



Conselho Federal de Química

Plenário

Presidência

Gerência Executiva

Gerência Administrativa

Coordenação de Compras, Licitações e Contratos

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 2800.00.00044.2025

O presente Termo de Referência segue o padrão definido pela [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#) (art. 6º, inciso XXIII) e pela [Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022](#), notadamente o art. 12.

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO E CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CATSER

1.1. Contratação de 26 (vinte e seis) licenças relativas à solução tecnológica de gestão institucional que contemple a gestão estratégica, de riscos e da produtividade, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, sendo previstos a implantação, o treinamento e as eventuais customizações.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL (5 ANOS)
1	1	26 Licenças para os módulos + suporte/manutenção + hospedagem, se necessário	27502	Mês	60	R\$ 7.141,67	R\$ 428.500,20
	2	Implantação da solução tecnológica	26972	Unidade de serviço técnico	1	R\$ 24.315,90	R\$ 24.315,90
	3	Treinamento para administradores e usuários	3840	Hora	360	R\$ 310,00	R\$ 111.600,00
	4	Customização e manutenção evolutiva	25992	Ponto de Função	300	R\$ 280,00	R\$ 84.000,00
Total estimado do custo da contratação							R\$ 648.416,10

1.2. O custo estimado da contratação é de **R\$ 648.416,10 (seiscentos e quarenta e oito mil quatrocentos e dezesseis reais e dez centavos)**.

1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum, dado que os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.

1.4. A solução proposta é composta por um conjunto de componentes integrados, de natureza complementar e interdependente, que se articulam para atender a uma demanda específica do órgão, com finalidade comum e resultado único. Não se verifica, portanto, a reunião indevida de múltiplas soluções de TIC em um único instrumento contratual, existindo assim a integração e a coesão dos sistemas contratados, garantindo que a solução adotada seja única, eficiente e adequada às necessidades da Administração Pública.

1.5. Os quantitativos e a respectiva identificação do item estão discriminados na tabela acima.

1.6. O prazo de vigência do contrato é de 5 (cinco) anos, podendo ser prorrogado, nos termos dos artigos 105, 106 e 107 da Lei 14.133, de 2021.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC E JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1. O Conselho Federal de Química - CFQ, criado pela Lei nº 2.800, de 18 de junho de 1956, é uma autarquia federal com a missão de promover o pleno desenvolvimento da atividade química no Brasil, contribuindo para o crescimento sustentável do país por meio do "Sistema CFQ/CRQs", ao qual compõe juntamente a 21 Conselhos Regionais de Química - CRQs. Para o cumprimento de suas atribuições, o CFQ possui uma estrutura organizacional formada pela presidência, conselheiros, comissões, gerências, além das áreas técnicas e administrativas, que trabalham em conjunto para garantir o bom funcionamento da instituição, o que necessariamente pressupõe uma gestão moderna, tecnológica e eficiente.

2.2. Por um lado, a gestão de riscos é de fundamental importância para as entidades que operam recursos considerados públicos, sendo traduzida na implementação de práticas estruturadas de identificação, avaliação, controle e monitoramento dos riscos, com vistas a uma gestão mais eficaz e proativa em diversos processos administrativos, além de maior segurança e conformidade jurídica.

2.3. De outro, uma eficiente gestão da produtividade colabora com a garantia razoável de que os objetivos da organização serão alcançados, bem como pode substituir métodos tradicionais que são focados apenas na variável tempo (número de horas trabalhadas, a pontualidade e o cumprimento de jornadas). Dado que essa moderna abordagem de gestão da produtividade baliza-se em indicadores pré-definidos, a exemplo dos Objectives and Key Results - OKRs e dos Key Performance Indicator - KPIs, seu maior foco é direcionado aos resultados entregues pelos colaboradores, em vez de apenas controlar o tempo em que eles estão presentes na entidade ou realizando suas atividades.

2.4. Estas perspectivas estão diretamente associadas ao Planejamento Estratégico 2018-2028 do Sistema CFQ/CRQs, notadamente quanto ao objetivo estratégico "Adotar as melhores práticas de Governança e Gestão" que pertence à dimensão "Governança e Gestão" e "Implementar políticas de valorização para manter o capital humano" da dimensão "Aprendizagem e Crescimento", de modo que a implementação de solução tecnológica para a gestão de riscos e de produtividade é parte fundamental para o sucesso nos resultados.

Imagem 1: mapa estratégico 2018-2028 CFQ



MAPA ESTRATÉGICO 2018 - 2028

MISSÃO

Promover a atividade plena da Química, com vistas a contribuir para o desenvolvimento sustentável do país

VISÃO

Ser reconhecido como referência no desenvolvimento da Química no Brasil

VALORES

Ética ♦ Integridade ♦ Transparência
Unidade ♦ Foco na Sociedade
Inovação ♦ Excelência em Gestão
Autorresponsabilidade



Fonte: <https://cfq.org.br/wp-content/uploads/2019/05/03-Mapa-Estrat%C3%A9gico-2018-2028.pdf>

2.5. Nesse contexto, a necessidade de negócio relaciona-se com o aprimoramento da eficiência, da transparência e da sinergia dos processos organizacionais por meio de solução tecnológica que crie um ambiente de trabalho colaborativo e orientado para o alcance de metas, tendo como premissas fundamentais a otimização da eficiência operacional, o aumento da transparência e *accountability*, a integração de processos e sistemas, a promoção da colaboração e do trabalho em equipe, a orientação para resultados e a melhoria da tomada de decisões.

2.6. Pretende-se que a solução seja estruturada sobre quatro pilares fundamentais:

Imagem 2: elementos fundamentais do ecossistema de gestão institucional



Fonte: elaborado pelo CFQ

3. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.0.1. Requisitos obrigatórios. (POC)

a) Microsoft Teams (ferramenta utilizada no CFQ de modo institucional para comunicação, colaboração em projetos, organização de reuniões e compartilhamento de informações relevantes)

- Possibilitar a utilização do Microsoft Teams de forma integrada a todos os módulos da solução, auxiliando, inclusive, na colaboração e comunicação através de chats, canais e reuniões online;
- Permitir a configuração de alertas automáticos aos usuários e/ou às unidades, a exemplo de ações e metas atrasadas, valores desatualizados e outros que demandem atenção da organização; e
- Gerar dashboards que possam ser anexados ao agendamento de reuniões.

b) Inteligência Artificial - IA

- Dispor de ferramenta de IA, preferencialmente nativa, que possibilite o oferecimento de sugestões, o monitoramento de indicadores, a verificação de áreas que necessitam de melhorias e a identificação de gargalos e erros.

3.0.2. Requisitos funcionais. A solução de software deverá atender às seguintes funcionalidades:

a) Gestão de Riscos

- Permitir a integração das estruturas organizacionais configuradas e a inclusão de áreas específicas da gestão de riscos corporativos;
- Permitir a Gestão completa dos Riscos Corporativos, disponibilizando ferramentas para analisar, gerir e acompanhar de forma integrada os riscos organizacionais; **(POC)**
- Permitir o registro da política de gestão de riscos (conforme normativos do CFQ) ^[1];

- Permitir a vinculação de indicadores (KRI - Key Risk Indicator) e iniciativas aos objetivos estratégicos, visualizando claramente a sua relação causa/impacto; **(POC)**
- Permitir uma abordagem estratégica na identificação dos principais objetivos da organização e dos riscos existentes para o alcance desses objetivos;
- Possuir uma maneira sistemática e estruturada de alinhamento do risco com as estratégias institucionais;
- Permitir a gestão de riscos baseada na norma ISO 31.000:2018 e nos frameworks COSO I e COSO II, para garantir uma terminologia e metodologia de acordo com as necessidades da organização; **(POC)**
- Contemplar todos os aspectos do processo de gestão de riscos, da identificação inicial do risco, passando pela avaliação e análise, até a mitigação e o monitoramento e análise crítica, gerenciando os incidentes e garantindo a execução das ações e a devida comunicação;
- Possuir a habilidade de identificar e avaliar os riscos mais significativos para o alcance dos objetivos e oportunidades;
- Permitir a gestão dos riscos para vários escopos diferentes (projetos, processos, ativos, produtos, scorecards etc.); **(POC)**
- Possibilitar a criação de dicionários de riscos, fatores de riscos, riscos associados e controles de toda a organização; **(POC)**
- Permitir uma visão integrada dos processos críticos, fatores de riscos, controles, riscos inerentes e residuais, planos de ação e cadeia de valor; **(POC)**
- Definir, classificar e quantificar os critérios utilizados para análise e avaliação de riscos (probabilidade e impacto);
- Permitir a análise de riscos de processos de negócios possibilitando aos usuários gerenciarem e modificar os fluxos de trabalho da análise;
- Permitir o vínculo de indicadores de desempenho de processos por meio da visualização da sua relação causa/impacto;
- Permitir vincular os riscos aos processos, calculando automaticamente o score de risco acumulado para cada processo e permitindo visualizar e priorizar, conforme score acumulado, processos mais expostos;
- Realizar a estimativa da perda financeira caso o risco seja materializado; **(POC)**
- Permitir o gerenciamento integrado de toda documentação anexada no software;
- Permitir a integração de diversas disciplinas de riscos, criando inteligência em riscos corporativos. Cada disciplina poderá possuir parâmetros de análises diferenciados, porém, todos devem ser visualizados em uma Matriz de Riscos única;
- Permitir a construção de diversos dashboards de forma amigável e pelo usuário final, sem necessidade de programação, customização ou serviços adicionais;
- Permitir o cadastro de vínculo de causas e consequências aos riscos, apresentando uma base única e compartilhável de cadastros e possibilidade de análises e filtros de causas e consequências comuns;
- Permitir o agrupamento de riscos no nível organizacional;
- Permitir a associação de pesos para probabilidades e impactos, mensurando o score individual e acumulado de cada risco; **(POC)**
- Classificar os riscos, pelo menos, de acordo com o impacto para a organização e com a probabilidade da ocorrência no processo;
- Permitir a vinculação de controles aos riscos, parametrizando o cálculo automático do risco residual baseado na efetividade de cada controle;
- Permitir a parametrização da avaliação de riscos, avaliando o impacto do risco por natureza de impacto, permitindo calcular automaticamente, com base em valor máximo, média e/ou fórmula o impacto geral;
- Permitir a avaliação dos riscos inerentes e residuais, separadamente;
- Proporcionar avaliações e comparações do risco residual e risco inerente, com alertas proativos quando os limites são excedidos;
- Permitir a análise de causa e de tendência para os problemas e perdas;
- Avaliar os riscos considerando as suas várias dimensões utilizando critérios de impacto e probabilidade e workflows para garantir o correto uso dos dados;
- Permitir o registro das respostas aos riscos, que incluem evitar, reduzir, compartilhar ou aceitar, cujo principal insumo para tratamento advém dos Fatores de Risco (causas) identificados e priorizados;
- Permitir a associação de riscos, controles e atividades de mitigação;
- Permitir avaliar, de forma individual ou em conjunto (por tipo de controle) a efetividade dos controles vinculados a cada risco;
- Permitir o acompanhamento e follow-up das revisões de riscos, associando responsáveis, validadores e permitindo auditoria dos registros de conformidade e documentações anexas;
- Enviar automaticamente notificações aos responsáveis pela aplicação dos controles;
- Permitir o acompanhamento dos prazos e dos progressos da aplicação dos controles de mitigação dos riscos;
- Monitorar a eficácia das atividades de mitigação, controles e políticas, assim como as mudanças nos riscos e requerimentos através de indicadores;
- Oferecer mapas de calor para análise e monitoramento dos riscos (ex. Ishikawa, Bow Tie, Gantt, Kanban); **(POC)**
- Comunicar os resultados através de relatórios configuráveis, mapas de calor com desdobramento, tendências e lista dos principais riscos;
- Permitir uma visão global de todas as atividades relacionadas aos riscos através de dashboards personalizados; **(POC)**
- Possuir dashboard inicial que resuma para o usuário, de forma simples e interativa, suas demandas e tarefas para cada dia do mês, atividades atrasadas etc.;
- Possibilitar a emissão de relatórios de todas as análises de risco realizadas.

