleção da solução mais vantajosa ao interesse público, em estrita conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com o Decreto Municipal nº 2.424/2023.

2. DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 18, §1º, I):

A presente contratação decorre da necessidade institucional de assegurar a continuidade, a eficiência e a segurança das atividades administrativas e operacionais da



Administração Pública Municipal de Pacatuba/CE, considerando o papel estratégico que a infraestrutura de Tecnologia da Informação desempenha no funcionamento dos órgãos e Secretarias municipais.

A Prefeitura Municipal de Pacatuba, por meio de suas diversas Secretarias e órgãos vinculados, utiliza de forma intensiva computadores, notebooks, servidores, softwares, redes lógicas e demais periféricos de informática para a execução de atividades essenciais, tais como gestão administrativa, processamento de informações, tramitação de processos, controle financeiro e orçamentário, execução de políticas públicas, atendimento direto ao cidadão, comunicação institucional e suporte à tomada de decisões.

O parque tecnológico municipal encontra-se distribuído em todos os prédios e unidades administrativas, atendendo, entre outros, a Secretaria de Educação, Esporte e Juventude, a Secretaria de Saúde, a Secretaria de Assistência Social, o Gabinete da Prefeita, a Secretaria de Infraestrutura, a Secretaria de Administração, a Secretaria de Finanças, a Secretaria de Cultura, a Secretaria de Turismo, a Secretaria de Segurança, Defesa Civil e Patrimonial, a Secretaria de Desenvolvimento Agrário, a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, o Instituto de Previdência de Pacatuba e a Secretaria de Meio Ambiente, o que evidencia a abrangência e a criticidade da infraestrutura de TI para o regular funcionamento da Administração Municipal.

A inexistência, insuficiência ou descontinuidade de serviços técnicos especializados de manutenção preventiva e corretiva de TI impacta diretamente a eficiência administrativa, ocasionando falhas recorrentes em equipamentos, indisponibilidade de sistemas, interrupções nas rotinas de trabalho, aumento do tempo de resposta às demandas institucionais, retrabalho administrativo e risco de perda ou comprometimento de informações relevantes. Tais situações comprometem não apenas a produtividade interna, mas também a qualidade e a continuidade dos serviços públicos prestados à população.

Ressalta-se que a Administração Municipal não dispõe de estrutura técnica própria suficiente, em termos de quantitativo e especialização de pessoal, para atender de forma contínua, tempestiva e abrangente às demandas de manutenção do parque tecnológico existente, especialmente considerando a diversidade de equipamentos, sistemas operacionais, softwares e ambientes tecnológicos utilizados pelos diferentes órgãos municipais. Essa limitação torna inviável a execução direta dos serviços sem prejuízo às demais atribuições institucionais.

Nesse contexto, a contratação de empresa especializada apresenta-se como a solução mais adequada e eficiente para suprir as necessidades identificadas, permitindo a execução de manutenções preventivas periódicas, capazes de reduzir falhas e prolongar a vida útil dos equipamentos, bem como de manutenções corretivas imediatas, com diagnóstico técnico, correção de problemas e reposição de peças e componentes necessários ao pleno funcionamento dos ativos de TI.

Adicionalmente, a contratação visa garantir níveis adequados de disponibilidade, confiabilidade e segurança da infraestrutura tecnológica, assegurando o acesso contínuo aos sistemas institucionais, o adequado funcionamento das redes lógicas e de internet existentes, a integridade das informações e a continuidade das atividades administrativas, em consonância com os princípios da eficiência, da economicidade, do



planejamento e do interesse público.

Dessa forma, a presente contratação não se caracteriza como medida acessória ou eventual, mas como ação indispensável à manutenção da capacidade operacional da Administração Pública Municipal, configurando-se como necessidade permanente e estruturante para o cumprimento das competências legais e institucionais dos órgãos e Secretarias do Município de Pacatuba/CE.

2.1. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

A contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva de computadores, notebooks, servidores, rede lógica, rede de internet, softwares e demais periféricos de informática justifica-se pela necessidade de assegurar o funcionamento regular, seguro e ininterrupto da infraestrutura tecnológica utilizada pelos órgãos e Secretarias vinculados à Prefeitura Municipal de Pacatuba/CE.

A Administração Pública Municipal depende, de forma cada vez mais intensiva, de recursos tecnológicos para o desempenho de suas atribuições institucionais, tais como a gestão administrativa, financeira e orçamentária, a execução de políticas públicas nas áreas de educação, saúde, assistência social, segurança, infraestrutura, meio ambiente, cultura, turismo e desenvolvimento econômico, bem como o atendimento direto ao cidadão. A indisponibilidade ou mau funcionamento dos equipamentos e sistemas de informática compromete diretamente a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços públicos prestados à população.

A justificativa da contratação está fundamentada, ainda, na complexidade e abrangência do parque tecnológico municipal, distribuído em diversos prédios e unidades administrativas, atendendo múltiplos órgãos com demandas distintas e críticas. A ausência de manutenção sistemática e especializada expõe a Administração a riscos operacionais relevantes, como falhas recorrentes em equipamentos, interrupções de sistemas, perda de dados, vulnerabilidades de segurança da informação, retrabalho administrativo e atrasos na execução das atividades institucionais.

Ressalta-se que a Prefeitura Municipal de Pacatuba não dispõe de estrutura técnica própria suficiente, tanto em termos quantitativos quanto de especialização, para realizar de forma contínua, eficiente e abrangente os serviços de manutenção preventiva e corretiva de TI, especialmente diante da diversidade de ambientes tecnológicos, sistemas operacionais, softwares e equipamentos utilizados pelos diferentes órgãos municipais. Nesse contexto, a contratação de empresa especializada configura-se como a alternativa mais adequada, eficiente e economicamente vantajosa para atender às necessidades identificadas.

A contratação permitirá a implementação de manutenções preventivas periódicas, capazes de reduzir falhas, prolongar a vida útil dos equipamentos e minimizar interrupções inesperadas, bem como a realização de manutenções corretivas tempestivas, com diagnóstico técnico preciso, correção de problemas, reposição de peças e componentes e restabelecimento rápido dos serviços afetados. Ademais, contempla suporte técnico contínuo, presencial e remoto, e a gestão estruturada dos atendimentos por meio de sistema informatizado de help desk, proporcionando maior controle, rastreabilidade e transparência na execução contratual.



Sob o aspecto da economicidade, a manutenção contínua e planejada do parque tecnológico contribui para a redução de custos a médio e longo prazo, ao evitar substituições prematuras de equipamentos, perdas de produtividade e gastos emergenciais decorrentes de falhas graves. Do ponto de vista da governança, a contratação fortalece os mecanismos de controle interno, a gestão de riscos e a confiabilidade das informações institucionais.

Dessa forma, a contratação ora proposta não se limita à simples prestação de serviços técnicos, mas configura-se como investimento estratégico na capacidade operacional da Administração Pública Municipal, indispensável para assegurar a continuidade do serviço público, a eficiência administrativa, a segurança da informação e o atendimento adequado às demandas da sociedade, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência, planejamento, economicidade e interesse público.

3. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (art. 18, §1º, II):

3.1. A presente contratação está devidamente registrada no Plano de Contratações Anual – PCA/2026, atendendo ao disposto no Decreto Municipal nº 2.424/2023, que estabelece a obrigatoriedade de planejamento prévio das contratações públicas, bem como de sua compatibilidade com os objetivos estratégicos da Administração Municipal.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 18, §1º, III):

A presente contratação tem por objetivo a seleção de empresa especializada na prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, rede de internet, softwares e demais periféricos de informática, destinados a atender todos os prédios, órgãos e unidades administrativas vinculadas à Prefeitura Municipal de Pacatuba/CE.

A solução deverá contemplar, de forma integrada e contínua, os serviços de manutenção preventiva programada, manutenção corretiva sob demanda, suporte técnico presencial e remoto, reposição de peças e componentes, administração básica de servidores e redes existentes, atualização de sistemas operacionais e softwares, bem como a gestão dos atendimentos por meio de sistema informatizado de help desk, durante toda a vigência contratual.

4.1. Requisitos Gerais da Contratação:

4.1.1. Regularidade:

A empresa contratada deverá comprovar plena regularidade jurídica, fiscal, trabalhista, social, econômica, financeira e técnica, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais normativos aplicáveis, como condição indispensável à celebração e execução do contrato.

4.1.2. Execução e Qualidade dos Serviços:

Os serviços deverão ser executados de forma contínua, eficiente, segura e tempestiva, atendendo às necessidades operacionais da Administração Municipal, assegurando:

- funcionamento regular dos equipamentos e sistemas de informática;
- redução de falhas e indisponibilidades;
- integridade, confiabilidade e disponibilidade das informações;



- atendimento adequado às rotinas administrativas dos órgãos municipais.

A execução dos serviços deverá observar os prazos, condições e níveis de serviço definidos, garantindo desempenho compatível com a criticidade das atividades administrativas.

4.1.3. Continuidade dos Serviços e Suporte Técnico:

A Contratada deverá assegurar a continuidade operacional dos serviços, mantendo equipe técnica qualificada para atendimento, suporte, correções, manutenções e orientações aos usuários, sem ônus adicional à Administração.

O suporte técnico deverá contemplar, no mínimo:

- atendimento a incidentes e falhas técnicas;
- orientações aos usuários;
- correção de inconsistências em sistemas e equipamentos;
- acompanhamento de rotinas críticas de funcionamento dos ativos de TI.

4.1.4. Custos Inclusos:

Os valores propostos deverão contemplar todos os custos necessários à execução integral do objeto, incluindo, mas não se limitando a:

- mão de obra especializada;
- manutenção preventiva e corretiva;
- reposição de peças e componentes;
- suporte técnico presencial e remoto;
- uso de sistema de help desk;
- encargos trabalhistas, previdenciários, tributários e comerciais.

Não serão admitidas cobranças adicionais por serviços necessários ao pleno funcionamento da solução contratada.

4.1.5. Vínculo da Proposta:

A proposta apresentada pela contratada será integralmente vinculante, obrigando-a ao cumprimento de todas as especificações técnicas, operacionais e níveis de serviço ofertados, os quais deverão ser observados durante toda a execução contratual.

4.1.6. Garantia da Proposta:

Será exigida garantia da proposta, conforme definido no Edital, em percentual de até 1% (um por cento) do valor estimado da contratação como pré-requisito de habilitação que deverá ser apresentada junto da proposta inicial com data de emissão antes ou na data de cadastro da proposta inicial, nos termos do art. 58 c/c art. 96, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

4.1.6.1. A garantia deverá ser apresentada em nome da empresa licitante, devendo conter identificação clara do processo licitatório a que se refere, bem como o respectivo valor e prazo de validade, contados da data da sessão pública, em conformidade com as disposições do edital.

4.1.6.2. A validade da apólice de seguro/ fiança bancária deverá ser de no mínimo 90 (noventa) dias.

4.1.6.3. Da justificativa para a solicitação de apresentação de garantia da proposta: A solicitação de garantia de proposta em processos licitatórios está fundamentada na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que regula as licitações e contratos administrativos no Brasil. Conforme o art. 58 dessa lei, a Administração Pública pode exigir garantia de proposta nas licitações.



4.1.6.4. O art. 58 da Lei nº 14.133/2021 estabelece que, nas contratações de obras, serviços e fornecimentos, a Administração Pública pode exigir garantia de proposta limitada a até 01 (um por cento) do valor estimado para a contratação.

4.1.6.5. A garantia de proposta está prevista como uma das formas de assegurar a seriedade da participação no certame, especialmente em certames de maior vulto cujo os custos envolvidos exigem maior cautela para evitar contratemplos futuros.

4.1.6.6. A garantia de proposta desestimula a participação de licitantes que não estão seriamente comprometidos com o certame. Isso contribui para a seleção de proponentes mais qualificados e engajados, reduzindo as chances de desistências ou não cumprimento do contrato.

4.1.6.7. Caso o licitante vencedor não cumpra suas obrigações, a execução da garantia compensa eventuais prejuízos causados à Administração, garantindo maior segurança financeira e evitando a necessidade de uma nova licitação, que geraria custos adicionais.

4.1.6.8. Ao exigir a garantia de proposta, a Administração assegura que os licitantes tenham a capacidade técnica e financeira de cumprir o contrato, o que acelera o processo de contratação e reduz a possibilidade de atrasos e retrabalhos.

4.1.6.9. A presença da garantia de proposta, quando corretamente estabelecida, garante que apenas empresas tecnicamente qualificadas e financeiramente estáveis participem da licitação. Isso eleva o nível de competitividade e melhora a qualidade dos serviços oferecidos.

4.1.6.10. A exigência da garantia desestimula propostas com preços artificialmente baixos ou inviáveis, pois a empresa licitante assume um compromisso financeiro ao participar do processo. Assim, mitiga-se o risco de contratos mal executados ou abandonados, o que é especialmente importante em licitações de grande vulto, onde falhas na execução do objeto podem acarretar custos elevados e atrasos significativos.

4.1.7. Conformidade Documental:

A execução do contrato deverá observar rigorosamente as disposições constantes no Edital, Termo de Referência, Contrato, Proposta vencedora e documentos complementares, prevalecendo sempre o interesse público e a legalidade administrativa.

4.1.8. Subcontratação:

Não será permitida a subcontratação dos serviços essenciais relacionados à manutenção, suporte técnico, atendimento e operação dos serviços contratados, de modo a assegurar a centralização da responsabilidade, a qualidade dos serviços e a segurança das informações tratadas.

4.1.9. Natureza do Objeto:

O objeto caracteriza-se como serviço técnico contínuo de Tecnologia da Informação, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, enquadrando-se como serviço comum, nos termos do art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

4.1.10. Regime de Execução:

O objeto será executado em regime de prestação de serviços continuados, compreendendo manutenções preventivas programadas, manutenções corretivas sob demanda, suporte técnico contínuo e gestão permanente dos atendimentos.

4.1.11. Pagamento:



O pagamento será realizado mensalmente, condicionado ao ateste da execução regular dos serviços pelo fiscal do contrato, observadas as regras contratuais e orçamentárias aplicáveis, sendo vedado reajuste antes de decorrido o prazo legal mínimo.