b) Gestão da Estratégia e da Produtividade das Unidades

- Permitir o acompanhamento de iniciativas e responsabilidades das metas estratégicas; **(POC)**
- Permitir a mensuração do desempenho em relação às metas, monitorando o progresso das iniciativas estratégicas com base nos indicadores;

- Permitir uma abordagem estratégica na identificação dos principais objetivos da organização e dos riscos existentes para o alcance desses objetivos; **(POC)**
- Cadastro da cadeia de valor, planejamento estratégico, mapa estratégico e OKRs; **(POC)**
- Cadastro de metas por unidade, equipe e servidor;
- Planejamento e acompanhamento de tarefas com atribuições e prazos;
- Painéis de indicadores com visualização em tempo real da produtividade;
- Exportação de dados para formatos abertos (.csv, .xls, .pdf);
- Histórico de desempenho por período, com relatórios analíticos e gerenciais;
- Geração de gráficos do tipo Gantt, Kanban etc.; e **(POC)**
- Geração de dashboards e apresentações institucionais. **(POC)**

c) Gestão do Desempenho Individual

- Permitir a execução, acompanhamento dos processos de gestão de desempenho de colaboradores, considerando todas as etapas das melhores práticas aplicadas no mercado;
- Permitir configurar e executar ciclos avaliativos, segregados por processos avaliativos; **(POC)**
- Cumprir a metodologia de avaliação 360º, permitindo definir para cada processo avaliativo/ciclo avaliativo, individualmente, se as avaliações serão 90º, 180º ou 360º (permitir aplicação de avaliação de líder, autoavaliação, avaliação de liderados e avaliação de pares);
- Possibilitar a devolutiva de feedbacks, vinculados aos processos/ciclos avaliativos; **(POC)**
- Possibilitar a execução de práticas de calibração dos resultados dos processos avaliativos;
- Possibilitar a criação e acompanhamento dos planos de desenvolvimento individual dos colaboradores;
- Possibilitar o agendamento e execução de reuniões de 1:1 com diferentes temas, fomentando o desenvolvimento contínuo;
- Permitir o preenchimento pelo líder de formulários complementares que permitam mapear informações futuras dos colaboradores, tais como, mas não se limitando a risco de perda, impacto de perda, sucessão, potencial etc.;
- Possibilitar a geração automática e visualização dos resultados dos ciclos/processos por meio de matrizes 9box (ninebox)^[2];
- Permitir o acompanhamento das sucessões por posições ocupadas e por colaborador, construindo automaticamente mapas de sucessão;
- Possibilitar de criar e gerenciar os ciclos de avaliação; **(POC)**
- Permitir a criação de diferentes escalas, com a possibilidade de definição da quantidade de respostas, notas, conceitos, alternativa de não se aplica e justificativa opcional/obrigatória; **(POC)**
- Possibilitar configurar individualmente os processos avaliativos, definindo diferentes públicos para cada um;
- Permitir definir pesos diferentes para cada tipo de avaliação no processo, calculando a nota final do usuário avaliado conforme o peso de cada tipo de avaliação;
- Permitir vincular ao processo avaliativo as etapas de preenchimento do PDI (plano de desenvolvimento individual); **(POC)**
- Permitir configurar a matriz 9box (ninebox) para o ciclo avaliativo, configurando a quantidade de boxes a serem exibidos em cada um dos eixos, quais informações serão exibidas em cada eixo, quais são os nomes de cada quadrante, as faixas de cada box de cada eixo e assim sucessivamente, permitindo a total customização da matriz para cada ciclo avaliativo, individualmente; **(POC)**
- Para os colaboradores que não possuam metas individuais, permitir a construção de formulário de entregas específico para avaliação das entregas desses colaboradores, pelo líder;
- Permitir o agendamento das reuniões de calibração dentro da ferramenta, elencando público analisado, público convidado, horário, local etc.;
- Permitir a liberação dos resultados de cada processo avaliativo individualmente, de forma manual ou programada; e **(POC)**
- Permitir a criação de notas pelos usuários, sendo possível atribuir os status de feedback realizado/pendente em cada nota e associar as notas criadas a outros usuários do software.

3.0.3. **Requisitos não funcionais.** A solução deverá observar os seguintes critérios:

- A solução deve estar armazenada e funcionar a partir da nuvem na modalidade Software as a Service (SaaS), sendo possível o acesso, a qualquer momento, dos usuários de qualquer local através de acesso web;
- Deve estar hospedado em serviço na Nuvem de forma segura, com garantias de continuidade do serviço e recuperação de desastres;
- Deve ser disponibilizado licença/acesso de quantidade de usuários contratada;
- Possuir administração unificada entre os módulos com controle de acesso por identificação e senha, cadastro de usuários, grupos e transações e definição de perfis de acesso, onde as permissões para cada uma das transações possam ser dadas diretamente ao usuário ou implicitamente através de um grupo do qual ele faça parte;
- Permitir a definição do nível de acesso, direitos e permissões de cada usuário ou grupo de usuários no sistema, a partir da definição de quais funcionalidades do software serão disponibilizadas, assim como as informações de cada um dos setores, permitindo o controle de acesso e registro de log de operações realizadas no sistema;
- A ferramenta deve prover mecanismos de segregação de usuários através de nível de atuação (gestores de risco, auditores, gestores de conformidade, suporte, administração, etc.);
- Utilizar e apresentar mensagens e telas no idioma português do Brasil, sem customização ou instalação de recursos adicionais;
- Permitir a customização dos termos do software, adequando-o às práticas e culturas da instituição;
- Possuir interface para monitoramento de notificações enviadas por e-mail;
- Ser compatível pelo menos com os seguintes navegadores: Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge;
- Disponibilizar *Application Programming Interface* - APIs (Interface de Programação de Aplicação) documentadas para integração com sistemas existentes;

- Permitir a qualquer momento e sem a necessidade de atuação do fornecedor a extração de todos os relatórios e todos os dados da plataforma;
- Permitir visualizar análises gráficas (Analytics) e tabelas com recursos de drill down e filtros avançados para análise de informações gerenciais;
- Possuir interface responsiva que permita acesso das principais funções através de tablets e smartphones;
- Realizar comunicação segura entre os diferentes componentes da solução e com a estação de trabalho usando padrões de criptografia e protocolos, ambos não proprietários (ex. SSL);
- Registrar os acessos efetuados por todos os usuários em um arquivo de log, para fins de auditoria e elaboração de relatórios gerenciais. Esses dados serão acessíveis apenas por um grupo determinado de usuários autorizados, contendo no mínimo os seguintes dados: usuário, data, hora, transação realizada;
- Suportar mecanismo de autenticação única (SSO - Single Sign-On), de modo que os usuários possam efetuar login na solução de utilizando as mesmas credenciais da rede interna do CFQ. Esse mecanismo deverá ser nativo e configurável dentro da própria ferramenta, fazendo uso de padrões abertos de autorização (SAML/oAuth) ou possibilitando a sincronização automática dos usuários e senhas da solução (em nuvem) com o Active Directory (AD) da Microsoft localizado na rede interna do CFQ;
- Todas as senhas de usuários devem ser armazenadas utilizando algoritmos de criptografia; e
- Disponibilizar espaço de armazenamento de dados que garanta a boa performance do sistema e que seja compatível com a necessidade de utilização do CFQ, conforme a demanda, desde que dados e arquivos inseridos estejam de acordo com o escopo de utilização do software, podendo o CFQ limitar o tamanho do upload a 25Mb por arquivo.

3.0.4. Requisitos de Suporte e Disponibilidade.

- Implantação assistida, com apoio técnico na parametrização inicial;
- Treinamento para usuários-chave e administradores na modalidade online de modo síncrono, com evento presencial de abertura;
- Manter disponíveis os serviços contratados durante 24 horas, 7 dias por semana, 365 dias no ano, garantindo disponibilidade mensal do serviço de 99,95%;
- Prestar os serviços através de pessoal capacitado, para que eles sejam prestados dentro de um padrão de qualidade e perfeição técnica exigível pelo mercado;
- Oferecer suporte técnico em relação ao uso do software. As requisições podem ser feitas via preenchimento de formulário em sítio específico na internet ou via e-mail;
- Atualizar o ambiente de produção do CFQ sem custos adicionais, em caso de publicação de nova versão do software;
- Realizar diariamente o backup dos dados do CFQ e garantir a recuperação completa desses dados em caso de incidentes de segurança da informação;
- Em caso de encerramento da prestação do serviço, todos os dados presentes na base de dados da solução deverão ser enviados em formato de arquivo de backup de forma que o CFQ possa realizar a restauração quando lhe convier;
- A solução deve estar armazenada e funcionar a partir da nuvem na modalidade Software as a Service (SaaS), sendo possível o acesso, a qualquer momento, dos usuários de qualquer local através de acesso web;
- Disponibilizar documentação descrevendo os procedimentos de administração da solução (manual do módulo de administração) no idioma português do Brasil;
- Disponibilizar manual de utilização da solução (Manual do Usuário) no idioma português do Brasil; e
- Disponibilizar documentação descrevendo os mecanismos que garantam o sigilo no tráfego e armazenamento de informações com o nível de criticidade que detenham, por exemplo criptografia de senha de usuário de banco de dados e credenciais de usuários administradores.

4. MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

- 4.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 4.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 4.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 4.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

REUNIÃO INICIAL

- 4.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o CFQ convocará a contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, bem como do plano de implantação que deverá:

- a) Identificar os requisitos essenciais para as parametrizações e, se for o caso, a aderência aos requisitos funcionais dos sistemas, contemplando todas as particularidades da demanda;
- b) Apresentar um cronograma detalhado, com marcos definidos, datas de início e término de cada fase do plano, para garantir um controle adequado do progresso;
- c) Identificar os recursos necessários como equipe, hardware, software, ferramentas adicionais e infraestrutura;
- d) Identificar a equipe e as responsabilidades de cada membro da equipe, suas funções e atribuições durante todo o processo de implantação e eventual customização;
- e) Apresentar uma estratégia para comunicação efetiva com todas as partes interessadas;
- f) Identificar e avaliar riscos potenciais associados à implementação do sistema, bem como um plano de contingência para mitigar esses riscos;
- g) Apresentar procedimentos claros para testar os módulos em todas as fases da implementação e customização, garantindo o correto funcionamento e o atendimento aos requisitos estabelecidos;
- h) Apresentar estratégias para backup de dados, procedimentos de recuperação em caso de falhas e planos de contingência para garantir a integridade dos dados;

- i) Apresentar previsão do treinamento presencial após implantação, que consiste no treinamento inicial da solução aos administradores e usuários;
- j) Apresentar previsão quanto à necessidade, ou não, de acompanhamento presencial após implantação, que consiste no acompanhamento inicial dos profissionais, visando garantir que o início da operação dos sistemas funcione como esperado;
- k) O prazo total da Implantação e eventual customização será de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento - OESF;
- l) Após a implantação, o prazo do treinamento e acompanhamento presencial, se necessário, será de 30 (trinta) dias;
- m) Os prazos fixados para a implantação e treinamento, mediante solicitação formal e tempestiva da CONTRATADA e a exclusivo critério do CONTRATANTE, poderão ser prorrogados em até 15 (quinze) dias corridos, estabelecendo que:

- Caso se veja impossibilitada de cumprir os prazos estipulados, a CONTRATADA deve apresentar ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de vencimento inicialmente fixada, pedido de prorrogação acompanhado de justificativa escrita e devidamente fundamentada;
- O pedido de prorrogação, com indicação do novo prazo, deve ser encaminhado ao fiscal do contrato, com justificativa técnica, ficando a critério da CONTRATANTE acolher ou não o requerimento da contratada;
- Vencido o prazo inicial ou da prorrogação sem que os serviços requisitados tenham sido prestados, caracteriza-se a recusa do cumprimento da obrigação pactuada e, por conseguinte, a CONTRATADA fica sujeita às penalidades previstas, inclusive a rescisão contratual;
- O descumprimento do prazo da entrada do sistema em produção implica na aplicação de **glosa de 2% sobre o valor global do contrato**.

4.6. Os serviços relativos aos itens 3, 4 e 5 (item 1.1 deste TR) serão executados sob demanda, sendo utilizados, portanto, quando se justificar a necessidade, durante a vigência do contrato e com base em solicitação de serviços desta natureza pelo CONTRATANTE.

PREPOSTO

4.7. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

4.8. O Contratado deverá manter preposto da empresa durante o período de execução do contrato.

4.9. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

SERVIÇOS DE TREINAMENTO PRESENCIAL OU ONLINE SOB DEMANDA

4.10. O CONTRATANTE poderá solicitar treinamento presencial ou online durante toda a vigência do contrato, com prévia autorização e assinatura de OESF específica antes da sua realização. Sendo presencial, o CONTRATANTE custeará as diárias e passagens dos instrutores.

4.11. A CONTRATADA deverá realizar o treinamento, a ser ministrado de forma presencial - nas dependências do Conselho Federal de Química - ou de forma online e síncrona, conforme a demanda.

4.12. A CONTRATADA apresentará plano de treinamento a ser desenvolvido e implementado conforme a norma NBR ISO/IEC 12207 (ABNT 1998), podendo ser segregado pelos módulos.

4.13. A CONTRATADA e o CONTRATANTE devem definir, em comum acordo, a data de início, a duração e a ementa do treinamento, com antecedência mínima de 10 (dez) dias do seu início. A ementa deve, obrigatoriamente, abordar todas as funcionalidades de todos os módulos adquiridos.

4.14. O CONTRATANTE é responsável por indicar os participantes do treinamento.

4.15. Todo treinamento realizado deverá ser avaliado pelos participantes por meio de ficha de avaliação do treinamento e, em caso de avaliação "insatisfatória", a CONTRATADA deverá realizar novo treinamento sem custo adicional ao CONTRATANTE.

4.16. Sempre que necessário, a CONTRATADA deverá ministrar novo treinamento aos usuários da solução adquirida, como nos casos de mudanças na identidade visual do sistema, de migração para nova plataforma tecnológica e de contratação de novos empregados públicos no CFQ.

4.17. A CONTRATADA deve apresentar quaisquer manuais ou materiais utilizados no treinamento escritos em português do Brasil.

4.18. A CONTRATADA deve avaliar os participantes ao fim do treinamento e deve fornecer certificado de conclusão para todos os participantes, contendo:

- a) o nome do módulo do sistema;
- b) nome do participante;
- c) nome do instrutor;
- d) conteúdo da grade;
- e) período;
- f) quantitativo total de horas; e
- g) nota do participante na avaliação.

4.19. A CONTRATADA deve disponibilizar o material de treinamento sem custos adicionais, fornecidos em formato audiovisual pela internet durante toda a vigência do contrato.

4.20. O descumprimento do prazo de realização de treinamento implica na aplicação de glosa de 2% sobre o valor da respectiva OESF.

4.21. Esses serviços devem ser computados das horas previstas para o item 3 "Treinamento para administradores e usuários".

SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

4.22. Devido às características da solução, há necessidade de manutenção corretiva e suporte técnico, visando à disponibilidade da solução e adequação funcional para a execução correta, eficiente e de acordo com os requisitos deste TR. Os serviços serão autorizados por emissão de OESF específica a serem abertas pelos Fiscais Técnico e/ou Administrativo, sendo possível a aferição dos níveis de serviço.

4.23. Os serviços de suporte técnico e manutenção têm por finalidade garantir a sustentação, a plena utilização, a otimização, a atualização da solução e a recuperação do sistema em caso de falhas ou desastres, durante a vigência do contrato.

4.24. A atualização da solução se refere ao fornecimento de novas versões e releases dos produtos lançados no decorrer da vigência do contrato. A cada nova liberação de versão (release), a CONTRATADA deve fornecer as atualizações de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas. Em caso de lançamento de patch de correção, a CONTRATADA deve comunicar o fato ao CFQ e indicar a forma de obtenção e os defeitos que serão corrigidos pelo patch. Em ambos os casos, a comunicação deve ser feita no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar do lançamento de nova versão ou solução de correção.

4.25. Como parte do suporte técnico e manutenção, durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços de implantação de todas as novas versões e releases de todos os produtos por ela fornecidos como parte do objeto, bem como pela aplicação dos patches de correção e pacotes de serviço (service packs) relativos a esses produtos. Para a implantação das novas versões/releases dos produtos, bem como para a aplicação dos patches de correção e pacotes de serviço, deve ser aberto chamado de suporte técnico com o nível de prioridade adequado e a prestação dos serviços deve ser agendada com os responsáveis pela solução no CONTRATANTE.

4.26. O suporte técnico engloba sanar dúvidas relacionadas com a instalação, a configuração e o uso do software; corrigir problemas, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução.

4.27. O atendimento remoto corresponde ao atendimento por telefone, e-mail ou sistema de acesso remoto a computadores para solução de problemas (suporte técnico para o tratamento de falhas, dúvidas, orientações técnicas para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros). Quando remotamente não for possível a resolução do chamado de suporte no prazo estabelecido, a continuidade do atendimento deve ser feita de forma presencial, ou seja, com o especialista da CONTRATADA presente nas instalações da CONTRATANTE, até a completa solução do problema. Esse serviço de suporte é fundamental para garantir a plena utilização e o funcionamento contínuo da solução.

4.28. A CONTRATADA deve comunicar formalmente à CONTRATANTE os meios de acionamento do serviço, tais como número de telefone, e-mail e endereço de site na internet com login.

4.29. Esses serviços devem ser computados do valor previsto para o item 4 "Suporte e manutenção da solução tecnológica".

SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

4.30. Refere-se à implementação de melhorias, novas funcionalidades ou adaptações em resposta à conformidade legal ou atendimento a um requerimento da CONTRATANTE motivado por alterações ou melhorias em procedimentos operacionais.