4.1.12. Garantia de Execução Contratual:

Será exigida garantia contratual nos termos e prazos estabelecidos no subitem 7.2 do Termo de Referência. A não prestação de garantia equivale a recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a adjudicatária sujeita as penalidades legalmente estabelecidas, inclusive multa.

4.1.13. Justificativa para Exigência de Garantia Contratual:

A exigência de garantia contratual encontra fundamento no art. 96 da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a Administração Pública a exigir prestação de garantia nas contratações, em percentual de até 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, podendo chegar a 10% (dez por cento) nas hipóteses legalmente previstas.

No presente caso, a contratação refere-se à prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação do Município, abrangendo computadores, notebooks, servidores, redes lógicas, softwares e demais ativos tecnológicos essenciais ao funcionamento das Secretarias e órgãos municipais.

Trata-se de serviço de natureza continuada, estratégica e essencial, cuja interrupção ou execução inadequada pode ocasionar:

- indisponibilidade de sistemas administrativos e operacionais;
- paralisação de serviços públicos essenciais;
- prejuízos à segurança da informação;
- risco de perda ou comprometimento de dados institucionais;
- impactos financeiros decorrentes da necessidade de contratação emergencial.

Nesse contexto, a exigência de garantia contratual visa:

- I – Assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela contratada;
- II – resguardar a Administração contra prejuízos decorrentes de inadimplemento total ou parcial;
- III – mitigar riscos operacionais, financeiros e administrativos inerentes à execução do objeto;
- IV – fortalecer os mecanismos de governança e controle contratual, em consonância com os princípios da eficiência, da segurança jurídica e da proteção ao interesse público.

A medida mostra-se proporcional e razoável, considerando:

o caráter contínuo da prestação dos serviços;

a criticidade da infraestrutura de TI para o funcionamento da Administração Municipal;

o valor global estimado da contratação;

a necessidade de garantir estabilidade na execução contratual ao longo de toda a vigência.

Dessa forma, propõe-se a exigência de garantia contratual no percentual de até 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, a ser prestada nas modalidades previstas no



96, §1º, da Lei nº 14.133/2021 (caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária), a critério da contratada.

A exigência encontra-se devidamente motivada e guarda compatibilidade com os riscos identificados na fase de planejamento, atendendo aos princípios da legalidade, proporcionalidade, razoabilidade e proteção ao interesse público.

4.2 – Requisitos de Qualificação Técnica:

A qualificação técnica exigida tem por finalidade assegurar que a empresa a ser contratada detenha capacidade técnica, operacional e profissional comprovada para executar serviços contínuos de manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação, considerando a relevância, abrangência e criticidade dos serviços para a Administração Pública Municipal de Pacatuba/CE.

4.2.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica:

A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto da contratação;

A comprovação deverá ocorrer por meio de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando a execução satisfatória de serviços prestados.

a) O(s) atestado(s) de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

b) Apresentação de atestados e certidões contendo identificação do signatário, emitidos em papel timbrado da entidade contratante.

c) Registro da Empresa no Conselho Profissional: A licitante deverá comprovar que possui registro ativo e regular junto ao Conselho Regional dos Técnicos Industriais (CRT), compatível com o objeto da contratação, mediante apresentação de certidão de registro e regularidade da pessoa jurídica, válida na data da abertura do certame, nas condições estabelecidas pela lei nº 13.639/2018.

4.2.1.1 Qualificação Técnica Profissional:

A licitante deverá comprovar que possui em seu quadro permanente:

I– 01 (um) profissional devidamente registrado no Conselho Regional dos Técnicos Industriais (CRT), que atuará como responsável técnico pela execução operacional dos serviços técnicos regulamentados, com experiência comprovada em manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática e infraestrutura de rede lógica. O referido profissional deverá possuir competência para realizar manutenção física de equipamentos, diagnóstico técnico de falhas, reparação e substituição de componentes, instalação e configuração de dispositivos e redes, bem como executar outras atividades técnicas pertinentes ao objeto da contratação, observadas as normas técnicas aplicáveis e os padrões de qualidade exigidos.

4.2.2. O vínculo do responsável técnico com a empresa poderá ser comprovado por meio de:

a) Empregado: cópia da Ficha ou Livro de Registro de Empregado e da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS;

b) Sócio: cópia do Contrato Social e eventuais aditivos, devidamente registrados na Junta Comercial competente;



c) Contratado: contrato de prestação de serviços vigente na data de abertura do certame, acompanhado de comprovação de registro do responsável técnico junto ao respectivo conselho profissional e declaração que indique a relação das empresas em que o profissional figure como responsável técnico;

d) Declaração de disponibilidade futura, informando que o profissional integrará o quadro da licitante como responsável técnico caso a empresa venha a ser contratada, conforme autorizado pelo Acórdão nº 2.607/2011 – Plenário – TCU.

4.2.3. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando notificado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto.

4.2.4. A Administração poderá realizar diligências para confirmação da veracidade das informações apresentadas, nos termos do art. 64 da Lei nº 14.133/2021.

4.3. JUSTIFICATIVA PARA EXIGÊNCIA DE INSCRIÇÃO DE PROFISSIONAL E PESSOA JURÍDICA NO CRT (Conselho Regional dos Técnicos Industriais):

A exigência de profissional devidamente registrado no CRT (Conselho Regional dos Técnicos Industriais) fundamenta-se no disposto no art. 67, incisos I e II, da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a Administração Pública a exigir comprovação de qualificação técnica compatível com a contratação inclusive mediante registro na entidade profissional competente.

a) Ao profissional Técnico, devidamente registrado no Conselho Regional dos Técnicos Industriais (CRT), compete a atuação na execução operacional dos serviços técnicos regulamentados, assumindo a responsabilidade técnica pelas intervenções realizadas e observando as normas técnicas aplicáveis, envolvendo as seguintes atividades:

- Manutenção física de equipamentos;
- Diagnóstico técnico de falhas em hardware e rede;
- Reparação e substituição de componentes;
- Instalação e configuração de dispositivos;
- Intervenções em infraestrutura de rede lógica;
- Ajustes técnicos operacionais em ambiente institucional.

Tais atividades configuram **execução técnica regulamentada**, sujeita à responsabilidade profissional específica, exigindo formação técnica compatível e registro no respectivo conselho profissional, conforme a legislação que disciplina o exercício das profissões técnicas industriais.

A atuação de profissional habilitado e regularmente registrado no CRT assegura:

- Observância das normas técnicas aplicáveis;
- Regularidade profissional perante órgão fiscalizador competente;
- Responsabilidade técnica formalmente constituída;
- Segurança na execução das intervenções;
- Redução de riscos operacionais e estruturais;
- Maior confiabilidade na prestação dos serviços.

Considerando que a manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação e



comunicação impacta diretamente a continuidade das atividades administrativas e a prestação de serviços públicos essenciais, torna-se imprescindível que a execução operacional seja conduzida por profissional tecnicamente habilitado e legalmente autorizado para o exercício das atividades técnicas regulamentadas.

Os serviços deverão atender a requisitos técnicos e operacionais que assegurem estabilidade, confiabilidade, segurança da informação, continuidade operacional e conformidade legal, considerando a sensibilidade das informações e a criticidade das atividades administrativas.

JUSTIFICATIVA TÉCNICA PARA EXIGÊNCIA DE REGISTRO JURÍDICO NO CRT.

A exigência de comprovação de registro da licitante junto ao Conselho Regional dos Técnicos Industriais (CRT) fundamenta-se na necessidade de assegurar que os serviços objeto da contratação, consistentes em manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática e infraestrutura de rede lógica, sejam executados por empresa legalmente habilitada e submetida à fiscalização de conselho profissional competente.

Tais atividades possuem natureza eminentemente técnica, envolvendo diagnóstico de falhas, intervenções em hardware, instalação e configuração de dispositivos e redes, bem como substituição de componentes, exigindo conhecimento especializado e observância de normas técnicas específicas, cuja execução inadequada pode comprometer a funcionalidade dos sistemas, a segurança da informação e a continuidade dos serviços públicos.

Nos termos do art. 67, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, é admitida a exigência de registro ou inscrição na entidade profissional competente quando pertinente ao objeto da contratação. Ademais, a Lei nº 13.639/2018 estabelece a obrigatoriedade de registro das pessoas jurídicas que executam atividades técnicas vinculadas ao sistema dos Conselhos Regionais dos Técnicos Industriais.

Ressalta-se que, para a execução dos serviços relacionados à atividade técnica industrial, é imprescindível o registro no Conselho Regional de Técnicos Industriais (CRT). A ausência desse registro expõe a empresa a penalidades e multas, nos termos da Lei 14.133, por execução de atividade regulamentada sem a devida habilitação profissional.

4.3.1. Características Gerais dos Serviços:

Os serviços deverão, obrigatoriamente:

- ser prestados de forma contínua;
- contemplar atendimento presencial e remoto;
- utilizar sistema web de help desk para gestão dos chamados;
- manter registros e histórico das intervenções realizadas;
- observar as normas de segurança da informação e a LGPD.

4.3.2. Suporte Técnico, Manutenção e Atualizações:

A contratada deverá garantir:

- suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual;
- manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e sistemas;
- atualizações de sistemas operacionais e softwares;
- correção de falhas e inconsistências identificadas;
- orientação técnica aos usuários da Administração.



4.3.3. Justificativa Técnica dos Requisitos:

Os requisitos técnicos e operacionais ora definidos são indispensáveis para assegurar a continuidade, eficiência, segurança e confiabilidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação, mitigando riscos operacionais e administrativos e garantindo que os serviços contratados atendam plenamente às necessidades institucionais da Prefeitura Municipal de Pacatuba/CE, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência, planejamento e interesse público.

4.3.4. Da Prova de Conceito do Sistema informatizado na modalidade SaaS (Help Desk)

Com o objetivo de verificar a aderência da solução tecnológica apresentada pela licitante às funcionalidades mínimas exigidas para a gestão dos atendimentos técnicos e controle dos níveis de serviço (SLA), será realizada Prova de Conceito (POC) do sistema de Help Desk a ser disponibilizado pela futura contratada.

A prova de conceito tem por finalidade demonstrar, de forma prática, que o sistema ofertado atende às exigências funcionais necessárias à gestão dos chamados técnicos decorrentes da execução dos serviços de manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação da Administração Municipal.

4.3.4.1. Convocação para a prova de conceito:

Encerrada a fase de classificação das propostas, a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada, no âmbito da fase de julgamento, para realização da prova de conceito do sistema de help desk, no prazo máximo de até 03 (três) dias úteis, contados da convocação.

A demonstração poderá ocorrer de forma presencial, na sede da Administração, ou de forma remota, por meio de videoconferência, desde que asseguradas as condições técnicas necessárias à adequada avaliação da solução.

O não comparecimento da licitante ou a não realização da demonstração no prazo estabelecido implicará sua desclassificação, sendo convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

4.3.4.2. Comissão de avaliação:

A prova de conceito será avaliada por comissão designada pela Administração, composta por, no mínimo, 02 (dois) servidores com conhecimento técnico na área de Tecnologia da Informação, admitida a participação de outros profissionais que contribuam para a adequada análise da solução.

Compete à comissão avaliar a aderência da solução apresentada aos requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência, com base em critérios objetivos previamente definidos.

A avaliação deverá ser registrada em relatório técnico circunstanciado, devidamente fundamentado, contendo a indicação do atendimento ou não de cada requisito exigido, assegurando transparência, rastreabilidade e possibilidade de controle pelos órgãos de fiscalização.

4.3.4.3. Dos requisitos funcionais mínimos do sistema de gerenciamento de chamados (help-desk):



01	Cadastro, base de usuários e controle de acesso: O sistema deverá permitir o cadastro, gerenciamento, consulta, edição, ativação, inativação e organização de usuários, contemplando, no mínimo, os seguintes campos: nome completo, e-mail, telefone/contato, CPF, cargo/função, departamento, unidade administrativa, endereço/setor de lotação, gênero, perfil de segurança, atribuições operacionais e permissões de acesso. A solução deverá possuir controle de acesso por perfis, níveis hierárquicos e permissões individualizadas, permitindo definir quais usuários poderão abrir chamados, acompanhar solicitações, atender chamados, acessar documentos, visualizar relatórios, administrar usuários, consultar logs, compartilhar arquivos e executar ações administrativas. Deverá disponibilizar painel de resumo dos usuários cadastrados, com filtros por nome, e-mail, CPF, cargo, departamento, setor, perfil, situação cadastral e permissões de acesso.
02	Abertura e registro de chamados técnicos: A solução deverá permitir a abertura de chamados técnicos por usuários cadastrados e autorizados, por meio de interface acessível, responsiva e integrada ao cadastro de usuários. O formulário de abertura deverá conter, no mínimo, os seguintes campos: título do chamado, descrição detalhada da solicitação, unidade administrativa, local de atendimento, departamento, setor, categoria, item relacionado ao chamado, identificação patrimonial, tentativa prévia de solução, impacto do problema, prioridade sugerida, contato do solicitante e horário preferencial para atendimento. O sistema deverá permitir o upload de imagens, documentos, anexos e evidências técnicas no momento da abertura do chamado, mantendo vínculo direto entre os arquivos enviados e o respectivo ticket. Ao final da abertura do chamado, o sistema deverá gerar automaticamente um número único de ticket e um card individual de acompanhamento, contendo, no mínimo: data, horário, solicitante, unidade, setor, status, prioridade, número do chamado e prazo de SLA, quando aplicável.
03	Gestão operacional dos chamados: A plataforma deverá permitir o controle completo dos chamados registrados, incluindo triagem, classificação, atribuição, redistribuição, acompanhamento, priorização, alteração de status, anexação de evidências, registro de interações, encerramento e reabertura. Os chamados deverão poder ser atribuídos a técnicos específicos, permitindo filtragem por usuário solicitante, técnico responsável, período, endereço, unidade administrativa, setor, categoria, prioridade, status e número do ticket. O sistema deverá permitir o acompanhamento em tempo real da movimentação dos chamados, mantendo histórico completo das alterações realizadas, incluindo data, horário, usuário responsável pela ação, status anterior, novo status, comentários, anexos e demais evidências vinculadas.