4.31. Caso a CONTRATADA seja representante ou revendedora de soluções de software de uma fabricante, as atividades devem seguir as boas práticas do próprio fabricante do software.

4.32. Para todas as manutenções evolutivas, o prazo de execução e entrega será estabelecido em comum acordo entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE. Devem ser levados em consideração os compromissos e responsabilidades previamente assumidos pela CONTRATADA, garantindo assim uma entrega que respeite tanto as necessidades do CONTRATANTE quanto a capacidade operacional e compromissos já estabelecidos pela CONTRATADA. Os prazos máximos de atendimento das solicitações somente podem ser ajustados com autorização expressa do CONTRATANTE.

4.33. Atividades relacionadas a problemas, incidentes, correções, suporte e atualizações da solução em função de mudanças de legislação são tratadas como garantia e suporte e, portanto, não compõem e não são consideradas como melhorias evolutivas.

4.34. Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio de OESF específica e a CONTRATADA deverá especificar tecnicamente a solução a ser aplicada e fornecer a quantidade de ponto de função, os custos envolvidos e o prazo de entrega. Os serviços somente podem ser executados após a aprovação do orçamento e a emissão da OESF específica pelo CONTRATANTE.

4.35. A Nota Fiscal correspondente aos serviços prestados somente poderá ser emitida após recebimento definitivo do serviço pelo CONTRATANTE, comprovando a execução e entrega dos serviços.

4.36. A quantidade de ponto de função estabelecida pela CONTRATANTE são para uso sob demanda, de acordo com as necessidades do CFQ e sem garantia de consumo mínimo.

4.37. A **Análise de Pontos de Função (APF)** é uma técnica de medição de tamanho funcional de software, que avalia a complexidade das funcionalidades de um sistema. O cálculo do ponto de função envolve a identificação e classificação das funcionalidades de um sistema de acordo com cinco componentes principais:

- **Entradas Externas (EE):** Funcionalidades que representam dados recebidos do exterior, como formulários ou interfaces;
- **Saídas Externas (SE):** Funcionalidades que produzem dados ou resultados para o exterior;
- **Consultas Externas (CE):** Funcionalidades que representam uma consulta simples ao sistema, sem alteração dos dados;
- **Arquivos Lógicos Internos (ALI):** Dados ou informações mantidas e manipuladas dentro do sistema;
- **Arquivos de Interface Externa (AIE):** Arquivos de dados mantidos por sistemas externos, mas que o sistema em questão pode acessar.

4.38. **Acórdão nº 1.782/2007 (TCU):** recomenda o uso da métrica Ponto de Função como forma de pagamento dos serviços contratados de desenvolvimento e manutenção de sistemas, ao invés de se realizar a conversão dos pontos de função em horas, baseado na produtividade média da tecnologia empregada.

4.39. **Acórdão nº 1.910/2007 (TCU):** em atenção ao princípio da eficiência, faz duas recomendações: adotar a técnica de medição por ponto de função sem ajustes pelas características da aplicação (pontos de função não ajustados) e diferenciar, na fórmula de cálculo, os custos dos pontos de função para desenvolver novas funcionalidades, daqueles relativos a supressões ou alterações de funcionalidades existentes.

4.40. **Acórdãos nº 1.125/2009 e 1.274/2010 (TCU):** determinam não vincular a métrica de tamanho funcional (Ponto de Função) com a de esforço (homem-hora).

4.41. **Acórdãos nº 2.348/2009 e 1.647/2010 (TCU):** reforçam a determinação de não usar qualquer tipo de fator de ajuste na medição por pontos de função na contratação de serviços de desenvolvimento de software, para impossibilitar alterações na remuneração da funcionalidade medida, por se basear em interpretação subjetiva dos níveis das características gerais de sistemas, em desacordo com o previsto no art. 54, § 1º, da Lei nº 8.666/93 e art. 2º, XXIV, da IN SLTI nº 04/2014. Além disso, o acórdão 1.647/2010 determina que não se use exclusivamente o Manual de Práticas de Contagem (CPM) do IFPUG nas contratações de serviços de desenvolvimento, e que sejam adicionadas cláusulas complementares que elucidem pontos não abordados pelo CPM; e recomenda a diferenciação, em sua fórmula de cálculo, dos custos de pontos de função para o desenvolvimento completo de uma funcionalidade (todas as fases do ciclo de desenvolvimento) daqueles necessários à execução de apenas uma fase do ciclo.

4.42. A implementação de novas funcionalidades não previstas neste documento, a realização de novas integrações com sistemas da CONTRATANTE ou de outros fornecedores, ou quaisquer outras melhorias da solução adquirida devem ser computados da quantidade estimada de ponto de função no item "4. Customização e manutenção evolutiva". Caso um conjunto de manutenções evolutivas, implementadas em conjunto com a CONTRATANTE, caracterize a definição de um novo módulo pela CONTRATADA, o CONTRATANTE terá direito às licenças do referido módulo criado sem ônus.

4.43. O dimensionamento de projetos de customização de software é o processo de estimar a quantidade de esforço, recursos e tempo necessários para realizar um projeto de personalização de software de acordo com as necessidades e requisitos específicos de uma organização ou cliente, sendo que o objetivo principal do dimensionamento é determinar o tamanho e a complexidade do projeto para planejar adequadamente os recursos, prazos e custos envolvidos na customização do software.

4.44. Para fins de dimensionamento de melhorias funcionais na solução, será adotada, quando aplicável, a métrica de Análise de Pontos de Função (APF). A estimativa do tamanho funcional do sistema após a execução de melhorias será calculada por meio da seguinte fórmula: $EFP = ADD + CHGA$, onde:

- EFP (Enhanced Function Points) representa o novo tamanho funcional do sistema, em pontos de função;
- ADD corresponde à soma dos pontos de função das funcionalidades adicionadas;
- CHGA corresponde à soma dos pontos de função das funcionalidades alteradas.

- 4.45. A abordagem acima permite mensurar o impacto funcional das evoluções implementadas, servindo de base para a análise de esforço, planejamento e validação dos serviços prestados.
- 4.46. O descumprimento do prazo de entrega de uma melhoria evolutiva aprovada implica na aplicação de glosa de 2% sobre o valor da respectiva OESF.
- 4.47. Esses serviços devem ser computados das horas previstas para o item 4 "Customização e manutenção evolutiva".
- 4.48. Caso, durante a vigência contratual, sejam realizadas manutenções evolutivas com a participação da CONTRATANTE, e essas resultem na definição e desenvolvimento de um novo módulo funcional por parte da CONTRATADA, tal módulo deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE sem custos adicionais de uso ou acesso ao módulo, independentemente da métrica utilizada (inclusive pontos de função, se aplicável), desde que sua concepção tenha ocorrido no escopo das atividades contratadas.

ROTINAS DE FISCALIZAÇÃO

- 4.49. A execução do contrato deve ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observadas, especialmente, as rotinas abaixo elencadas.

Fiscalização Técnica:

- 4.50. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, deve acompanhar a execução do contrato para que sejam cumpridas todas as condições nele estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#)).
- 4.51. O fiscal técnico deve anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#)).
- 4.52. Identificada qualquer inexistência/irregularidade, o fiscal técnico deve emitir notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#)).
- 4.53. O fiscal técnico deve informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#)).
- 4.54. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico deve comunicar o fato imediatamente ao gestor do contrato ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).
- 4.55. O fiscal técnico deve comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

Fiscalização Administrativa:

- 4.56. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, deve verificar a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhar o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 4.57. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato deve atuar tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

Gestor do Contrato:

- 4.58. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, deve coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).
- 4.59. O gestor do contrato deve acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).
- 4.60. O gestor do contrato deve acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).
- 4.61. O gestor do contrato deve emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).
- 4.62. O gestor do contrato deve tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).
- 4.63. O gestor do contrato deve elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI](#)).
- 4.64. O gestor do contrato deve enviar a documentação pertinente ao setor responsável para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Atendimento de chamados de erro ou dúvida:

- 4.65. Ao serem abertos os chamados com as ocorrências referentes a suporte técnico e manutenção corretiva pelo CONTRATANTE, estes devem ser classificados segundo as situações descritas na tabela abaixo, devendo a CONTRATADA saná-los dentro do Acordo de Nível de Serviço (SLA - *Service Level Agreement*) de atendimento:

Tipo da ocorrência	Grau de criticidade	SLA de atendimento
Erro	1 - Críticos	Até 8 horas
	2 - Graves	Até 16 horas
	3 - Importantes	Até 48 horas
Dúvida	1 - Crítica	Até 4 horas
	2 - Grave	Até 16 horas
	3 - Importante	Até 48 horas

- 4.65.1. O prazo de atendimento é calculado considerando horas úteis, das 8h às 18h (horário comercial), em dias úteis no Distrito Federal, a partir da abertura do chamado.
- 4.66. Para fins de aferição do prazo de atendimento, somente horas úteis devem ser contabilizadas.