Handwritten marks and signatures on the right margin.

Handwritten signature on the bottom left.

Handwritten signatures and marks on the bottom right.



04	Gestão técnica, atendimento e ordem de serviço: A solução deverá permitir que o responsável técnico registre no chamado todas as ações executadas, diagnósticos, soluções aplicadas, peças utilizadas, observações técnicas, pendências, evidências fotográficas, documentos e anexos relacionados ao atendimento. O sistema deverá permitir a geração de ordem de serviço em formato PDF, vinculada ao respectivo chamado, contendo, no mínimo: dados do solicitante, dados da unidade atendida, identificação do equipamento ou patrimônio, descrição do problema, diagnóstico técnico, peças utilizadas, solução aplicada, técnico responsável, data e horário do atendimento. O encerramento do atendimento deverá permitir validação formal por assinatura dos envolvidos, preferencialmente do solicitante e do responsável técnico, com registro da data, horário e identificação dos participantes.
05	Status, reabertura e histórico de movimentação: O sistema deverá permitir a alteração controlada do status do chamado, contemplando, no mínimo, as situações: aberto, em andamento, aguardando usuário, resolvido, encerrado, cancelado e reaberto. A solução deverá permitir a reabertura de chamados quando a solução aplicada não for satisfatória ou quando houver retorno da ocorrência, preservando integralmente o histórico anterior e registrando o motivo da reabertura. Todas as movimentações deverão permanecer disponíveis em linha do tempo do chamado, com registro cronológico das ações, responsáveis, anexos, comentários, alterações de status e evidências técnicas.
06	Controle de SLA e prioridade: A solução deverá possuir mecanismo de configuração, controle e monitoramento de SLA por chamado, permitindo definir níveis de prioridade, criticidade e urgência, tais como baixo, médio, alto e crítico. O sistema deverá registrar automaticamente os prazos de resposta, atendimento e resolução, considerando a gravidade, a categoria, o setor, a unidade administrativa ou outro critério definido pela administração. Deverá permitir a filtragem e o acompanhamento dos chamados por prioridade, data, e chamados concluídos dentro ou fora do SLA. O painel deverá destacar visualmente chamados em atraso, próximos ao vencimento ou classificados como críticos.
07	Base de Conhecimento: A solução deverá disponibilizar ambiente próprio de base de conhecimento, contendo artigos, perguntas frequentes, orientações técnicas, guias operacionais, procedimentos internos e instruções de uso do sistema. A base de conhecimento deverá ser consultável por usuários, técnicos e gestores, conforme permissões de acesso, permitindo apoio técnico durante a abertura, atendimento e pós-atendimento dos chamados. O sistema deverá permitir organização dos conteúdos por categoria, assunto, palavra-chave, equipamento, tipo de problema.



08	Notificações automáticas: A solução deverá possuir mecanismo de notificações automáticas, enviando alertas aos usuários, técnicos e gestores sobre abertura de chamados, atribuição de responsáveis, alterações de status, comentários, anexos, vencimento de prazos, conclusão, reabertura e descumprimento de SLA. As notificações deverão estar disponíveis, no mínimo, por e-mail e/ou notificação interna da plataforma, com compatibilidade para acesso por navegadores modernos, dispositivos móveis e desktop.
09	Registro completo dos chamados e evidências: O sistema deverá manter registro completo e centralizado de todos os chamados, incluindo interações, datas, horários, usuários envolvidos, responsáveis técnicos, imagens, documentos, vídeos, evidências, anexos, soluções aplicadas, assinaturas, ordens de serviço e histórico de movimentação. Os registros deverão ser armazenados de forma organizada, rastreável e vinculada ao respectivo ticket, permitindo consulta posterior para fins operacionais, gerenciais, técnicos, administrativos e de auditoria.
10	Relatórios gerenciais e exportação: A solução deverá permitir a geração, exportação, download e compartilhamento de relatórios gerenciais e operacionais diretamente no ambiente do sistema. Os relatórios deverão ser personalizáveis e exportáveis, no mínimo, nos formatos PDF e XLS, contemplando filtros por período, categoria, técnico responsável, unidade, setor, solicitante, status, prioridade, SLA, tipo de atendimento e número do chamado. Os relatórios deverão auxiliar na análise de desempenho, produtividade, volume de atendimento, cumprimento de prazos, reincidências, demandas por setor e acompanhamento gerencial da operação.
11	Gestão de documentos integrada: A solução deverá possuir módulo de gestão documental integrado ao sistema, permitindo criação, edição, importação, exportação, armazenamento, download, compartilhamento interno, versionamento e restauração de documentos. O módulo deverá permitir o gerenciamento de documentos nos formatos usuais de escritório, incluindo, no mínimo, PDF, XLSX, DOCX e PPTX. O sistema deverá registrar o usuário responsável por cada criação, alteração, envio, compartilhamento, restauração ou exclusão de documento, mantendo histórico de versões e rastreabilidade das ações. A gestão documental deverá permitir a produção de relatórios, documentos administrativos, registros técnicos e apresentações diretamente no ambiente da plataforma, sem a necessidade de utilização de aplicações externas.
12	Painel central de chamados: A solução deverá disponibilizar painel centralizado de acompanhamento dos chamados em tempo real, permitindo que gestores, técnicos e usuários autorizados visualizem informações relevantes de acordo com seus perfis de acesso. O painel deverá apresentar indicadores, status dos chamados, prioridades, equipes envolvidas, prazos de SLA, notificações, alertas, chamados recentes, chamados críticos, chamados em atraso e resumo das demandas por unidade, setor ou categoria.



13	Ferramenta integrada de conversação: O sistema deverá possuir ferramenta própria de conversação interna integrada aos tickets de chamados, permitindo comunicação em tempo real entre usuários, técnicos e gestores. A ferramenta deverá permitir o envio, recebimento, importação e compartilhamento de mensagens, documentos, imagens, vídeos, arquivos, anexos e evidências técnicas, mantendo todo o conteúdo vinculado ao chamado correspondente. A comunicação deverá ocorrer dentro da própria plataforma, sem necessidade de utilização de aplicativos externos para troca de informações relacionadas aos atendimentos.
14	Auditoria, logs e rastreabilidade: A solução deverá registrar logs de auditoria de todas as ações relevantes executadas no sistema, permitindo identificar quem realizou determinada ação, quando realizou, a partir de qual endereço IP, em qual módulo, sobre qual registro e qual foi a operação executada. Os logs deverão contemplar, no mínimo, ações de login, logout, criação, edição, exclusão, alteração de status, upload, download, compartilhamento, alteração de permissões, geração de relatórios, movimentação de chamados e acesso a documentos. As funcionalidades de auditoria, logs e investigação deverão ser restritas a usuários administradores ou perfis expressamente autorizados, garantindo segurança, confidencialidade e controle administrativo.
15	Pesquisas, filtros e consultas avançadas: O sistema deverá permitir pesquisa e filtragem avançada de chamados, documentos, usuários e registros operacionais por múltiplos critérios, incluindo, no mínimo: status, período, técnico, solicitante, título, descrição, número do chamado, unidade, local, departamento, setor, categoria, prioridade e SLA. As consultas deverão ser disponibilizadas de forma rápida, organizada e compatível com painéis administrativos e relatórios gerenciais.
16	Painel de métricas e indicadores de desempenho: A solução deverá conter painel de indicadores de desempenho, com KPIs, gráficos, cards informativos e informações consolidadas para apoio à gestão. O painel deverá apresentar, no mínimo: tempo médio de resolução, tempo médio de resposta, volume de chamados por categoria, volume por prioridade, quantidade por departamento, setor ou unidade, chamados abertos, chamados em andamento, chamados resolvidos, chamados vencidos, cumprimento de SLA e produtividade por técnico ou equipe. Os indicadores deverão ser apresentados de forma clara, visual e otimizada, permitindo análise gerencial e apoio à tomada de decisão.
17	Armazenamento, backup e redundância: O software deverá ser disponibilizado em modelo SaaS, com toda a infraestrutura sob responsabilidade da contratada. Os documentos, anexos, imagens, evidências e registros gerados deverão ser armazenados em nuvem de forma segura, e realizados backups periódicos (semanal) dos dados e arquivos como redundância na nuvem e de forma física em unidades externas, garantindo a integridade e a recuperação em caso de falhas. A contratada deverá fornecer orientações técnicas sobre o acesso, uso, rotinas de backup e recuperação de dados, assegurando o suporte contínuo para a operação do sistema.



18	Disponibilidade organizacional e área privada de arquivos: A solução deverá disponibilizar espaço privado por usuário para armazenamento de documentos, arquivos, evidências e provas técnicas relacionadas aos chamados e às atividades internas da organização. Esse ambiente deverá permitir organização, consulta, controle de acesso, compartilhamento interno e armazenamento seguro das informações, documentos e arquivos, respeitando os perfis de usuário e permissões definidas pela administração.
19	Tecnologia e manutenção evolutiva: A solução deverá ser em modelo SaaS, disponibilizada em ambiente de nuvem, com acesso seguro e monitoramento contínuo. A aplicação deverá dispor de tecnologias modernas, amplamente difundidas, permitindo implantação, escalabilidade, integração, parametrização e evolução do software, além de viabilizar manutenções evolutivas, corretivas e adaptativas, incluindo customizações específicas, novas funcionalidades, adequações decorrentes de normativas e melhorias contínuas, assegurando estabilidade, desempenho e segurança. Deverão ser garantidos, a documentação técnica atualizada, controle de versões, rastreabilidade das alterações e proteção de dados, em conformidade com a legislação vigente, permitindo auditoria, monitoramento e adequação às necessidades da contratante.
20	Gerenciamento de pastas: O sistema deverá possuir módulo de gerenciamento de pastas, permitindo criação, organização, renomeação, movimentação, exclusão controlada e definição de permissões de acesso por usuário, grupo, setor, departamento ou perfil. Deverá ser permitido o controle sobre visualização, upload, download, edição, exclusão e compartilhamento de arquivos.
21	Gerenciamento de arquivos: A solução deverá permitir upload, armazenamento, organização, consulta, download e exclusão controlada de arquivos privados, respeitando regras de segurança, permissões e rastreabilidade. O sistema deverá disponibilizar, no mínimo 10 GB de espaço para armazenamento de arquivos por usuário ou organização, conforme configuração definida pela contratante. O upload deverá aceitar documentos, imagens, vídeos, planilhas, apresentações, PDFs e demais arquivos necessários à instrução dos chamados, relatórios e documentos internos.
22	Compartilhamento seguro de documentos e arquivos: O sistema deverá possuir gerenciamento de compartilhamento de documentos e arquivos, permitindo compartilhamento interno entre usuários cadastrados e compartilhamento externo por link seguro. O compartilhamento por link deverá permitir proteção por senha, definição de prazo de validade, controle de acesso e possibilidade de revogação do link pelo usuário autorizado ou administrador. Todas as ações de compartilhamento deverão ser registradas em log de auditoria.



23	Compatibilidade, acessibilidade e multiplataforma: A solução deverá ser compatível com acesso por navegadores modernos, incluindo Chrome e Firefox, em desktops, notebooks, tablets e smartphones. Quando aplicável, deverá disponibilizar instaladores ou empacotamentos compatíveis com os ambientes definidos pela contratante, tais como Windows, Linux e Android, garantindo experiência consistente, responsiva e otimizada. A plataforma deverá preservar todas as funcionalidades, desempenho e usabilidade nos diferentes dispositivos e ambientes de acesso.
24	Arquitetura do sistema: O sistema deve ser desenvolvido em linguagem PHP 8.2 ou equivalente, contendo tecnologias modernas e amplamente utilizadas, assegurando desempenho, escalabilidade e segurança, em modelo SaaS e disponibilizada em nuvem, para garantir uma aplicação segura e estável, com disponibilidade de atualizações e adequações específicas solicitadas pela contratante. Caso sejam necessárias novas funcionalidades e aprimoramentos de funções existentes para desempenho do atendimento e acompanhamento dos chamados e do sistema como um todo.
25	Gerenciamento de Pastas: Sistema deve conter um gerenciamento e permissão de pastas para compartilhamento e armazenamento seguro de dados.
26	Gerenciamento de Compartilhamento: O sistema deve disponibilizar o gerenciamento e compartilhamento de documento com segurança, sendo eles: Compartilhamento interno entre usuários, técnicos e gestores além de compartilhamento seguro via link protegido com senha e tempo de duração.
27	Documentação e suporte: O sistema deverá fornecer botão no menu, destinado a disponibilizar documentação técnica e operacional da solução que inclua o uso dos módulos e procedimentos básicos, contemplando administradores, gestores, técnicos e usuários. Permitindo assim orientações para um melhor entendimento do sistema.

4.3.4.4. Critério de avaliação:

a) **EM CONFORMIDADE:** Parecer concluindo que a ferramenta demonstrou aderência a, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos requisitos exigidos na Prova de Conceito

b) **EM DESCONFORMIDADE:** Parecer concluindo de maneira motivada e detalhada que a ferramenta não atende os requisitos exigidos conforme especificações contidas no Termo de Referência;

O teste de conformidade consistirá na apresentação da solução ofertada, com banco de dados de teste do participante e apresentado pela mesma. Durante a prova serão feitos questionamentos ao participante permitindo a verificação do atendimento a todos os requisitos constantes na lista da prova de conceito anexado ao Termo de Referência.

Poderá ser solicitada, durante o Teste de Conformidade, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas da ferramenta constantes no Termo de Referência, sem prejuízo da avaliação do roteiro obrigatório.

Todos os custos relativos ao Teste de Conformidade ficarão a cargo da proponente provisoriamente vencedora, a qual não terá direito a qualquer indenização

Após o teste de conformidade, o processo seguirá seu trâmite normal, estando a



proponente APROVADA no teste, o Pregoeiro procederá com a convocação para apresentação dos documentos de habilitação da proponente provisoriamente vencedora.