- 4.67. Em casos de reabertura de chamados, o prazo deve ser reiniciado a contar do registro da reabertura do chamado.
- 4.68. A classificação dos chamados quanto ao "Grau de criticidade" é de responsabilidade da CONTRATADA, com aceite do CONTRATANTE.
- 4.69. As ocorrências de serviços abertas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA devem ser classificadas quanto ao Tipo de Ocorrência e Grau de criticidade, observados os seguintes conceitos:

a) **Erro:** Mau comportamento de um requisito funcional que deixou de executar, que está funcionando de forma incorreta ou diferente da forma que vinha sendo executada. Também pode ser considerado erro o mau comportamento de um requisito que está funcionando de forma diferente da prevista, proveniente de manutenção evolutiva. Tais situações geralmente requerem alterações em códigos-fonte, aplicação de pacotes corretivos e/ou publicação de nova versão do software em ambiente de produção para sanar o comportamento indesejado. A definição do grau de criticidade do **erro** deve obedecer às seguintes definições:

- **Erro Crítico:** grau vinculado a um requisito funcional que, de alguma forma parou de funcionar ou funciona com precariedade, prejudica diretamente a prestação dos serviços e impede o cumprimento de obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis. Este tipo de erro compromete severamente a imagem da CONTRATANTE e é considerado de alta prioridade. Refere-se a falhas que comprometem funcionalidades essenciais do software, mas não resultam em sua indisponibilidade total.
- **Erro Grave:** grau vinculado a um requisito funcional que, de alguma forma, parou de funcionar ou opera com deficiências. Isso prejudica a prestação dos serviços e impede o cumprimento de obrigações com prazos definidos, porém não chega a comprometer a imagem da CONTRATANTE. Tais erros podem afetar ferramentas secundárias, de uso interno das áreas ou módulos menos utilizados, mas que ainda são considerados valiosos para a operação diária do software.
- **Erro Importante:** grau associado a um requisito funcional que, de alguma forma, parou de funcionar ou funciona com precariedade, mas não afeta diretamente a operacionalização da CONTRATANTE. Estes erros, embora relevantes, não têm um impacto direto e imediato nas operações diárias do software e podem envolver falhas em funcionalidades periféricas ou pequenas inconveniências.

b) **Dúvida:** Dentro do contexto operacional e de suporte, uma "dúvida" é uma solicitação de esclarecimento ou informação relacionada ao funcionamento, recursos, processos ou qualquer outro aspecto do software ou serviço. Ela surge quando os usuários não possuem certeza ou clareza sobre uma funcionalidade específica, sobre a maneira correta de realizar uma tarefa, ou quando buscam compreender melhor determinadas características ou comportamentos do sistema. A pronta resolução de dúvidas é crucial para garantir o uso eficiente e correto do software, prevenindo potenciais erros operacionais e garantindo a satisfação do usuário. Não requer alterações em códigos-fonte, desenvolvimento de novas rotinas ou publicações de novas versões do software. A definição do grau de criticidade da **dúvida** deverá obedecer às seguintes definições:

- **Dúvida Crítica:** refere-se a questões cuja falta de esclarecimento pode resultar em paralisações imediatas, erros de operação significativos ou decisões estratégicas erradas. Estas são dúvidas que precisam ser respondidas imediatamente para garantir a continuidade e a eficácia das operações, ou para tomar uma decisão urgente.
- **Dúvida Grave:** envolve questões que, embora não paralise as operações imediatamente, podem levar a ineficiências operacionais, mal-entendidos ou atrasos significativos se não forem esclarecidas em tempo hábil. Estas dúvidas têm um impacto considerável no fluxo de trabalho ou na tomada de decisão, mas ainda oferecem uma janela de tempo para serem abordadas antes que causem problemas maiores.
- **Dúvida Importante:** refere-se a questões que, enquanto relevantes para a operação ou compreensão do usuário, não têm consequências imediatas ou significativas. São geralmente questões de esclarecimento que visam aperfeiçoar o entendimento ou melhorar processos a longo prazo, e não necessitam de uma resposta imediata.
- Esta categoria também é destinada a pedidos de suporte que requerem um acompanhamento passo a passo de processos complexos, que demandam um tempo considerável de execução, múltiplas interações com o cliente, pausas para processamento de dados, verificações e ajustes com base nos resultados obtidos. O apoio operacional ofertado nesse tipo de demanda reflete o compromisso da equipe de suporte em oferecer uma assistência mais detalhada, implicando um SLA que reconheça a natureza prolongada dessas atividades.

4.70. A fórmula para cálculo da glosa de atendimento de chamado de erro ou dúvida a ser aplicada é $A / (B + C - D) * 100$, onde:

- A = Quantidade de chamados atendidos no mês dentro do prazo;
- B = Quantidade de chamados abertos no mês;
- C = Quantidade chamados no mês anterior que continuavam abertos no início do mês;
- D = Quantidade de chamados com impedimento no último dia do mês.

4.70.1. O valor mínimo definido para atendimento do SLA é 85%.

4.70.2. A tabela abaixo estabelece o nível mínimo de serviço e as glosas aplicadas sobre o pagamento do mês do serviço continuado:

Indicador	Descrição	Fórmula	Valor de referência esperado	
Percentual de chamados atendidos no prazo dentro do mês	Aferir a capacidade do fornecedor em atender dentro do prazo	$\frac{\text{Quantidade de chamados atendidos no mês no prazo}}{(\text{Quantidade de chamados abertos no mês} + \text{Quantidade de chamados no mês anterior que continuavam abertos no início do mês} - \text{Quantidade de chamados com impedimento no último dia do mês}) * 100}$	85%	• Igual ou acima de 85% • Entre 84,99% e 71% • Entre 70,99% e 51% abertura de processo penalidade. • Entre 50,99% e 31% abertura de processo penalidade. • Abaixo de 31% = 30% de processo de apuração

- 4.70.3. O percentual de descumprimento somente deve ser calculado com chamados concluídos e dos tipos dúvidas e erros.
- 4.71. Dúvidas e consultas externas ao escopo estrito das funcionalidades e recursos do software oferecido, tais como interpretações de legislação aplicada ao CFQ, boas práticas de gestão para o setor, consultoria sobre modelos de processos eficientes, entre outras questões não configuram chamado do Tipo "Dúvidas" e os prazos de atendimento não são aplicados.
- 4.72. Cabe à CONTRATADA decidir aceitar ou declinar de consultas consideradas muito distantes da sua área de *expertise* ou que exijam uma análise mais aprofundada do que a capacidade de sua equipe de suporte.
- 4.73. A CONTRATADA pode solicitar reclassificação do tipo e/ou do grau do chamado, desde que registre a solicitação ao usuário solicitante antes do prazo final.
- 4.74. A CONTRATADA pode registrar os impedimentos para a realização dos serviços, paralisando assim a contagem do tempo.
- 4.75. O CONTRATANTE pode acatar ou não as solicitações de reclassificação de tipo e/ou do grau do chamado, prorrogação de prazos ou impedimentos registrados pela CONTRATADA. Caso não seja acatado o pedido, o tempo de atendimento não é paralisado, exceto para as ocorrências do tipo manutenção evolutivas.
- 4.76. Os prazos máximos de atendimento das ocorrências somente podem ser ajustados com autorização expressa do CONTRATANTE.
- 4.77. Para efeito de apuração das ocorrências e dos prazos de atendimento, deve ser fornecido um relatório mensal com as seguintes informações:

RELATÓRIO TÉCNICO														
MÊS DE REFERÊNCIA:														
Conselho	Número da Ocorrência	Sistema	Tipo da Ocorrência	Grau de Criticidade	SLA previsto	Data de abertura/ Hora de abertura	Assunto	Técnico da CONTRATADA	Solicitante do CFQ/Regional	Concluída (Sim/Não)	Data de resolução/ Hora Resolução	Tempo de atendimento	Atendido no Prazo (SIM/NÃO)	Imagem
Total de Ocorrências abertas no mês														
Total de chamados com impedimento no último dia do mês														

- 4.78. É considerada "Data de abertura/ Hora de abertura" da ocorrência a data e hora do início de atendimento da ocorrência. Caso a CONTRATADA solicite esclarecimentos sobre a ocorrência, esse tempo de resposta do CONTRATANTE não é contabilizado para efeitos de apuração do prazo do referido atendimento.
- 4.79. É considerada "Data de Resolução/ Hora Resolução" da ocorrência a data e hora que a CONTRATADA recebe a solução de atendimento da ocorrência. Essa solução consiste em fornecer esclarecimento de dúvidas para demandas do tipo "DÚVIDAS" e disponibilizar nova versão do Sistema para solicitações do tipo "ERROS" e "MELHORIAS".
- 4.80. A comunicação de solicitação e de entrega de serviços pode ser realizada por e-mail ou ofício.
- 4.81. A CONTRATADA deve disponibilizar ferramenta on-line para que a CONTRATANTE possa acompanhar as solicitações, seus prazos, as entregas e as previsões de atendimento.
- 4.82. Para o pagamento mensal, deve-se respeitar o nível de serviço definido na Tabela 23. A glosa deve ter como base o valor mensal do CFQ e/ou CRQs, referente ao pagamento do serviço mensal, conforme condições estabelecidas na Tabela 24 desse documento.
- 4.83. As manutenções programadas que possam provocar a indisponibilidade do SaaS devem ser comunicadas formalmente pela CONTRATADA, e com antecedência de no mínimo 5 dias, ao Fiscal do Contrato e devem ser realizadas somente no horário entre 20h00 e 5h00.
- 4.84. A CONTRATADA não deve ser responsabilizada pelo prazo máximo estabelecido na Tabela de Criticidade do Chamado (Tabela 23), quando o chamado for originado por falha, interrupção ou qualquer outra ocorrência nos serviços de telecomunicações ou energia elétrica que atendem à infraestrutura interna do CONTRATANTE; indisponibilidade de dados, inconsistência de dados e informações geradas pelo CONTRATANTE; infraestrutura e capacidade de ambiente de tecnologia do CONTRATANTE, não se caracterizando, nesses casos, a indisponibilidade dos serviços ou inadimplemento da CONTRATADA.
- 4.85. Ao final do atendimento e resolução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA deve realizar, em conjunto com o solicitante do CONTRATANTE, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.
- 4.86. Ao término desses testes e do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deve registrar, detalhadamente, por e-mail, as causas do problema e a resolução adotada.
- 4.87. Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CONTRATANTE pode reabrir o chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.
- 4.88. Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviços estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que deve colaborar com a CONTRATADA na busca da melhor solução para os problemas, estando sujeita a aplicação de redução de pagamento.
- 4.89. A utilização dos indicadores acima não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Atendimento de critério de disponibilidade do serviço

- 4.90. A disponibilidade da solução deve ser garantida por profissionais técnicos qualificados para apoiar a implementação, o uso e o monitoramento dos recursos do SaaS e da plataforma em nuvem que lhe dá sustentação. A atividade de disponibilidade também abrange a resolução de problemas que comprometam a estabilidade, a segurança da informação ou quaisquer outros fatores que afetem o funcionamento normal dos serviços de computação em nuvem fornecidos ao CONTRATANTE.
- 4.91. Como evidência destes trabalhos, a CONTRATADA deve fornecer relatório gerencial mensal de disponibilidade e, caso haja, de indisponibilidade da Solução Contratada. O CONTRATANTE pode requerer informações sobre dados ocasionalmente não registrados.
- 4.92. A disponibilidade da Solução Contratada deve ser garantida no nível de, no mínimo, 99,00% por mês, considerando 24 horas por dia e 07 dias por semana (24 x 7).
- 4.93. Para indisponibilidade da Solução Contratada, será aplicada a Tabela de Glosa abaixo:

Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição
Distribuição Automática de Chamadas - DAC	Índice de Disponibilidade da Instância.	Percentual de disponibilidade das instâncias	$DAC = 100 - [MTII / TDC] * 100$ onde: MTII = Média do tempo em minutos de indisponibilidade do produto (TII Produto) e da plataforma (TII Plataforma). TDC = Tempo em minutos de disponibilidade mensal contratada	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidade
Pagamento				
Valor Total = valor referente ao pagamento do serviço mensal do CFQ e/ou CRQs, sem considerar descontos (glosas).				
Fórmula do Desconto				
Condição			Valor a descontar por ocorrência (R\$)	
Se DAC >= 99,00%			Valor Total	
Se DAC < 99,00%			Valor Total * ((100% - (99% - DAC)*6))	

Tabela 26: Tabela de glosa de indisponibilidade da solução contratada.

4.94. O termo DAC - Distribuição Automático de Chamadas ou ACD (Automatic Call Distributor) é um sistema que Aprimora a gestão do atendimento ao cliente por meio do roteamento inteligente de chamadas, utilizando técnicas de machine learning (aprendizado de máquina) e análise preditiva. O sistema aprende com dados históricos e padrões de comportamento para antecipar necessidades, garantindo que cada chamada seja direcionada ao agente com maior aderência ao perfil da demanda. Isso resulta na redução do tempo de espera, melhora da experiência do cliente e aumento da eficiência operacional do call center.

4.95. O fator sêxtuplo aplicado ao indicador de indisponibilidade da Solução Contratada tem por motivo tornar exigente a gerência daquele ambiente por parte da CONTRATADA.

4.96. Para o pagamento mensal, deve-se respeitar o nível de disponibilidade definido na Tabela 26. A glosa deve ter como base o valor mensal do CFQ e/ou CRQs, previsto na OESF, referente ao pagamento do serviço mensal, conforme condições estabelecidas na Tabela 26 desse documento.

4.96.1. Para efeito de apuração da indisponibilidade da plataforma, deve ser fornecido um relatório de acompanhamento da disponibilidade/indisponibilidade da aplicação. Esse relatório pode ser no formato apresentado pela plataforma de serviços de computação em nuvem adotada e deve conter as seguintes informações:

- Disponibilidade/Indisponibilidade do Produto: refere-se ao acesso aos módulos da solução, ou seja, deve ser informado o percentual de indisponibilidade do produto.
 - Fórmula para cálculo do TII (Tempo de Integração e Inovação) Produto = Tempo em minutos de indisponibilidade do produto no mês: Qtde de dias do mês de referência x Qtde de minutos por dia x Percentual de indisponibilidade do produto.
- Disponibilidade/Indisponibilidade da Plataforma: refere-se ao mecanismo de aferição de disponibilidade da plataforma da solução. Deve ser constituído de endpoint de Health Check API, com informações sobre o estado atual da infraestrutura para permitir a verificação dos serviços, ou seja, se estão funcionando corretamente e se o sistema está saudável, ou se há falhas que precisam ser corrigidas. O sistema deve verificar se os serviços estão funcionando corretamente e se o sistema está saudável, ou se há falhas que precisam ser corrigidas. A *Health Check* API geralmente retorna um código de status HTTP indicando se a aplicação está operacional ou não (como 200 OK para "saudável" ou 503 *Service Unavailable* para "não saudável"). É possível também verificar diversos componentes internos da aplicação, como banco de dados, serviços de fila, APIs externas, armazenamento, entre outros. Ela pode fornecer uma visão detalhada do estado desses componentes. Deve ser informado o percentual de indisponibilidade da plataforma.
 - Fórmula para cálculo do TII Plataforma = Tempo em minutos de indisponibilidade da Solução no mês: Qtde de dias do mês de referência x Qtde de minutos por dia x Percentual de indisponibilidade do produto.

MÊS	DAC- Produto %	DAC- Plataforma %	Total DAC %	TII- Produto: Tempo (min) de Indisponibilidade no mês	TII- Plataforma: Tempo (min) de Indisponibilidade no mês	MTII: Média do tempo em minutos de indisponibilidade do produto (TII Produto) e da plataforma (TII Plataforma).	TDC: Tempo de disponibilidade (minutos) no mês.
Mês	Informação do relatório.	Informação do relatório.	Média do DAC Produto e DAC Plataforma	Qtde de dias do mês de referência x Qtde de minutos por dia (1.440) x % de indisponibilidade do produto.	Qtde de dias do mês de referência x Qtde de minutos por dia (1.440) x % de indisponibilidade da plataforma.	Média do TII Produto e TII Plataforma	Exemplo: Se 31 dias = 44.640 minutos. Se 30 dias = 43.200 minutos.

4.96.1.1. O referido sistema deve realizar as verificações no intervalo de 30 segundos ou menos. A CONTRATADA deve disponibilizar um relatório detalhado contendo o registro (log) das referidas verificações, os períodos de indisponibilidade e o somatório das indisponibilidades do mês.

4.96.1.2. O CFQ utilizará o sistema ZABBIX para aferir as informações disponibilizadas pela CONTRATADA. Caso haja discrepância de informações, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a reanálise das aferições e o reenvio dos dados com maior detalhamento e explicações quanto ao motivo da disparidade.

4.96.2. A utilização dos indicadores acima não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Índice de cópia de segurança

4.97. A recuperação eficaz de desastres minimiza a interrupção causada por qualquer acidente e garante tempo de retorno adequado das atividades, sem prejuízos para as operações e os negócios. O conteúdo crítico e de interesse direto do CONTRATANTE é a base de informações da solução ERP, cuja cópia deve estar atualizada para fins de restabelecimento do serviço na eventualidade de desastre. Assim, a CONTRATADA deve implementar os serviços necessários para atender às expectativas de recuperação, conforme estabelecido abaixo.

4.98. No contexto de continuidade de negócios e recuperação de desastres, para determinar o ponto no tempo até o qual os dados precisam ser restaurados após uma interrupção ou desastre, é conhecido como RPO (*Recovery Point Objective*). Basicamente, o RPO define a quantidade máxima de dados que pode ser perdida devido a um incidente. Neste Instrumento, o RPO aceitável, sem glosa, é de até 4 horas.

4.99. A quantidade máxima de horas permitida entre o desastre e a última cópia RPO é de 4h, sendo o serviço de recuperação qualificado como indisponibilidade de alta criticidade e avaliado conforme Tabela de glosa de estouro de RPO abaixo.

4.100. A tabela abaixo estabelece a glosa de estouro de RPO aplicada sobre o faturamento total do serviço mensal continuado de cada OESF vigente:

Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo da glosa	Aferição
-------	-----------	-----------	-----------------------------	----------

RPO	Índice de Ponto Retorno	Quantidade de horas entre o desastre e a última cópia completa (full) e íntegra da base de informações do CONTRATANTE, utilizada no SaaS, após a ocorrência do desastre.	Glosa = $VS * ((TE/RPO) * PEN)$ <u>onde:</u> VS = Valor do serviço de cada OESF vigente. TE = Tempo excedido (em horas) além do RPO, ou seja, o tempo que o provedor de serviço demorou além do limite estabelecido pelo RPO para recuperar os dados. RPO = Limite de horas estabelecido para recuperação de dados (= 4 horas). PEN = é o fator de penalização estipulado em 10%	Relatório de Registro de Cópia Full Íntegra e testada; Relatório de Ocorrência do Desastre
Pagamento				
Valor do Serviço (VS) = valor referente ao pagamento de todo serviço contínuo mensal das OESFs vigentes, sem considerar glosas. Glosa = valor da glosa.				
Fórmula do Pagamento				
Condição		Valor a pagar (R\$)		
Se TE = 0		Valor do Serviço (VS)		
Se TE >= 0		VS - Glosa		

4.101. Em caso de glosa de estouro de RPO, o pagamento mensal será equivalente ao valor da glosa subtraído do valor do serviço (VS) previsto na OESF, conforme condições estabelecidas nesta tabela.

4.102. A utilização dos indicadores acima não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Atendimento de customização e manutenção evolutiva

4.103. A customização e a manutenção evolutiva são caracterizadas pelo conjunto de atividades voltadas à implementação de melhorias, novas funcionalidades ou adaptações em resposta à conformidade legal ou atendimento a um requerimento do CONTRATANTE motivado por alterações ou melhorias em procedimentos operacionais. Esta categoria de manutenção vai além da simples correção de erros, focando no aprimoramento contínuo do sistema para alinhá-lo às evoluções tecnológicas, às mudanças nas necessidades dos usuários e às novas demandas regulatórias e de mercado. Chamados classificados como "evolução" frequentemente necessitam de alterações em códigos ou do desenvolvimento de novas rotinas, visando garantir que o software permaneça relevante, eficiente e adaptado ao ambiente dinâmico em que opera.

a) Para todas as customizações e manutenções evolutivas, o prazo de execução e entrega será estabelecido em comum acordo entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE através de OESF específica. Serão levados em consideração os compromissos e responsabilidades previamente assumidos pela CONTRATADA, garantindo assim uma entrega que respeite tanto as necessidades do CONTRATANTE quanto a capacidade operacional e compromissos já estabelecidos pela CONTRATADA;

b) Os prazos máximos de atendimento das solicitações somente poderão ser ajustados com autorização expressa do CONTRATANTE.