Parágrafo único. Parágrafo único – Justificativa da Prova de Conceito: A exigência de prova de conceito justifica-se pela necessidade de assegurar que a solução tecnológica ofertada pela licitante atende, de forma efetiva e prática, às funcionalidades mínimas exigidas pela Administração, especialmente no que se refere à gestão de chamados técnicos, controle de níveis de serviço (SLA) e demais requisitos operacionais indispensáveis à execução contratual, considerando que tais características não podem ser plenamente aferidas apenas por meio de documentação ou declarações formais, sendo imprescindível a validação em ambiente real ou simulado, a fim de mitigar riscos de contratação inadequada, garantir a eficiência dos serviços, resguardar o interesse público e assegurar a adequada aplicação dos recursos públicos, conforme demonstrado no Termo de Referência .

5. ESTIMATIVA DO QUANTITATIVO (art. 18, §1º, IV):

5.1. A estimativa do quantitativo necessário para a presente contratação foi definida com base na análise da demanda institucional da Administração Pública Municipal de Pacatuba/CE, considerando a abrangência dos órgãos e Secretarias participantes, a dimensão do parque tecnológico existente e a necessidade de prestação contínua e ininterrupta dos serviços técnicos de manutenção de Tecnologia da Informação (conforme anexo I e II ao processo).

A contratação abrange a manutenção preventiva e corretiva de computadores, notebooks, servidores, rede lógica, rede de internet, softwares e demais periféricos de informática, distribuídos em todos os prédios e unidades administrativas vinculadas à Prefeitura Municipal de Pacatuba/CE, que atendem às atividades essenciais desenvolvidas pelas Secretarias e órgãos municipais.

5.2. Para fins de dimensionamento, considerou-se o parque tecnológico atualmente existente, composto, de forma estimada, por:

aproximadamente 775 (setecentos e setenta e cinco) computadores e notebooks em uso contínuo nas unidades administrativas municipais;

- servidores de dados e aplicações, utilizados para suporte aos sistemas institucionais;
- infraestrutura interna de rede lógica e de acesso à internet existente;
- softwares e sistemas operacionais indispensáveis à execução das rotinas administrativas.

A estimativa levou em conta, ainda:

- a necessidade de atendimento a todas as Secretarias e órgãos vinculados à Prefeitura Municipal, de forma uniforme e padronizada;
- a utilização intensiva dos equipamentos e sistemas ao longo da jornada administrativa;
- a necessidade de manutenção preventiva periódica, para redução de falhas e aumento da vida útil dos ativos;
- a necessidade de manutenção corretiva sob demanda, com resposta tempestiva a incidentes;



- a prestação de suporte técnico contínuo, presencial e remoto;
- a gestão estruturada dos atendimentos por meio de sistema informatizado de help desk.

Esses elementos evidenciam que o quantitativo da contratação não se limita a unidades isoladas de equipamentos, mas corresponde à cobertura integral do parque tecnológico municipal, em regime de serviços continuados.

5.3. Trata-se de contratação de serviço de natureza continuada, cuja mensuração não se dá por unidades físicas individualizadas, mas sim por período de prestação dos serviços, considerando a necessidade de disponibilidade permanente da equipe técnica e da estrutura de suporte para atendimento das demandas da Administração. Nesse sentido, o quantitativo estimado corresponde à contratação dos serviços pelo período inicial de 12 (doze) meses, prazo usualmente adotado para contratos de serviços continuados, podendo ser prorrogado na forma da legislação vigente, desde que demonstrada a vantajosidade e o interesse público, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

5.4. A estimativa temporal e quantitativa encontra respaldo na necessidade de assegurar continuidade operacional, previsibilidade orçamentária e estabilidade na prestação dos serviços técnicos de TI, os quais são essenciais ao funcionamento regular dos órgãos e Secretarias municipais e à execução das políticas públicas.

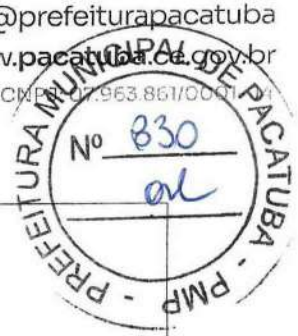
As justificativas técnicas que fundamentam a estimativa do quantitativo encontram-se devidamente formalizadas no Documento de Formalização da Demanda – DFD, emitido pela Secretaria demandante, bem como em levantamentos internos relativos ao parque tecnológico do Município, os quais subsidiaram a definição do escopo e da abrangência da contratação.

Ressalta-se que a estimativa foi elaborada em observância aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e economicidade, de modo a assegurar que o quantitativo contratado seja suficiente para atender às necessidades institucionais da Administração Municipal, sem excessos ou subdimensionamentos que possam comprometer a eficiência, a continuidade ou a vantajosidade da contratação.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD.	VL. UNIT. (R\$)	VL. TOTAL (R\$)
1	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos - SEMEEJ	MÊS	12	21.822,26	261.867,12



2	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	MÊS	12	1.504,37	18.052,44
3	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER, CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS	MÊS	12	3.001,75	36.021,00
4	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DE CULTURA	MÊS	12	1.315,46	15.785,52



5	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO	MÊS	12	517,78	6.213,36
6	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	MÊS	12	1.035,57	12.426,84
7	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DE FINANÇAS	MÊS	12	5.492,70	65.912,40
8	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – GABINETE	MÊS	12	1.455,39	17.464,68

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures and marks]



9	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA	MÊS	12	657,72	7.892,64
10	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – IPMP	MÊS	12	608,75	7.305,00
11	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	MÊS	12	937,60	11.251,20
12	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DE SAÚDE	MÊS	12	28.580,03	342.960,36



13	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DE SEGURANÇA, DEFESA CIVIL E PATRIMONIAL	MÊS	12	2.204,07	26.448,84
14	Prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação, abrangendo computadores, notebooks, servidores, rede lógica, softwares, sistemas operacionais e demais periféricos de informática, com suporte técnico presencial e remoto e gestão dos atendimentos – SECRETARIA DE TURISMO	MÊS	12	846,63	10.159,56

5.5. O quantitativo estimado contempla, de forma global e integrada, todos os serviços necessários à adequada execução do objeto, abrangendo, no mínimo:

- serviços de manutenção preventiva e corretiva de computadores, notebooks, servidores e periféricos de informática;
- serviços de suporte técnico contínuo, presencial e remoto, para atendimento às demandas das unidades administrativas;
- administração básica, suporte e manutenção da rede lógica e da rede de internet existente nos prédios públicos municipais;
- manutenção, atualização e correção de softwares, sistemas operacionais e aplicativos utilizados pela Administração;
- fornecimento de mão de obra técnica especializada, inclusive para atendimento emergencial;
- reposições de peças, componentes e acessórios necessários ao pleno funcionamento dos equipamentos, conforme previsto no escopo contratual;
- gestão, acompanhamento e registro dos atendimentos por meio de sistema informatizado de help desk, com emissão de relatórios técnicos e gerenciais.

Dessa forma, a estimativa do quantitativo reflete a necessidade real e atual da Administração Pública Municipal, assegurando a contratação de serviços compatíveis com a complexidade, abrangência e criticidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação, essencial ao funcionamento regular dos órgãos e Secretarias do Município de Pacatuba/CE.