Do recebimento

4.104. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)). Esse prazo é contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

4.105. O fiscal técnico deve realizar o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

4.106. O fiscal administrativo deve realizar o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

4.107. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico deve apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, assim como os atestes dos regionais, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

4.107.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

4.108. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

4.109. A fiscalização não deve efetuar o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

4.110. O recebimento provisório também fica sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

4.111. Os serviços podem ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

4.112. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

4.113. Os serviços devem ser recebidos definitivamente pelo gestor do contrato no prazo de **5 (cinco) dias**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

4.113.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo no cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

4.113.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

4.113.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

- 4.113.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e
- 4.113.5. Enviar a documentação pertinente ao setor responsável para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 4.114. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deve ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 4.115. Nenhum prazo de recebimento deve ocorrer enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 4.116. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Da liquidação

- 4.117. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).
- 4.118. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 4.119. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- a) o prazo de validade;
 - b) a data da emissão;
 - c) os dados do contrato e do órgão contratante;
 - d) o período respectivo de execução do contrato;
 - e) o valor a pagar; e
 - f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 4.120. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta fica sobrestada até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
- 4.121. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deve ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 4.122. A Administração deve realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)
- 4.123. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, deve ser providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo pode ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 4.124. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deve comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 4.125. Persistindo a irregularidade, a contratante deve adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 4.126. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

Do prazo de pagamento

- 4.127. O pagamento deve ser efetuado no prazo de até **10 (dez) dias úteis** contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).
- 4.127.1. No caso de atraso pela CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA devem ser atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária.

Da forma de pagamento

- 4.128. O pagamento deve ser realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.
- 4.129. Deve ser considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 4.130. Quando do pagamento, deve ser efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 4.131. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 4.132. A contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Das infrações e sanções administrativas

- 4.133. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:
- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
 - b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - c) der causa à inexecução total do contrato;
 - d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
 - e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
 - f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

4.134. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- 4.134.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 4.134.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 4.134.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

4.135. Multa:

- 4.135.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,25% (vinte e cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
- 4.135.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;
- 4.135.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021;
- 4.135.4. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação;
- 4.135.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação;
- 4.135.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação;
- 4.135.7. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação; e
- 4.135.8. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

4.136. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

4.137. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

4.138. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

4.139. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

4.140. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

4.141. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

4.141.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

4.141.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicafe serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

4.142. Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante; e
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

4.143. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

4.144. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

4.145. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

4.146. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.147. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

5. ESTIMATIVAS DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 648.416,10 (seiscentos e quarenta e oito mil quatrocentos e dezesseis reais e dez centavos). para 5 (cinco) anos, conforme custos elencados na tabela abaixo:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UN. MEDIDA	QTDE.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL (5 ANOS)
1	26	Licenças para os módulos + suporte/manutenção +	27502	Mês	60	7.141,67	428.500,20

hospedagem, se necessário

1	2	Implantação da solução tecnológica	26972	Unidade de serviço técnico	1	24.315,90	24.315,90
	3	Treinamento para administradores e usuários	3840	Hora	360	310,00	111.600,00
	4	Customização e manutenção evolutiva	25992	Hora	300	280,00	84.000,00
Total estimado do custo da contratação							648.416,10

6. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

6.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Conselho Federal de Química para o exercício de 2025, na dotação abaixo discriminada:

- 6.1.1. Conta Contábil: 6.2.2.1.1.33.90.40.001 - Licença de Uso de Sistemas de Informática - SOFTWARE; e
- 6.1.2. Centro de Custo: 04.01.04.001 - Atividade de Integridade - Controladoria.

6.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do orçamento respectivo e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

6.3. Abaixo, segue tabela com o detalhamento dos pagamentos e dos prazos conforme as fases previstas para a execução contratual:

Etapas previstas para o projeto			
Item	Entregas	Pagamento	Prazo de execução
1	26 licenças para utilização dos módulos com suporte, manutenção e hospedagem	Mensal	Contínuo
2	Apresentação e aprovação do Projeto de Implantação	20%	Máximo 30 Dias
	Implantação dos módulos	60%	Máximo 90 Dias
	Avaliação e eventuais ajustes; dos mplantação dos módulos	20%	Máximo 30 Dias
3	Treinamento para administradores e usuários com entrega de certificados	Sob demanda	Sob demanda
4	Customização e manutenção evolutiva	Sob demanda	Sob demanda

7. REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

7.2. O regime de execução do objeto será de empreitada por preço unitário.

7.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

7.4. A apresentação de declarações ou certificados emitidos pelo fabricante somente será exigida quando tecnicamente indispensável, sendo que tal exigência já encontra-se previamente justificada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), conforme os princípios da razoabilidade, isonomia e competitividade, em conformidade com o art. 67 da Lei nº 14.133/2021 e com as Súmulas nº 272 e nº 177 do Tribunal de Contas da União (TCU).

7.5. Habilitação jurídica:

- a) Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- b) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- c) Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- d) Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELL: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- e) Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- f) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- g) Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- h) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971;
- i) Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.5.1. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

7.6. Habilitação fiscal, social e trabalhista:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

c) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

e) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

f) Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

7.6.2. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

7.6.3. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

7.7. Qualificação Econômico-Financeira:

a) certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

b) certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

c) balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando, para cada exercício, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

d) Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação.

7.7.4. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

7.7.5. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

7.7.6. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

7.7.7. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

7.8. Qualificação Técnica:

7.8.1. Qualificação Técnico-Operacional

7.8.1.1. Apresentar declarações/certificados do fabricante comprovando que a solução atende 100% das especificações descritas no item 3 deste Termo de Referência.

7.8.1.2. Apresentar comprovação por meio de Certificado de Registro de Programa de Computador, emitido pelo Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), de que a LICITANTE detém os direitos patrimoniais da Solução ofertada ou que é subsidiária brasileira do fabricante ou, ainda, que está credenciada pelo fabricante/subsidiária a comercializar licenças e prestar serviços de implantação e suporte no Brasil do software ofertado, bem como autorizada a conceder o direito de utilização e modificação do código-fonte da parte personalizada do software ofertado, seja por parametrização, customização ou qualquer outra forma de modificação.

7.8.1.3. Apresentar atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a LICITANTE já executou, de forma satisfatória, os objetos elencados no item 1.1 deste Termo de Referência.

7.8.1.4. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

7.8.1.5. Não será permitida a apresentação de atestados de empresas do mesmo grupo econômico da LICITANTE. Entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico as empresas que tenham diretores, acionistas (com mais de 5% de participação) ou representantes legais comuns, e as que dependam econômica ou financeiramente de outra empresa ou a subsidiem e empresas sujeitas a uma mesma estrutura global, incluindo compartilhamento global de conhecimento, governança e política corporativas.

7.8.1.6. Os atestados de capacidade técnica devem ser emitidos por pessoas de direito público ou privado, recipientes dos serviços prestados e que tenham sido impactados diretamente pelos serviços da LICITANTE, não sendo aceitos atestados emitidos pela própria LICITANTE. Entende-se por impacto direto a pessoa jurídica que tenha participado do projeto e contribuído nas definições e validações dos resultados do trabalho executado pela LICITANTE.

7.8.1.7. Os atestados de capacidade técnica devem se referir a experiências que tenham sido executadas pela LICITANTE no Brasil.

7.8.1.8. O fornecedor deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos, sem prejuízo de eventuais sanções cabíveis caso constatada a falsidade das informações prestadas.

7.8.2. Qualificação Técnico-Profissional:

7.8.2.1. A empresa licitante deverá comprovar que possui, em seu quadro permanente ou contratual, profissionais com as qualificações técnicas listadas abaixo, que serão designados para a execução dos serviços de suporte, manutenção e treinamento previstos neste Termo de Referência:

- Certificação PMP^[3];
- Certificação ITIL V3 Foundation^[4] ou superior);
- Certificação CTFE^[5] ou CBTS^[6];
- Certificação na linguagem adotada para desenvolvimento da solução;
- Certificação em Administração de Banco de Dados no banco de dados adotado na solução.

7.8.2.2. A comprovação dar-se-á pela apresentação de documentação que ateste vínculo com a Contratada, entendendo-se como tal: o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato social/estatuto social; o administrador ou o diretor; o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social; ou o prestador de serviços com contrato escrito firmado com a empresa; ou DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE VINCULAÇÃO CONTRATUAL FUTURA, caso a licitante se sagre vencedora desta licitação.

7.8.2.3. As certificações devem ser apresentadas com vigência válida ou por tempo indeterminado.

7.8.2.4. Quando da dispensa dos funcionários cujas certificações foram apresentadas à CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá substituí-los por profissionais de experiência equivalente ou superior, atendendo às exigências de qualificação técnico-profissional deste Termo de Referência, desde que aprovada pela Administração.

7.8.3. Disposições gerais sobre habilitação:

7.8.3.1. Para empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.8.3.2. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.8.3.3. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

7.8.3.4. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

7.8.3.5. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

7.9. Documentação complementar para cooperativas:

7.9.1. Será exigida a seguinte documentação complementar:

- a) A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;
- b) A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- c) A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- d) O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;
- e) A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato.

7.9.2. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

- a) ata de fundação;
- b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
- f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e
- g) última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

7.10. Prova de conceito:

7.10.1. A Prova de atendimento aos requisitos deve ser realizada através da Prova de Conceito (*Proof of Concept* - PoC), também conhecida como prova de amostra ou demonstração dos sistemas. A POC se faz necessária para que a Administração Pública verifique a compatibilidade entre a solução ofertada pela LICITANTE e a solução pretendida pela Administração para atender as suas necessidades. Essa etapa de julgamento técnico tem o objetivo de garantir que a solução apresentada pela LICITANTE atende, de fato, aos requisitos deste Termo de Referência. A prova de conceito deve ser avaliada por Comissão Técnica designada para tal.