5.6. JUSTIFICATIVA PARA AUSÊNCIA DE COMPOSIÇÃO POR EQUIPAMENTO:

A contratação possui natureza de serviço técnico continuado, estruturado em regime mensal, abrangendo a cobertura integral do parque tecnológico municipal, com disponibilização permanente de equipe técnica, sistema de gestão de chamados e atendimento sob demanda.

Não se trata de contratação por unidade de equipamento individualizado, mas sim de serviço global de manutenção preventiva e corretiva, cuja execução depende da disponibilidade contínua de estrutura técnica e administrativa, independentemente da quantidade específica de intervenções realizadas no período.

A eventual fixação de valor unitário por equipamento poderia:

- Descaracterizar o modelo de prestação continuada;
- Incentivar subdimensionamento de atendimentos;
- Comprometer a previsibilidade orçamentária;
- Gerar distorção na execução contratual.

A estimativa foi elaborada com base:

- No levantamento do parque tecnológico (aproximadamente 1.057 equipamentos próprios), conforme demandas formalmente declaradas pelas Secretarias participantes da contratação.
- Na demanda histórica;
- Na necessidade de atendimento permanente;
- No regime mensal de prestação.

Dessa forma, a composição de custos foi estruturada com base na disponibilização de equipe técnica, gestão administrativa, suporte contínuo e atendimento sob demanda, compatível com a natureza do serviço continuado.

Ressalta-se que a estimativa do quantitativo e dos valores correspondentes foi elaborada com base em levantamentos internos, histórico de demandas, análise do parque tecnológico municipal e pesquisas de mercado preliminares, podendo sofrer variações em razão de eventual oscilação de mercado até a data da contratação.

Tais variações, contudo, deverão respeitar os parâmetros legais aplicáveis à estimativa de custos na fase de planejamento, bem como os princípios da razoabilidade, economicidade e vantajosidade, não comprometendo a adequação do quantitativo definido nem a eficiência da contratação pretendida.

6. DO LEVANTAMENTO DE MERCADO (art. 18, §1º, V):

O levantamento de mercado para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos contínuos de manutenção preventiva e corretiva de Tecnologia da Informação foi realizado com o objetivo de identificar, analisar e comparar as alternativas disponíveis, avaliando sua capacidade de atender aos requisitos técnicos, operacionais, legais e institucionais da Administração Pública Municipal de Pacatuba/CE.

A análise considerou as práticas adotadas pela Administração Pública, a oferta existente no mercado nacional, os modelos de contratação usualmente empregados para serviços de manutenção de TI, bem como os riscos associados a cada alternativa,



em observância às diretrizes do art. 18, §1º, inciso V, da Lei nº 14.133/2021

6.1. Levantamento de Mercado e Análise das Alternativas de Solução:

No âmbito do levantamento de mercado, foram identificadas e analisadas as seguintes alternativas para atendimento da necessidade institucional:

OPÇÃO 1 – Manutenção do Modelo Atual (Execução Interna ou Informal sem Estrutura Contratual Permanente)

Análise:

Consiste na manutenção da sistemática atualmente adotada pela Administração, caracterizada pela realização de atendimentos pontuais e reativos, sem contrato continuado formalmente estruturado, com eventual utilização de servidores internos ou soluções improvisadas, sem equipe técnica especializada dedicada e sem planejamento preventivo sistemático.

Nesse modelo, as intervenções ocorrem apenas quando surgem falhas, inexistindo gestão estruturada de chamados, definição de níveis de serviço, cronograma preventivo ou responsabilização técnica formal.

Pontos Positivos:

- Inexistência de custo contratual mensal imediato;
- Manutenção de práticas já conhecidas pela estrutura administrativa;
- Aparente simplicidade operacional no curto prazo.

Pontos Negativos:

- Elevado risco de falhas recorrentes e indisponibilidade de equipamentos e sistemas;
- Ausência de manutenção preventiva planejada;
- Atuação exclusivamente reativa e emergencial;
- Fragilidade na rastreabilidade e no controle das intervenções realizadas;
- Inexistência de indicadores de desempenho e monitoramento de prazos;
- Risco à integridade e segurança das informações institucionais;
- Sobrecarga de servidores não especializados;
- Ineficiência administrativa, retrabalho e aumento de custos indiretos no médio e longo prazo;
- Ausência de responsabilidade técnica formalmente constituída.

Conclusão Parcial:

A manutenção do modelo atual revela-se tecnicamente insuficiente e institucionalmente inadequada, por não garantir continuidade operacional, previsibilidade, controle, segurança da informação e governança da infraestrutura de Tecnologia da Informação.

Trata-se de alternativa incompatível com os princípios da eficiência, planejamento e continuidade do serviço público, não atendendo às necessidades atuais da Administração Municipal nem aos padrões mínimos exigidos para a adequada gestão de serviços tecnológicos de natureza essencial.

OPÇÃO 2 – Contratação Pontual por Demanda (Serviços Avulsos)

Análise:

Consiste na realização de contratações formais e individualizadas sempre que ocorrer falha ou necessidade específica, sem estabelecimento de contrato continuado ou



estrutura permanente de atendimento.

Nesse modelo, a Administração promove contratação apenas quando surgem problemas técnicos, inexistindo planejamento preventivo, equipe dedicada, sistema estruturado de gestão de chamados ou controle contínuo de desempenho.

A execução ocorre de forma episódica e reativa, limitada à solução da ocorrência específica que motivou a contratação.

Pontos Positivos:

- Existência de formalização contratual em cada demanda;
- Possibilidade de contratação de empresa especializada para casos específicos;
- Flexibilidade aparente na escolha de fornecedor a cada necessidade.

Pontos Negativos:

- Ausência de manutenção preventiva sistemática;
- Atuação exclusivamente corretiva e emergencial;
- Maior tempo de resposta entre a identificação do problema e a contratação;
- Risco de paralisação prolongada de serviços essenciais;
- Elevação de custos indiretos decorrentes de falhas recorrentes;
- Fragmentação da execução e dificuldade de padronização técnica;
- Dificuldade de controle global da infraestrutura tecnológica;
- Inexistência de indicadores permanentes de desempenho e SLA;
- Risco de descontinuidade e instabilidade operacional.

Conclusão Parcial:

Embora juridicamente possível, a contratação pontual por demanda revela-se inadequada para serviços de natureza continuada e estratégica, como a manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação.

O modelo reativo não assegura previsibilidade, estabilidade operacional, controle permanente, nem governança adequada da execução, sendo incompatível com a necessidade de atendimento contínuo e estruturado da Administração Pública Municipal.

OPÇÃO 3 – Contratação Fracionada de Serviços (Múltiplos Fornecedores):

Análise:

Consiste na contratação separada de diferentes prestadores para manutenção de equipamentos, servidores, redes e softwares.

Pontos Positivos:

- Possibilidade de especialização por área;
- Competição em contratos distintos.

Pontos Negativos:

- Fragmentação contratual;
- Dificuldade de coordenação e fiscalização;
- Risco de conflitos de responsabilidade;
- Aumento da complexidade administrativa;
- Dificuldade de integração das soluções;
- Maior tempo de resolução de problemas.

Conclusão Parcial:

Alternativa institucionalmente desvantajosa, em razão do elevado risco operacional e perda