7.10.2. A LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar deve executar Prova de Conceito para avaliação acerca da exatidão, cumprimento e conformidade de 95% dos requisitos obrigatórios e funcionais marcados como POC, descritos no item 3 deste Termo de Referência. Portanto, será necessário que a LICITANTE atenda a 25 dos 26 requisitos selecionados para a POC:

TIPO DE REQUISITO	QUANTIDADE
OBRIGATÓRIOS	4
FUNCIONAIS - Gestão de Riscos	10
FUNCIONAIS - Gestão da Estratégia e da Produtividade das Unidades	5
FUNCIONAIS - Gestão do Desempenho Individual	7
	26

CRITÉRIO DE APROVAÇÃO ≥ 95%	25
------------------------------------	-----------

7.10.3. A prova de conceito será convocada pelo Pregoeiro no chat do sistema Comprasnet e será realizada de forma online, mediante prévio agendamento da LICITANTE com o Conselho Federal de Química, pelo e-mail licitacao@cfq.org.br, em dias úteis, das 10h às 17h, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da data de convocação do Pregoeiro. No agendamento, deverão ser indicados os profissionais que realizarão a prova de conceito, limitado a 5 profissionais. O prazo para início da realização da prova de conceito deve ser de, no máximo, 7 (sete) dias úteis, contados da data da convocação pelo Pregoeiro, tendo duração máxima de 5 (cinco) dias úteis. A LICITANTE que não agendar a realização da prova de conceito ou não a executar nos prazos estipulados terá a sua proposta desclassificada.

7.10.4. Após a realização do agendamento, o Pregoeiro informará, no quadro de "Avisos" do certame no Comprasnet, a data e o horário de início da prova de conceito, bem como o [link](#) da plataforma online em que será realizada. As demais licitantes podem indicar um representante para acompanhar a realização da prova de conceito.

7.10.5. A demonstração deve ser realizada na sequência de requisitos obrigatórios e funcionais do Termo de Referência (item 3).

7.10.6. Apenas os membros da Comissão Técnica de Avaliação podem fazer perguntas ou solicitar esclarecimentos aos representantes da LICITANTE enquanto é demonstrado os requisitos de cada sistema.

7.10.7. A deliberação quanto à conformidade ou não dos requisitos deve ser anunciada pela Comissão Técnica de Avaliação, após a LICITANTE encerrar sua demonstração de cada sistema. Os membros da Comissão podem contestar e questionar o cumprimento dos requisitos do referido sistema.

Caso reste evidenciado que requisitos não foram atendidos, deve ser concedida à LICITANTE nova oportunidade de refazer sua demonstração na tentativa de comprovar o atendimento aos referidos requisitos questionados, ou mesmo reconhecer o seu não atendimento.

7.10.8. Encerrada a segunda e última tentativa de demonstração de atendimento dos requisitos questionados/contestados, a Comissão Técnica de Avaliação deve deliberar acerca da aprovação ou rejeição da prova de conceito do sistema sob análise e deve comunicar o resultado a todos os presentes.

7.10.9. Ao final da demonstração de cada sistema, será concedido 10 minutos aos representantes das demais licitantes para eventuais esclarecimentos.

7.10.10. As licitantes que não acompanharem a execução da Prova de Conceito não poderão apresentar questionamentos sobre as deliberações da POC na posterior fase recursal do pregão eletrônico.

7.10.11. As possíveis objeções e ocorrências relevantes devem ser registradas em ata, que, ao final, deve ser obrigatoriamente assinada pela Comissão Técnica de Avaliação e pelos LICITANTES presentes na sessão online.

7.10.12. Encerrada a POC, a Comissão Técnica de Avaliação deve informar o resultado final ao Pregoeiro, o qual irá publicizá-lo a todos os licitantes no chat do sistema Comprasnet:

a) No caso de aprovação, o Pregoeiro deve prosseguir à fase de habilitação do certame;

b) No caso de rejeição, o Pregoeiro deve desclassificar a licitante e convocar a subsequente para a realização da Prova de Conceito, e assim sucessivamente, até a seleção da proposta que cumpra os requisitos da POC.

7.10.13. Sessão pública de demonstração

7.10.14. A LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar deve se identificar junto à Comissão Técnica de Avaliação no início da sessão pública, assim como todos os representantes das demais licitantes que assistirão em silêncio à demonstração.

7.10.15. O CONTRATANTE deve disponibilizar ferramenta de comunicação (Teams), bem como as informações necessárias à demonstração.

7.10.16. A LICITANTE deve dispor de até 30 minutos para preparar o ambiente para a demonstração.

7.10.17. A demonstração deve ocorrer por sistema, na sequência indicada pela Comissão Técnica de Avaliação, cabendo à LICITANTE prestar os devidos esclarecimentos solicitados por ela.

7.10.18. Encerrada a demonstração, deve ser lavrada ata circunstanciada, assinada pela Comissão Técnica de Avaliação, pela LICITANTE e pelos demais presentes.

7.10.19. É de responsabilidade da LICITANTE:

a) Prover os servidores, dados de cadastro no sistema pessoal especializado para a apresentação, suporte técnico no caso de falha e esclarecimento de dúvidas para o sistema ofertado e todos os seus módulos;

b) Alimentar previamente a base de dados a ser utilizada durante a POC com um volume de dados suficiente e apropriado para garantir a apresentação e a compreensão das informações exibidas nas consultas e nos relatórios exigidos no decorrer da prova de conceito, possibilitando a utilização dos mais diversos critérios, visando demonstrar para a Comissão Técnica de Avaliação, com clareza, o recurso operacional disponível no sistema, a fim de comprovar que não se trata de tela e/ou relatório de um protótipo funcional, ou seja, o requisito deve ser demonstrado em pleno funcionamento no sistema. Não compete à Comissão Técnica de Avaliação avaliar a capacidade da LICITANTE em desenvolver e/ou customizar a solução apresentada aos requisitos presentes neste Termo de Referência;

c) Responsabilizar-se por todos os recursos tecnológicos e físicos necessários à execução dos sistemas em formato 100% on-line; e

d) Cumprir a agenda (datas e horários) estabelecidos pelo CFQ para a apresentação.

7.10.20. O descumprimento de quaisquer responsabilidades descritas, seja a falta de pessoal necessário; o preparo insuficiente do sistema para a sua apresentação; o não-cumprimento dos horários e prazos estabelecidos para a demonstração, desqualificarão a LICITANTE do certame.

7.10.21. É de responsabilidade do CFQ:

a) Prover pessoal qualificado para a avaliação do desempenho da prova de conceito; e

b) Prover a estrutura de sala online em plataforma de videoconferência, bem como manter a plataforma funcional durante todo o período de apresentação.

7.10.22. Critérios de aceitabilidade das soluções propostas:

a) A solução apresentada pela LICITANTE deverá atender, no mínimo, a 95% dos requisitos obrigatórios e funcionais marcados como POC neste Termo de Referência, durante a sessão pública de demonstração;

b) Um item demonstrado somente será aceito caso atenda integralmente ao requisito descrito ou o supere; e

c) A equipe técnica deve elaborar um relatório com o resultado da prova de conceito, informando se a solução apresentada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar está ou não de acordo com os requisitos e funcionalidades estabelecidas.

8. ÍNDICE DE CORREÇÃO MONETÁRIA

8.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

8.2. Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custo de Tecnologia da Informação - ICTI, do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

8.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.6. O reajuste será realizado por apostilamento.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Conselho Federal de Química para o exercício de 2025, na dotação abaixo discriminada:

9.1.1. 6.2.2.1.1.33.90.40.001 - Licença de Uso de Sistemas de Informática - SOFTWARE;

9.1.2. 6.2.2.1.1.33.90.40.005 - Manutenção e Desenvolvimento de Software;

9.1.3. 6.2.2.1.1.33.90.40.011 - Treinamento e Capacitação em TIC; e

9.1.4. Centro de Custo: 04.01.04.001 - Atividade de Integridade - Controladoria.

9.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do orçamento respectivo e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

10. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

10.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Brasília, na data da assinatura.

ANA CRISTINA DOS SANTOS

Integrante Técnico

DEBORAH KADAJA DA SILVA ALENCAR

Integrante Administrativo

LEONARDO NUNES FERREIRA

Integrante Requisitante

De acordo. Encaminha-se para apreciação da Presidência.

WEVERTON BORGES DO NASCIMENTO DE SOUSA

Gerente-Executivo

Aprovo o presente Termo de Referência.

JOSÉ DE RIBAMAR OLIVEIRA FILHO

Presidente

[1] Portarias 101, 102 e 103 de 2023 (disponíveis em <https://cfq.org.br/portarias/>).

[2] Ferramenta de gestão de pessoas que avalia e classifica os colaboradores com base em seu desempenho atual e potencial futuro. É uma tabela visual com nove quadrantes, onde os colaboradores são posicionados de acordo com a avaliação em cada um desses critérios.

[3] A certificação PMP (Project Management Professional), oferecida pelo Project Management Institute (PMI), é uma credencial reconhecida globalmente que valida a competência de um profissional na gestão de projetos.

[4] A certificação ITIL v3 Foundation é um nível de entrada na estrutura ITIL para gerenciamento de serviços de TI (ITSM). Ela fornece aos profissionais um conhecimento fundamental sobre a terminologia, conceitos e interações entre os estágios do ciclo de vida do serviço ITIL.

[5] A certificação CTFL, ou Certified Tester Foundation Level, é a certificação de nível fundamental do ISTQB (International Software Testing Qualifications Board) e representa o nível básico em testes de software.

[6] A Certificação Brasileira de Teste de Software (CBTS) é voltada para profissionais de TI na área de desenvolvimento de sistemas e testes de software.



Documento assinado eletronicamente por **Deborah Kadja da Silva Alencar, Analista**, em 23/09/2025, às 10:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Nunes Ferreira, Chefe da Controladoria**, em 23/09/2025, às 10:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Cristina dos Santos, Analista de Tecnologia da Informação**, em 23/09/2025, às 10:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Weverton Borges do Nascimento de Sousa, Gerente**, em 23/09/2025, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **José de Ribamar Oliveira Filho, Presidente**, em 23/09/2025, às 18:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfq.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0258960** e o código CRC **64A3204E**.